

# MEMORIA

Corporativa y de  
Responsabilidad Social  
ABANCA **2016**





1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
4. EL CLIENTE
5. CAPITAL HUMANO
6. NUESTRO COMPROMISO
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
9. ANEXOS

## SOBRE ESTA MEMORIA

G4-17, G4-23

### PRINCIPIOS QUE LA RIGEN

La elaboración de esta Memoria RSC está basada en las directrices marcadas por la *Guía para la Elaboración de Informes de Sostenibilidad Global Reporting Initiative (GRI)* en su versión G4, de conformidad con su opción exhaustiva. La información que contiene puede completarse con la contenida en [www.abanca.com](http://www.abanca.com).

La Memoria RSC proporciona información del desempeño del Grupo ABANCA durante el ejercicio 2016, desde el 1 de enero al 31 de diciembre.

La Memoria RSC ha sido verificada por KPMG Asesores de acuerdo con la norma ISAE 3000.

### PERÍMETRO DE LA INFORMACIÓN

A efectos de esta Memoria, se denomina:

- “ABANCA” a la sociedad ABANCA Corporación Bancaria S.A.
- “Grupo ABANCA”, a ABANCA Corporación Bancaria S.A. y al conjunto de sociedades que integran el Grupo ABANCA Corporación

ción Bancaria, que pueden ser consultadas en las Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo.

La información financiera que se incluye en la Memoria procede de las Cuentas Anuales Consolidadas correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2016, junto con el Informe de Gestión de dicho ejercicio, por lo que se refiere al Grupo ABANCA.

La información relativa a Capital Humano del año 2016 se refiere a ABANCA, ABANCA CORPORACIÓN DIVISIÓN INMOBILIARIA, ABANCA MEDIACIÓN CORREDURÍA DE SEGUROS, ABANCA MEDIACIÓN OPERADOR BANCASEGUROS, ABANCA VIDA Y PENSIONES SEGUROS Y REASEGUROS y ABANCA GESTIÓN OPERATIVA. Los datos reportados para 2015, no incluyen ABANCA MEDIACIÓN OPERADOR BANCASEGUROS, ABANCA VIDA Y PENSIONES SEGUROS Y REASEGUROS y ABANCA GESTIÓN OPERATIVA en el alcance, por lo que los datos de 2016 y 2015 no son comparables entre sí.

En aquellos casos en los que la información reportada presente un alcance diferente al perímetro establecido, se especificará en el correspondiente apartado o tabla con una nota a pie de página.

## 1 PRESENTACIÓN | 7

### GOBIERNO CORPORATIVO

2

Estructura accionarial | **17**

Modelo de Gobierno | **18**

### MODELO DE NEGOCIO

3

Entorno económico | **41**

Plan estratégico 2015-2017 | **42**

Ejes de gestión 2016 | **43**

Modelo de Negocio | **44**

Líneas de actuación y perspectivas para 2017 | **54**

### NUESTRO FOCO, EL CLIENTE

4

Innovación | **60**

ABANCA digital | **73**

Servicio especializado y personalizado | **78**

Experiencia del cliente con ABANCA | **95**

### NUESTRO CAPITAL HUMANO

5

Estructura y composición | **101**

Formación y gestión del cambio | **105**

Cultura Corporativa y Gestión del Cambio | **107**

Compensación y desarrollo | **109**

Seguridad y salud | **111**

Política de igualdad y conciliación | **115**

Oportunidad al talento | **116**

NUESTROS  
COMPROMISOS

6

Compromiso con el Buen Gobierno | **121**

Comprometidos con la educación | **137**

Compromiso social | **154**

Comprometidos con la cultura | **167**

Compromiso con los proveedores | **178**

Compromiso Medioambiental | **180**

Nuestra contribución económica y fiscal | **188**

GESTIÓN  
DEL RIESGO

7

Gestión global del riesgo | **195**

Órganos responsables de la elaboración y gestión del riesgo | **197**

Nivel de tolerancia al riesgo | **198**

RESULTADOS E  
INFORMACIÓN  
FINANCIERA

8

Claves del ejercicio | **203**

Mejora de las principales líneas de negocio | **204**

Captación de nuevos clientes | **207**

Cumplimiento del Plan Estratégico | **207**

Resultados | **208**

Calidad del riesgo, solvencia y liquidez | **213**

ANEXOS

9





1

PRESENTACIÓN





- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

G4-1, G4-2

ABANCA ha culminado en 2016 un proceso de transformación estratégica integral, iniciado durante los primeros meses de vida de la entidad con el objetivo de construir un nuevo modelo de banca prudente, innovadora y socialmente responsable al servicio del cliente; un proyecto que nos permita cumplir de la mejor forma posible con nuestra misión de servicio a la sociedad.

**H**an sido tres años de profundos cambios, estructurales y conceptuales, que nos han llevado a restablecer las bases sobre las que se asienta la entidad y a instaurar una nueva cultura corporativa con cuatro valores definidos: calidad, confiabilidad, responsabilidad e innovación. Bajo estas premisas, hemos desarrollado proyectos e iniciativas de gran calado en cada una de las áreas de actividad, que han supuesto un impulso cualitativo en nuestro banco.

Si en 2014 y 2015 fijamos los pilares del nuevo modelo, en 2016 los hemos asentado y dado pasos decisivos en la gestión de la experiencia del cliente y hemos consolidado la senda de

evolución positiva de las principales magnitudes del banco, en línea con lo establecido en nuestro plan estratégico. En definitiva, hemos profundizado en la transformación de nuestro modelo de banca, con dos focos principales: el cliente y la innovación.

El cliente es la esencia de nuestro proyecto y el centro de cada una de las acciones que desarrollamos en la entidad. La excelencia en el servicio en términos de atención y agilidad es un elemento crítico en el proceso de mejora continua del banco. Durante el año pasado hemos culminado la implementación de nuestra sistemática comercial, incorporando un nuevo modelo de relación con nuestros clientes en el

- 1. PRESENTACIÓN**
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

que priman la personalización y la especialización. Hemos puesto en marcha iniciativas sencillas, flexibles y de calidad, que aportan valor al cliente y le simplifican su día a día, como el servicio APPlázame, la tarjeta Visa Tú o la Tarifa Plana de Seguros. Y hemos potenciado la especialización de nuestro modelo de negocio con nuevas unidades diferenciadas. A las divisiones especializadas en seguros, banca agro, empresas y banca privada, sumamos en 2016 nuevas unidades especializadas para atender a la cadena de valor del mar y para la financiación al consumo, una de las áreas prioritarias para la entidad en el actual contexto.

Nuestra orientación cliente-céntrica está estrechamente relacionada con la innovación, otra de las señas de identidad de nuestro proyecto. En esta línea, durante el último ejercicio hemos acometido un importante esfuerzo inversor, de 100 millones de euros, en la renovación de la infraestructura tecnológica del banco. Hemos avanzado en la implantación del nuevo modelo de oficina ABANCA, más tecnológico y funcional; y hemos proporcionado a nuestros gestores nuevos recursos al servicio del cliente a través del uso generalizado de tabletas de última generación.

Además, hemos intensificado en el último año nuestra estrategia de digitalización con diferentes iniciativas para adaptar nuestro servicio a las necesidades del cliente. En paralelo al refuerzo de las funcionalidades de nuestra banca electrónica, hemos lanzado herramientas de pago como ABANCA Pay o Samsung Pay, y hemos introducido mejoras como la tecnología *contactless* en nuestras

tarjetas. Este importante esfuerzo se ha traducido en un crecimiento relevante de la actividad digital, que ya representa el 43% del total de transacciones, con un aumento superior al 36% de las interacciones digitales con clientes y un incremento del número de usuarios de banca móvil del 37%.

En este proceso de transformación integral del banco y en la consecución de las metas fijadas en el plan estratégico han sido determinantes el compromiso y capacidad de nuestro capital humano. Hemos avanzado en la implantación de una cultura de alto desempeño, con el objetivo de ofrecer a nuestros clientes el mejor servicio y a nuestros empleados, el mejor entorno de trabajo. Para ello, nos apoyamos en la mejora de la cualificación profesional de nuestros profesionales y en el reconocimiento del talento, el buen desempeño y el logro de objetivos.

En síntesis, el ejercicio de 2016 ha estado marcado por la consolidación de los grandes ejes estratégicos establecidos en el proyecto, con unas cifras en la evolución de negocio y fundamentales del banco que nos ratifican en la senda iniciada hace tres años y nos sitúan en una posición diferencial en el mercado, con un crecimiento superior al del conjunto del sector.

ABANCA obtuvo en 2016 un beneficio superior a los 333 millones de euros y ha elevado su rentabilidad (ROTE) hasta el 9,7%. Este resultado se asienta sobre el crecimiento rentable del negocio, con una mejora del margen comercial recurrente del 12%, en un

<b>1. PRESENTACIÓN</b>	5. CAPITAL HUMANO
2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTRO COMPROMISO
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
4. EL CLIENTE	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
	9. ANEXOS

entorno desfavorable como consecuencia de la caída de los tipos de interés y de la no aplicación de las cláusulas suelo en la cartera de préstamos hipotecarios.

El crecimiento de la inversión crediticia evidencia la primacía que tiene la concesión de crédito en nuestra estrategia. Mientras que el conjunto del sector registra decrecimientos en esta línea, ABANCA ha incrementado un 3,8% su volumen de crédito, lo que le ha permitido ganar 12 puntos básicos de cuota de mercado en España. El volumen total financiado en 2016 supera los 13.000 millones de euros, un 13,5% más que en el año anterior, con un incremento del 27% en nueva financiación de circulante a empresas. La buena evolución del negocio también se ha reflejado en un aumento de la captación de recursos, del 4,5%, con un avance del 3,3% en depósitos y del 18,6% en saldos a la vista.

Gracias al dinamismo en la comercialización de productos y servicios de valor añadido, los ingresos por prestación de servicios avanzan un 5,9% interanual, una de las tasas más elevadas del sector. La diversificación de fuentes de rentabilidad se ha traducido en un crecimiento del 12,2% en el patrimonio de fondos de inversión, cuyo patrimonio roza los 4.800 millones de euros, y de un 33,3% en ventas de seguros, con especial protagonismo en la comercialización de seguros de auto y empresas, que crecen por encima del 50%.

Uno de los factores determinantes en la buena evolución de la actividad de ABANCA ha sido la mejora de la calidad del riesgo,

otro de los ejes básicos de nuestro proyecto. A pesar de las mayores exigencias normativas, el banco ha profundizado en su política de gestión integral del riesgo y ha logrado reducir un 20% el saldo dudoso, lo que sitúa la tasa de morosidad en el 6,84%, muy por debajo de la media del sector, con una cobertura de activos problemáticos del 54%.

La política de rigor y prudencia en la gestión del riesgo ha permitido al banco posicionarse como una de las entidades más sólidas del sector financiero español, con un nivel de capitalización muy por encima de las exigencias regulatorias y sustentado en la generación orgánica de recursos. La elevada solvencia del banco se ve reforzada con una holgada posición de liquidez, que se incrementa hasta los 11.741 millones de euros entre activos líquidos disponibles y capacidad de emisión. La estructura de financiación reafirma la estrategia de sostenibilidad a largo plazo de la entidad, ya que los créditos representan el 91% de los depósitos de clientes.

La mejora de los pilares fundamentales del negocio ha sido corroborada por las calificaciones de las agencias de rating. A lo largo del año, Standard and Poor's y Moody's han elevado el rating emisor de la entidad, que expresa su calidad crediticia general, mientras que DBRS y Fitch han confirmado su calificación.

El ejercicio 2016 se ha cerrado con un hecho sustancial para el futuro de la entidad: la finalización del plan de vigencia de las limitaciones establecidas por parte de las autoridades

- 1. PRESENTACIÓN**
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

europas en el marco del plan de recapitalización. Pocas semanas después se sumó otro acontecimiento decisivo: el cumplimiento del plan de privatización del banco con el abono, con año y medio de adelanto sobre el calendario previsto, del último de los pagos establecidos en el contrato de compraventa entre ABANCA Holding Financiero y el FROB.

Estos dos hitos suponen para ABANCA el final de un ciclo, en el que hemos acreditado nuestra capacidad de generar valor y rentabilidad de manera recurrente, con un nivel de solvencia que nos sitúa entre las entidades financieras más capitalizadas y una sólida fortaleza financiera, reconocida por las agencias de rating en sus calificaciones. Se avista a partir de ese momento un nuevo camino en el que legítimamente podremos seguir robusteciendo nuestra estrategia en el mercado sin cortapisas.

Además de impulsar el progreso económico de nuestro entorno a través de la actividad financiera, queremos contribuir con la sociedad desde una dimensión social. Esta es la razón de ser de nuestra estrategia de responsabilidad social corporativa, que hemos elevado al rango de dirección general, primer nivel ejecutivo en el organigrama del banco, con el objetivo de embeber de los principios de responsabilidad social corporativa todas las decisiones que se tomen en los máximos órganos de gobierno del banco.

Nuestro proyecto de responsabilidad social corporativa se articula en planos diferentes pero complementarios, que se refuerzan mu-

tuamente en beneficio de la sociedad. Por un lado, desarrollamos una línea de colaboración estable que con la Fundación Galicia Obra Social (Afundación), heredera de la obra social de las antiguas cajas de ahorros gallegas, para dotarla de músculo económico, optimizar y profesionalizar su gestión y, en definitiva, contribuir a que pueda desempeñar a largo plazo su meritoria labor en los ámbitos de la educación, la acción social y la cultura. Por otro lado, mantenemos, bajo el programa Obra Social ABANCA, una estrategia a largo plazo en diferentes ámbitos de actuación social, cultural y educativa, que incluye diversas vías de colaboración con otros agentes.

En el marco de Obra Social ABANCA hemos puesto en marcha durante 2016 un programa de educación financiera para niños y adolescentes, con el objetivo de contribuir a que nuestros clientes y la sociedad en su conjunto dispongan de conocimientos básicos para gestionar su economía. Otro de los hitos más relevantes del ejercicio en materia de responsabilidad social ha sido la creación del Instituto de Educación Superior Intercontinental de la Empresa (IESIDE) para estrechar los vínculos entre el mundo académico y el mundo empresarial.

Además, hemos potenciado otras iniciativas, entre las que destacan las medidas de protección para deudores hipotecarios, con las que pretendemos minimizar, en la medida de lo posible, las consecuencias de las situaciones de insolvencia económica; la línea de educación en valores a través del deporte, materializada a través de un acuerdo con la

- 1. PRESENTACIÓN**
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

Fundación Deporte Galego mediante el cual apoyamos a más de un centenar de clubes gallegos en sus categorías de deporte base, o la creación del Foro ABANCA Responsable, con el que pretendemos contribuir al desarrollo de la responsabilidad social corporativa (RSC) en Galicia a través del fomento y aplicación de modelos de gestión responsable en las empresas de la comunidad.

En el terreno cultural, hemos organizado diversas exposiciones por toda Galicia y otras ciudades de España para acercar al público la Colección de Arte ABANCA, una de las más importantes del país. Entre ellas, resaltamos la muestra 'Bajo el signo de Picasso', desarrollada en León, que atrajo a más de 22.000 visitantes. A estos eventos culturales hay que sumar otra iniciativa impulsada por el banco a finales de 2016 como muestra de nuestro compromiso con el patrimonio cultural de nuestro entorno: la restauración y protección del mural del pintor gallego Urbano Lugrís A Coruña 1669.

Nuestra estrategia de responsabilidad social corporativa se dirige a tres públicos: nuestros

clientes, el conjunto de la sociedad y nuestros empleados. Estos últimos desempeñan un papel protagonista a la hora de impulsar, desde nuestra organización y en todos los niveles y ámbitos, un modelo socialmente más responsable y ético. Con esta filosofía hemos puesto en marcha el Programa de Voluntariado Corporativo, a través del cual en 2016 nuestros empleados han dedicado más de 4000 horas a participar en diferentes acciones solidarias.

Los temas que hemos esbozado en estas líneas están reflejados en esta memoria, en la que damos cuenta, de forma transparente, sencilla y ágil, del trabajo realizado en el último año por todas las personas que formamos ABANCA, más de 4.000 profesionales de la entidad que día a día se esfuerzan con ilusión por ofrecer a nuestros clientes el mejor servicio y ayudarles a hacer realidad sus propósitos. Y compendia, además, los principales ejes estratégicos de este banco que, sin olvidar su enraizada tradición bancaria, mira decididamente al futuro para dar respuesta a las metas establecidas en beneficio de nuestros clientes, accionistas y sociedad en general.



Javier  
Etcheverría de la Muela  
**Presidente de ABANCA**



Juan Carlos  
Escotet Rodríguez  
**Vicepresidente de ABANCA**



Francisco  
Botas Ratera  
**Consejero Delegado de ABANCA**



# 2

## GOBIERNO CORPORATIVO

Estructura accionarial

Modelo de Gobierno







**Estructura accionarial**

Modelo de Gobierno

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO**
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

Uno de los principales objetivos de ABANCA es garantizar la transparencia, la independencia y el buen gobierno de la entidad con el fin de salvaguardar los intereses y contar con la participación de todos los grupos de interés tal y como se recoge en el plan estratégico.

**ESTRUCTURA ACCIONARIAL**

G4-7

ABANCA cuenta con un accionista de referencia, ABANCA Holding Financiero, S.A., cuya participación es del 86,79% del capital social a fecha 31 de diciembre de 2016.

ABANCA Corporación Bancaria, S.A. mantiene como autocartera el 8,76% del capital social de la Entidad.

Denominación social del accionista	% del capital social
ABANCA Holding Financiero, S.A.	86,79
ABANCA Corporación Bancaria, S.A.	8,76
Otros accionistas minoritarios	4,45

Estructura accionarial

**Modelo de Gobierno**

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>1. PRESENTACIÓN</li> <li><b>2. GOB. CORPORATIVO</b></li> <li>3. MODELO DE NEGOCIO</li> <li>4. EL CLIENTE</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>5. CAPITAL HUMANO</li> <li>6. NUESTRO COMPROMISO</li> <li>7. GESTIÓN DEL RIESGO</li> <li>8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016</li> <li>9. ANEXOS</li> </ul> |
|--|--|

## MODELO DE GOBIERNO

ABANCA ha diseñado e implementado un modelo de gobierno corporativo que recoge los más altos estándares internacionales y que sirve de base para el cumplimiento de su misión como entidad financiera sostenible, rentable, solvente y enfocada hacia las necesidades de sus clientes.

Este modelo de gobernanza tiene como objetivo crear una gestión sana y prudente incluyendo el adecuado reparto de funciones de la organización y la prevención de conflictos de intereses. (G4-41)

En ABANCA, la gestión y el control de la compañía se distribuyen entre la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración, los cuales ostentan las facultades que les asigna la ley y los estatutos, así como los órganos delegados que pueda designar el Consejo. El Consejo ha delegado facultades en la Comisión Delegada de Créditos y en el Consejero Delegado de la entidad. Asimismo, el Consejo de Administración ha constituido en su seno la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, la Comisión de Riesgo Integral, la Comisión de Nombramientos y la Comisión de Remuneraciones. (G4-35)



Estructura accionarial

**Modelo de Gobierno**

- |                            |                                |
|----------------------------|--------------------------------|
| 1. PRESENTACIÓN            | 5. CAPITAL HUMANO              |
| <b>2. GOB. CORPORATIVO</b> | 6. NUESTRO COMPROMISO          |
| 3. MODELO DE NEGOCIO       | 7. GESTIÓN DEL RIESGO          |
| 4. EL CLIENTE              | 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016 |
|                            | 9. ANEXOS                      |

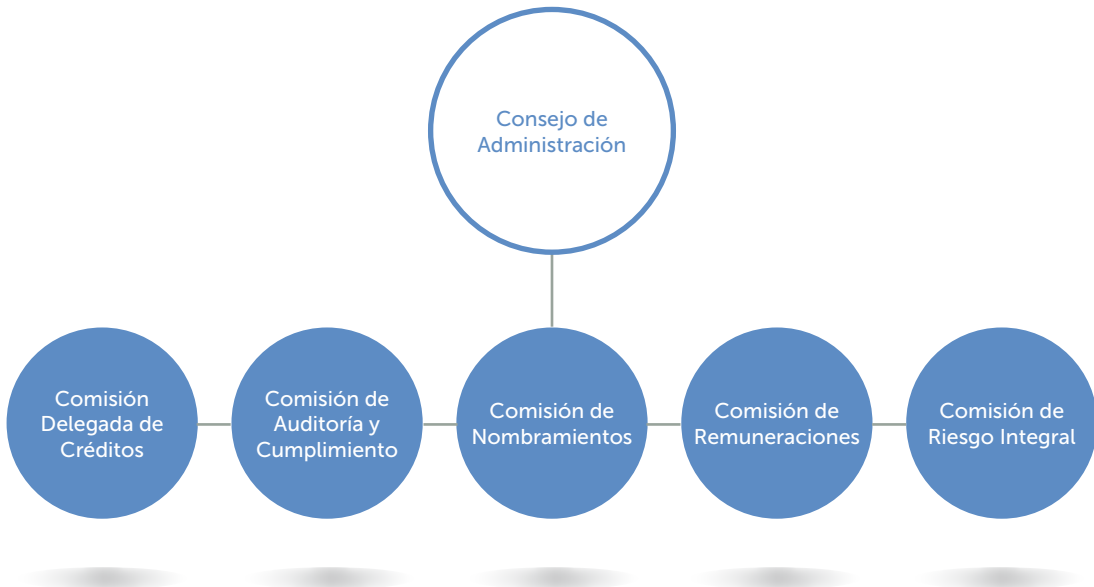
## Junta General de Accionistas

G4-34

Tendrán derecho de asistencia a las juntas generales los titulares de cualquier número

de acciones inscritas a su nombre en el correspondiente registro contable con cinco días de antelación a aquel en que haya de celebrarse la junta y que se hallen al corriente en el pago de los desembolsos pendiente.

### Junta General de Accionistas



Estructura accionarial

**Modelo de Gobierno**

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>1. PRESENTACIÓN</li> <li><b>2. GOB. CORPORATIVO</b></li> <li>3. MODELO DE NEGOCIO</li> <li>4. EL CLIENTE</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>5. CAPITAL HUMANO</li> <li>6. NUESTRO COMPROMISO</li> <li>7. GESTIÓN DEL RIESGO</li> <li>8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016</li> <li>9. ANEXOS</li> </ul> |
|--|--|

## Consejo de Administración

G4-38, G4-39, G4-40

La selección de los miembros del Consejo de Administración ha sido realizada siguiendo los criterios de profesionalidad, independencia, prestigio personal y experiencia en la gestión de entidades financieras y se rige por los principios y normas recogidas en la Política de Selección y Evaluación Continua

de las condiciones de Idoneidad y Calificación de consejeros de ABANCA Corporación Bancaria, S.A. Está integrado por nueve miembros: dos consejeros dominicales, un consejero ejecutivo, cinco independientes y un consejero con la calificación de "otros externos". Su labor proporciona a ABANCA un impulso estratégico esencial para lograr los objetivos de negocio y de servicio que el Banco se ha fijado para los próximos años.



Estructura accionarial

**Modelo de Gobierno**

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO**
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS



**Presidente**  
Javier  
Etcheverría de la Muela  
Dominical



**Vicepresidente**  
Juan Carlos  
Escotet Rodríguez  
Dominical



**Consejero Delegado**  
Francisco  
Botas Ratera  
Ejecutivo



**Vocal**  
Eduardo  
Eraña Guerra  
Independiente



**Vocal**  
José  
García Montalvo  
Independiente



**Vocal**  
Pedro Raúl  
López Jácome  
Otros Externos



**Vocal**  
José Ramón  
Rodrigo Zarza  
Independiente



**Vocal**  
Ignacio  
Sánchez-Asiain Sanz  
Independiente



**Vocal**  
Carina  
Szpilka Lázaro  
Independiente



**Secretario**  
José Eduardo  
Álvarez-Naveiro Sánchez  
(no consejero)



**Vicesecretaria**  
María Consolación  
Borrás Retamero  
(no consejera)

Estructura accionarial

**Modelo de Gobierno**

- |  |  |
|--|--|
| 1. PRESENTACIÓN<br><b>2. GOB. CORPORATIVO</b><br>3. MODELO DE NEGOCIO<br>4. EL CLIENTE | 5. CAPITAL HUMANO<br>6. NUESTRO COMPROMISO<br>7. GESTIÓN DEL RIESGO<br>8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016<br>9. ANEXOS |
|--|--|

Distribución, por sexo y edad, del Consejo de Administración (G4-LA12)						
	2015			2016		
Tramo edad	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total
< 30 años	0	0	0	0	0	0
entre 30 y 50 años	1	1	2	1	1	2
>50 años	0	5	5	0	7	7
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>9</b>

De acuerdo a la composición a 31 de diciembre 16.



Estructura accionarial

Modelo de Gobierno

1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO**
3. MODELO DE NEGOCIO
4. EL CLIENTE
5. CAPITAL HUMANO
6. NUESTRO COMPROMISO
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
9. ANEXOS

## Cambios en el Consejo de Administración en 2016

En 2016 se han producido los siguientes cambios en la composición del Consejo de Administración:

- El 1 de febrero el Consejo de Administración aprobó el nombramiento de Ignacio Sánchez-Asiáin Sanz como consejero independiente de la Entidad.
- El 27 de junio Miguel Ángel Capriles López dejó sus funciones en el Consejo por cuestiones de carácter profesional que le impedirían dedicar al Banco el tiempo y el esfuerzo con el que hasta entonces había afrontado sus responsabilidades. En esa misma reunión, y como consecuencia del proceso anual de revaluación de la idoneidad y calificación de los consejeros, el Consejo acordó la calificación de Pedro Raúl López Jácome como "otros externos".
- El 24 de octubre, el Consejo de Administración aprobó, el nombramiento de Eduardo Eraña Guerra como consejero independiente de la Entidad.

## Funcionamiento y asuntos relevantes del año

G4-42, G4-43, G4-45, G4-47, G4-50

En 2016, el Consejo de Administración se ha reunido en once ocasiones con asistencia presente o representada de la totalidad de sus miembros a todas las reuniones.

El Consejo, con carácter previo a cada reunión, recibe la información y documentación de todos los asuntos que se van a tratar y, entre otra, la relativa al entorno macroeconómico y otras cuestiones de interés general y social. Asimismo, existe un Plan de Formación Continua para consejeros, diseñado con el apoyo de consultores externos especializados e impartido por éstos, en el que se abordan en profundidad cuestiones relacionadas con la Gobernanza, el Capital, la Gestión del Riesgo y el Control interno, entre otras materias. Además, se producen encuentros y presentaciones monográficas sobre asuntos económicos y sociales de interés.

El Consejo debate, examina, revisa y adopta acuerdos sobre las materias de su competencia para lo cual cuenta con el apoyo de un Cuadro de mando en el que se recogen los asuntos, bien puntuales bien recurrentes, sobre los que debe ser informado o decidir. Entre ellos se destaca:

- La estrategia de la entidad.
- El control presupuestario y de riesgos.
- Las operaciones financieras e inversiones de relevancia.
- La convocatoria y otros temas relativos a la Junta General Ordinaria y los accionistas.
- La remuneración de los miembros del Consejo de Administración y de los directivos.

Asimismo, en 2016 se han adoptado otros acuerdos no recurrentes entre los que destacan:

Estructura accionarial

**Modelo de Gobierno**

- |   |   |
|---|---|
| <p>1. PRESENTACIÓN</p> <p><b>2. GOB. CORPORATIVO</b></p> <p>3. MODELO DE NEGOCIO</p> <p>4. EL CLIENTE</p> | <p>5. CAPITAL HUMANO</p> <p>6. NUESTRO COMPROMISO</p> <p>7. GESTIÓN DEL RIESGO</p> <p>8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016</p> <p>9. ANEXOS</p> |
|---|---|

- El 25 de abril el principal accionista de ABANCA, ABANCA Holding Financiero, decidió adelantar al FROB 300 millones de euros, aplicables al pago aplazado de las tres cuotas pendientes por la adquisición del banco en un proceso de subasta competitiva, en diciembre de 2013. El pago supuso el abono de 100 millones aplicables a la cuota de cada año: cantidad que representa la totalidad de la cuota de 2016, el 50% de la cuota de 2017 y el 33% de la cuota de 2018.
- El Consejo de Administración de ABANCA Corporación Bancaria, S.A. celebrado el 29 de abril de 2016 acordó proceder al pago del dividendo a cuenta de los beneficios del ejercicio 2015, por importe total bruto de 315.479.000 euros, a los Accionistas que lo sean a las 23:59 h del día 29 de abril de 2016, a razón de 0,1409 euros brutos por acción descontada la autocartera y cuyo pago se efectuó el 6 de mayo de 2016.
- El 13 de junio de 2016 se efectuó la venta de una cartera de créditos sin garantía hipotecaria de saldo vivo de 1.383 millones de euros, en proceso competitivo, a EOS Spain, SLU cuyo beneficio ascendió a 57,4 millones de euros.
- El 27 de junio de 2016 se celebró la Junta General Ordinaria de Accionistas de ABANCA Corporación Bancaria, S.A. En dicha Junta se han aprobado, con la mayoría legal y estatutariamente exigible, las propuestas correspondientes a todos y cada uno de los puntos del Orden del Día, en particular:
  - > Las Cuentas Anuales Individuales de ABANCA Corporación Bancaria, S.A. correspondientes al ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2015, así como el Informe de Gestión.
  - > Las Cuentas Anuales Consolidadas de ABANCA Corporación Bancaria, S.A.





Estructura accionarial

Modelo de Gobierno

1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO**
3. MODELO DE NEGOCIO
4. EL CLIENTE
5. CAPITAL HUMANO
6. NUESTRO COMPROMISO
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
9. ANEXOS

y sociedades que integran el Grupo ABANCA Corporación Bancaria correspondientes al ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2015, así como el Informe de Gestión consolidado.

- > La propuesta de aplicación del resultado realizada por el Consejo de Administración en su reunión del pasado 30 de marzo de 2016, con ocasión de la formulación de las Cuentas Anuales 2015.
- > Aprobar la gestión desarrollada por el Consejo de Administración durante el ejercicio 2015.
- > Ratificó el nombramiento por cooptación de D. Ignacio Sánchez-Asiain Sanz como miembro del Consejo de Administración de ABANCA Corporación Bancaria, S.A., realizado por el Consejo de Administración en su reunión del 1 de febrero de 2016, con carácter de consejero independiente, por el plazo estatutario de duración del cargo, a partir de la fecha de su nombramiento por el Consejo de Administración.
- > Aprobar una ratio máxima del 200% entre los componentes variables y fijos de la remuneración total de determinadas categorías de personal cuyas actividades profesionales incidan de manera significativa en el perfil de riesgo de la entidad, conforme a la recomendación pormenorizada del Consejo de Administración.
- > Un esquema de pago de parte de la retribución variable de determinados miembros del Colectivo Identificado en forma de acciones de ABANCA Corporación Bancaria, S.A. y autorizar la utilización de un número máximo de acciones del Banco procedentes de la autocartera para satisfacer los pagos derivados del Plan.
- > La modificación de los siguientes artículos de los Estatutos sociales de ABANCA Corporación Bancaria, S.A.: artículo 17.2 relativo a las materias sobre las que la junta general tiene competencia para decidir. Artículo 36.3 relativo a la Retribución de los consejeros, como consecuencia del acuerdo adoptado en el punto Sexto anterior.
- > La modificación de la Política de Remuneración de los consejeros como consecuencia de los acuerdos adoptados en los puntos Sexto y Séptimo anteriores.
- > La Junta fue informada sobre las modificaciones del Reglamento del Consejo de Administración aprobadas por éste en sus sesiones de 27 de julio de 2015 y de 30 de marzo de 2016.
- Venta del 61,65% de la Gestora de Fondos Imantia Capital, S.G.I.I.C., S.A., propiedad de ABANCA, a la sociedad Miurex Inversiones Hispania, S.L.

### Hechos posteriores destacables

Con fecha de efectos 10 de abril de 2017, D. Ignacio Sánchez-Asiain Sanz ha presentado su dimisión como consejero independiente de ABANCA Corporación Bancaria S.A. por

Estructura accionarial

**Modelo de Gobierno**

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO**
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

razón de la nueva trayectoria profesional que tiene previsto emprender.

## Comisiones delegadas

G4-36, G4-38, G4-49

### Comisión Delegada de Créditos

Asume en sus funciones todas las facultades que corresponden al Consejo de Administración en relación con la concesión y seguimiento de las operaciones de financiación cualquiera que sea su naturaleza, incluidas las relativas al perfeccionamiento, reconocimiento, modificación, prórroga, anticipación del vencimiento, resolución, extinción, renovación y, en general, cuantas correspondan en relación con los actos, contratos u operaciones propias del giro o tráfico de las entidades bancarias en su operativa de financiación.

La Comisión Delegada de Créditos se reúne semanalmente con carácter general.

#### Presidencia

Francisco Botas Ratera **Ejecutivo**

#### Vocales

Pedro Raúl López Jácome **Otros Externos**  
 José Ramón Rodrigo Zarza **Independiente**  
 Ignacio Sánchez-Asiaín Sanz **Independiente**

#### Secretario (no miembro)

José Eduardo Álvarez-Naveiro Sánchez

#### Vicesecretario (no miembro)

José Luis Dorrego Martín-Barbadillo

### Comisión de Nombramientos

G4-40

Sin perjuicio de cualesquiera otros cometidos que puedan serle asignados en cada momento por el Consejo de Administración, la Comisión de Nombramientos ejercerá, al menos, las siguientes funciones:

- a. Evaluar el equilibrio de conocimientos, capacidad, diversidad y experiencia necesarios en el consejo de administración y elaborar una descripción de las funciones y aptitudes necesarias para un nombramiento concreto, valorando el tiempo y dedicación precisos para que puedan desempeñar eficazmente su cometido;
- b. Establecer un objetivo de representación para el sexo menos representado en el consejo de administración y elaborar orientaciones sobre cómo alcanzar dicho objetivo;
- c. Identificar y recomendar, con vistas a su aprobación por el consejo de administración o por la junta general, candidatos para proveer los puestos vacantes del consejo de administración y, en particular:
  - a. Elevar al consejo de administración las propuestas de nombramiento de consejeros independientes para su designación por cooptación o, en su caso, para su sometimiento a la decisión de la junta general de accionistas, así como las propuestas para la reelección o cese de dichos consejeros por la junta general;
  - b. Informar las propuestas de nombramiento de los restantes consejeros

Estructura accionarial

Modelo de Gobierno

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO**
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

para su designación por cooptación o, en su caso, para su sometimiento a la decisión de la junta general de accionistas, así como las propuestas para su reelección o cese por la junta general.

- d. Revisar periódicamente la política del consejo de administración en materia de selección y nombramiento de los miembros de la alta dirección y formularle recomendaciones, así como informar las propuestas de nombramiento y separación de la alta dirección y las condiciones básicas de sus contratos;
- e. Aplicar y supervisar el plan de sucesión de los consejeros aprobado por el consejo de administración;
- f. Informar con carácter previo al consejo los miembros que deban formar parte de cada una de las comisiones;
- g. Verificar anualmente el carácter de los consejeros de la Sociedad e informar al consejo al respecto, para su consideración en la elaboración del informe anual de gobierno corporativo;
- h. Evaluar periódicamente, y al menos una vez al año, la estructura, el tamaño, la composición y la actuación del consejo de administración, haciendo recomendaciones al mismo, con respecto a posibles cambios;
- i. Evaluar periódicamente, y al menos una vez al año, la idoneidad de los diversos miembros del consejo de administración y de este en su conjunto, e informar al consejo de administración en consecuencia;
- j. Definir políticas y orientaciones para la gestión del capital humano de la Sociedad; y

La Comisión de Nombramientos se reúne bimestralmente con carácter general.

#### Presidencia

Eduardo Eraña Guerra Independiente

#### Vocales

Pedro Raúl López Jácome Otros Externos  
 José Ramón Rodrigo Zarza Independiente

#### Secretario (no consejero)

José Eduardo Álvarez-Naveiro Sánchez

#### Comisión de Remuneraciones

G4-51, G4-52

Sin perjuicio de cualesquiera otros cometidos que puedan serle asignados en cada momento por el Consejo de Administración, la Comisión de Remuneraciones ejercerá, al menos, las siguientes funciones:

- a. Proponer al consejo de administración la política de retribución de los consejeros (que deberá someterse a votación por la junta general, conforme a lo previsto en el artículo 24 apartado 7 del Reglamento del Consejo) y la de los altos directivos de la Sociedad, así como la retribución individual y las demás condiciones contractuales de los consejeros ejecutivos, velando por su observancia;
- b. Supervisar directamente la remuneración de los directivos encargados de la gestión de riesgos y con funciones de cumplimiento;

Estructura accionarial

**Modelo de Gobierno**

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO**
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

c. Revisar periódicamente los programas de retribución para su puesta al día y velar por que las remuneraciones de los consejeros y altos directivos se ajusten a criterios de moderación y adecuación con los resultados de la Sociedad y que las políticas de remuneración de éstos y de los demás miembros del colectivo identificado (según este término se define en la normativa aplicable) no ofrezcan incentivos para asumir riesgos que rebasen el nivel tolerado por la Sociedad, de forma que promuevan y sea compatibles con una gestión adecuada y eficaz de los riesgos.

Adicionalmente, la política de remuneraciones del colectivo identificado será objeto, al menos una vez al año, de una evaluación interna central e independiente, al objeto de comprobar si se cumplen las pautas y los procedimientos de remuneración adoptados por el consejo de administración;

- d. Verificar la independencia de los asesores externos que en su caso se contraten, con ese carácter, como expertos en materia de remuneraciones;
- e. Velar por la transparencia de las de las políticas retributivas en los términos que prevea la normativa aplicable y por la observancia de la política retributiva establecida por la Sociedad;
- f. Valorar el cumplimiento de los objetivos a los que se encuentren vinculadas las remuneraciones, así como la necesidad, en su caso, de aplicar ajustes por riesgos a dichas remuneraciones; y

La Comisión de Remuneraciones se reúne bimestralmente con carácter general.

<b>Presidencia</b>	
Pedro Raúl López Jácome	Independiente
<b>Vocales</b>	
Miguel Ángel Capriles López	Independiente
José García Montalvo	Independiente
<b>Secretario (no consejero)</b>	
José Eduardo Álvarez-Naveiro Sánchez	

**Comisión de Auditoría y Cumplimiento**  
G4-DMA

Sin perjuicio de otros cometidos que le asigne el Consejo de Administración, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento tendrá, al menos, las siguientes funciones:

- a. Informar a la junta general de accionistas sobre las cuestiones que se planteen en relación con las materias que sean competencia de la comisión.
- b. En relación con el auditor externo:
  - > Elevar al consejo las propuestas de selección, nombramiento, reelección y sustitución del auditor externo, para su sometimiento a la junta general, así como las condiciones de su contratación y recabar regularmente de él información sobre el plan de auditoría y su ejecución, además de preservar su independencia en el ejercicio de sus funciones;

Estructura accionarial

Modelo de Gobierno

1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO**
3. MODELO DE NEGOCIO
4. EL CLIENTE
5. CAPITAL HUMANO
6. NUESTRO COMPROMISO
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
9. ANEXOS

- > Establecer las oportunas relaciones con el auditor externo para recibir información sobre aquellas cuestiones que puedan poner en riesgo la independencia de éste, para su examen por la comisión, y cualesquiera otras relacionadas con el proceso de desarrollo de la auditoría de cuentas, así como aquellas otras comunicaciones previstas en la legislación de auditoría de cuentas y en las normas técnicas de auditoría. En todo caso deberá recibir anualmente de los auditores externos la declaración de su independencia en relación con la Sociedad o entidades vinculadas a ésta directa o indirectamente, así como la información de los servicios adicionales de cualquier clase prestados y los correspondientes honorarios percibidos de estas entidades por el auditor externo o por las personas o entidades vinculadas a éste, de acuerdo con lo dispuesto en la legislación sobre auditoría de cuentas;
  - > Emitir anualmente, con carácter previo a la emisión del informe de auditoría de cuentas, un informe en el que se expresará una opinión sobre la independencia del auditor externo. Este informe deberá contener, en todo caso, la valoración de la prestación de los servicios adicionales antes mencionados, individualmente considerados y en su conjunto, distintos de la auditoría legal y en relación con el régimen de independencia o con la normativa reguladora de auditoría;
  - > Servir de canal de comunicación entre el consejo de administración y el auditor externo y evaluar los resultados de cada auditoría y las respuestas del equipo de gestión a las recomendaciones del auditor externo y mediar en los casos de discrepancias entre aquél y éste en relación con los principios y criterios aplicables en la preparación de los estados financieros. Asimismo, la comisión verificará que la alta dirección tiene en cuenta las recomendaciones del auditor externo;
  - > Supervisar el cumplimiento del contrato de auditoría, procurando que la opinión sobre las cuentas anuales y los contenidos principales del informe de auditoría sean redactados de forma clara y precisa;
  - > Asegurar que el auditor externo mantenga anualmente una reunión con el pleno del consejo de administración para informarle sobre el trabajo realizado y sobre la evolución de la situación contable y de riesgos de la Sociedad.
- c. En relación con los sistemas de información y control internos y la función de auditoría interna:
- > Comprobar la adecuación e integridad de los sistemas internos de control y revisar la designación y sustitución de sus responsables;
  - > Conocer y supervisar el proceso de elaboración y presentación y la integridad de la información financiera preceptiva relativa a la Sociedad y, en su caso, a su Grupo, revisando el cumpli-

Estructura accionarial

**Modelo de Gobierno**

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO**
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

miento de los requisitos normativos, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de los criterios contables;

- > Supervisar la eficacia del control interno de la Sociedad, la auditoría interna, y los sistemas de gestión de riesgos, para que los principales riesgos se identifiquen, gestionen y den a conocer adecuadamente, y discutir con el auditor externo las debilidades significativas del sistema de control interno detectadas, en su caso, en el desarrollo de la auditoría.
- > Supervisar y velar por la independencia y eficacia de la función de auditoría interna; proponer la selección, nombramiento, reelección y cese del Auditor General; aprobar la orientación y planes de trabajo de la función de auditoría interna, asegurándose de que su actividad esté enfocada principalmente hacia los riesgos relevantes de la Sociedad; recibir información periódica sobre sus actividades y sobre las incidencias que se presenten en su desarrollo; y verificar que la alta dirección tenga en cuenta las conclusiones y recomendaciones de sus informes. Por otra parte el Auditor General tendrá pleno acceso a la comisión de auditoría y cumplimiento, a través de su presidente;
- > Establecer y supervisar un mecanismo que permita a los empleados comunicar, de forma confidencial, las irregu-

laridades de potencial trascendencia, especialmente financieras y contables, que se adviertan en el seno de la empresa; y

- > Revisar las cuentas de la Sociedad, vigilar el cumplimiento de los requerimientos legales y la correcta aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados, así como informar las propuestas de modificación de principios y criterios contables sugeridas por la dirección.
- d. Examinar el cumplimiento del reglamento interno de conducta en los mercados de valores, del presente reglamento y, en general, de las reglas de gobierno de la Sociedad y hacer las propuestas necesarias para su mejora. En particular, corresponde a la comisión de auditoría y cumplimiento recibir información y, en su caso, emitir informe sobre medidas disciplinarias a miembros de la alta dirección de la Sociedad.
- e. Supervisar el funcionamiento y el cumplimiento del manual de control interno para la prevención de riesgos penales aprobado por el consejo. Para la realización de esta tarea, la comisión contará, entre otras, con la facultad de recabar cualquier información que estime conveniente y de convocar a cualquier directivo o empleado del Grupo, incluyendo, en particular, los responsables de la función de cumplimiento y los distintos comités con facultades en este ámbito para valorar su desempeño, así como la

1. PRESENTACIÓN	5. CAPITAL HUMANO
<b>2. GOB. CORPORATIVO</b>	6. NUESTRO COMPROMISO
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
4. EL CLIENTE	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
	9. ANEXOS

facultad de iniciar y dirigir las investigaciones internas que considere necesarias sobre hechos relacionados con el posible incumplimiento del manual de control interno para la prevención de riesgos penales. Asimismo la comisión evaluará periódicamente el funcionamiento del manual de control interno para la prevención de riesgos penales y su eficacia en la prevención o mitigación de la comisión de delitos, contando para ello con asesoramiento externo cuando lo estime procedente, y propondrá al consejo de administración cualesquiera cambios al manual de control interno para la prevención de riesgos penales y, en general, al programa de cumplimiento que estime oportunos a la vista de tal evaluación.

- f. Además, la comisión de auditoría y cumplimiento informará, con carácter previo, al consejo sobre todas las materias previstas en la Ley, los estatutos sociales y en el reglamento del consejo y en particular sobre:
  - 1º. La información financiera que la Sociedad deba hacer pública periódicamente.
  - 2º. La creación o adquisición de participaciones en entidades de propósito especial o domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales.
  - 3º. Las operaciones con partes vinculadas.
  - 4º. Las modificaciones de este reglamento.
- g. Formular al consejo de administración cuantas propuestas estime oportunas

sobre cuestiones incluidas en su ámbito de competencia.

La Comisión de Auditoría se reúne mensualmente con carácter general.

Presidencia	
José García Montalvo	Independiente
Vocales	
Pedro Raúl López Jácome	Otros Externos
José Ramón Rodrigo Zarza	Independiente
Carina Szpilka Lázaro	Independiente
Secretario (no consejero)	
José Eduardo Álvarez-Naveiro Sánchez	

#### Comisión de Riesgo Integral

G4-46

Sin perjuicio de otros cometidos que le asigne el Consejo la Comisión de Riesgo Integral tendrá, al menos, las siguientes funciones:

- a. Asesorar al Consejo de Administración sobre la propensión global al riesgo, actual y futura, de la Sociedad y su estrategia en este ámbito, y asistirle en la vigilancia de la aplicación de esa estrategia.
- b. Vigilar que la política de precios de los activos y los pasivos ofrecidos a los clientes tenga plenamente en cuenta el modelo empresarial y la estrategia de riesgo de la Sociedad. En caso contrario, la Comisión presentará al Consejo de Administración un plan para subsanarla.

Estructura accionarial

**Modelo de Gobierno**

- |   |   |
|---|---|
| <p>1. PRESENTACIÓN</p> <p><b>2. GOB. CORPORATIVO</b></p> <p>3. MODELO DE NEGOCIO</p> <p>4. EL CLIENTE</p> | <p>5. CAPITAL HUMANO</p> <p>6. NUESTRO COMPROMISO</p> <p>7. GESTIÓN DEL RIESGO</p> <p>8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016</p> <p>9. ANEXOS</p> |
|---|---|

- c. Determinar, junto con el Consejo de Administración, la naturaleza, la cantidad, el formato y la frecuencia de la información sobre riesgos que deba recibir la propia Comisión y el Consejo de Administración.
- d. Colaborar para el establecimiento de políticas y prácticas de remuneración racionales. A tales efectos, la Comisión examinará, sin perjuicio de las funciones de la Comisión de Remuneraciones, si la política de incentivos prevista en el sistema de remuneración tiene en consideración el riesgo, el capital, la liquidez y la probabilidad y la oportunidad de los beneficios.
- e. Proponer la selección, nombramiento, reelección y cese del director de la unidad de gestión de riesgos (Director General de Control Corporativo y Riesgos).
- f. Cualesquiera otras previstas en este reglamento o en la normativa aplicable.

La Comisión de Riesgo Integral se reúne mensualmente con carácter general.

<b>Presidencia</b>	
José Ramón Rodrigo Zarza	Independiente
<b>Vocales</b>	
José García Montalvo	Independiente
Ignacio Sánchez-Asiain Sanz	Independiente
<b>Secretario (no consejero)</b>	
José Eduardo Álvarez-Naveiro Sánchez	

## Cumplimiento de las mejores prácticas de buen gobierno

ABANCA, a pesar de no ser una sociedad cotizada, cumple con alrededor del 80% de los principios recogidos en el Código de buen gobierno de las sociedades cotizadas de la Comisión Nacional del Mercado de Valores en su versión de 18 de febrero de 2015 y tiene, entre sus objetivos prioritarios, cumplir la totalidad de los mismos a corto plazo.

Entre todos los principios cabe destacar los siguientes:

- El Principio 10 establece que el Consejo de Administración posea la dimensión precisa para lograr un funcionamiento eficaz y participativo, lo que hace aconsejable que tenga entre cinco y quince miembros. ABANCA cuenta con un total de nueve miembros, dimensión que se considera adecuada para asegurar un funcionamiento eficaz.
- El Principio 11 establece que los consejeros dominicales e independientes constituyan una amplia mayoría del Consejo de Administración y que el número de consejeros ejecutivos sea el mínimo necesario, teniendo en cuenta la complejidad del grupo societario y el porcentaje de participación de los consejeros ejecutivos en el capital de la sociedad. De los nueve miembros que forman el Consejo de Administración en ABANCA solo uno es ejecutivo, dos son dominicales, cinco son indepen-



Estructura accionarial

Modelo de Gobierno

1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO**
3. MODELO DE NEGOCIO
4. EL CLIENTE
5. CAPITAL HUMANO
6. NUESTRO COMPROMISO
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
9. ANEXOS

dientes y uno está calificado como “otros externos”.

En ese mismo sentido, todas las comisiones de la entidad están integradas mayoritariamente por miembros independientes y presididas por consejeros independientes, con la única excepción de la Comisión de Delegada de Créditos que está presidida por el único consejero ejecutivo.

- El Principio 14 recomienda que el Consejo de Administración se reúna con la frecuencia precisa para desempeñar con eficacia sus funciones y, al menos, ocho veces al año, siguiendo el programa de fechas y asuntos que establezca al inicio del ejercicio. ABANCA celebró un total de once reuniones del consejo a lo largo del año 2016.
- El Principio 20 recomienda que los miembros de la Comisión de Auditoría, y de forma especial su presidente, se designen teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o gestión de riesgos, y que la mayoría de dichos miembros sean consejeros independientes. En ABANCA tres de los cuatro miembros de esta comisión son consejeros independientes, incluido su presidente, y el cuarto está calificado como “otros externos”, disponiendo todos ellos de reconocido prestigio en el ámbito económico.
- El Principio 22 recomienda que la Comisión de Nombramientos y la de Retribu-

ciones sean dos comisiones separadas y que los miembros se designen procurando que tengan conocimientos, aptitudes y experiencia adecuados a las funciones a desempeñar y que la mayoría de los miembros sean consejeros independientes. Como se ha recogido en apartados anteriores, ABANCA cuenta con dos comisiones diferenciadas, una para Nombramientos y otra para Remuneraciones, y ambas están constituidas mayoritariamente por consejeros independientes, incluidas las presidencias, con experiencia adecuada.

## Retribución

G4-51, G4-52

La remuneración de los consejeros se determina de conformidad con la política de remuneración del Consejo de Administración aprobada por la Junta General de Accionistas del Banco con fecha 27 de junio 2016 (a la que asistió un 86.946% del capital social). La propuesta contó con el 100% de votos a favor.

La política de remuneración aprobada es compatible con la estrategia de negocio de ABANCA, con sus objetivos y valores a largo plazo. El nuevo sistema tiene como objetivos atraer, retener y motivar el trabajo de los profesionales e integrar los principios para una correcta gestión del riesgo en el sistema retributivo.

Estructura accionarial

**Modelo de Gobierno**

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO**
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

## Comité de Dirección

G4-36, G4-49



Francisco Botas Ratera (Consejero Delegado), tiene encomendada la gestión ordinaria del negocio, con las máximas funciones ejecutivas, puesto que ha delegado el Consejo de

Administración en su persona todas sus facultades, salvo las que no pueden ser delegadas en virtud de lo dispuesto en la ley, en los Estatutos o en el Reglamento del Consejo de Administración.



José Eduardo Álvarez-Naveiro Sánchez (Gobierno Corporativo y Asuntos Legales) Forma parte de la segunda línea de defensa del banco y tiene por funciones principales el asesoramiento jurídico y fiscal de la entidad, la Secretaría del Consejo de Administración y de sus Comisiones asegurando la aplicación y actualización del Sistema de Gobierno Corporativo del banco conforme a las mejores prácticas sectoriales de gobernanza, así como la función de cumplimiento normativo, incluida la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo y el Servicio de Atención al Cliente.



Luis Beraza de Diego (Negocio en España), en esta área se concentra principalmente la gestión comercial del banco, desde donde se dirige por un lado el día a día de las redes

comerciales dedicadas a clientes en España, que gestionan clientes particulares, pymes, empresas, corporaciones y clientes institucionales; y por otro el diseño, el desarrollo y la ejecución de las estrategias comerciales de los productos y servicios para todos los segmentos anteriores. Adicionalmente son responsabilidad del área otras funciones al servicio de las redes como el Marketing, los canales de Banca electrónica y Banca a distancia, la inteligencia de clientes y los Medios de pago (emisión y adquirencia), orientados a captar, desarrollar y retener clientes, garantizando servicios de calidad de forma eficiente.



María Camino Agra (Capital Humano), responsable de la captación, retención, gestión, desarrollo y capacitación del capital humano del banco, mediante el establecimiento de mejores

prácticas organizativas y desarrollo del talento humano que requiere la organización. Además, es responsable de la gestión y fortalecimiento del clima y los valores culturales corporativos.

Estructura accionarial

**Modelo de Gobierno**

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO**
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS



Alfonso Caruana Cámara (Negocio Internacional), sus funciones están fundamentalmente orientadas a la dirección del diseño, el desarrollo y la ejecución de las estrategias

comerciales de los productos y servicios para los clientes no residentes, y comercio exterior, así como la gestión y operación del modelo de gestión comercial internacional (a través de las oficinas del exterior operativas y de representación), orientados a retener y captar nuevos clientes, garantizando la entrega de servicios de calidad y la gestión eficiente en costo.



Miguel Ángel Escotet Álvarez (Responsabilidad Social Corporativa y Comunicación), la misión del área es integrar en la gestión de la entidad los elementos de dirección

necesarios para implementar un modelo de empresa ciudadana responsable que contribuya a un desarrollo sostenible, que satisfaga las expectativas de sus grupos de interés y comunique interna y externamente de manera transparente las posibilidades reales de acompañamiento y apoyo a las necesidades de la sociedad en coordinación con Afundación. Al mismo tiempo, centraliza toda la conexión con los medios de comunicación y redes sociales, así como las relaciones del banco con las distintas instituciones y organizaciones de diferente índole.



Alberto de Francisco Guisasola (Finanzas), esta área se dirige al diseño, el desarrollo y la ejecución de las estrategias orientadas a la gestión de las finanzas de ABANCA, mediante

la gestión del presupuesto, el análisis de costo-beneficios, la evaluación del desempeño financiero y la implementación de las mejores prácticas, orientadas a garantizar y sostener la escala rentable, el cumplimiento de las estrategias y las metas de rentabilidad del banco. Asimismo, es el área encargada de generar y comunicar la información financiera del banco, tanto la de carácter interno como los reportings oficiales.



Juan María Hernández Andrés (Desarrollo de Activos Singulares), su función principal consiste en la dirección de las estrategias y desarrollo del área de Recuperaciones,

que incluye las funciones y procesos de recuperación de Grandes Empresas o Corporativa, Empresas, Recuperación Masiva (tanto Pymes como Familias) y los procesos de gestión judicial y fallidos. También se dirige las estrategias de desarrollo de todo el negocio

Estructura accionarial

**Modelo de Gobierno**

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO**
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

inmobiliario, tanto el patrimonio propio como los adjudicados, a través de los procesos de entradas de activos y operaciones, gestión comercial de suelos y obras en curso, control de inmuebles, comercialización de inmuebles y marketing, y estrategia y gestión comercial. Por último, también recae sobre esta área la dirección de las estrategias de gestión y puesta en valor de la cartera de Participadas.



Pablo Triñanes Lago (Control Corporativo y Riesgos), en esta área se dirige el diseño, desarrollo y ejecución de las estrategias de identificación, monitorización, control y mitigación de los riesgos, prevención de pérdidas y continuidad de negocios del banco, asegurando la correcta implantación de estrategias de gestión acorde con las regulaciones, la atención de grupos de interés y la complejidad de las operaciones, productos y servicios de la organización.

de IT así como, los procesos, la innovación, la ejecución de proyectos y la gestión de los servicios generales orientados a la excelencia operacional y la eficiencia en costos.



Juan Luis Vargas-Zúñiga Mendoza (Mercado de Capitales, Gestión y Distribución Institucional), dirige las estrategias y desarrollo de los productos de mercados financieros de divisa y derivados, así como las estrategias y desarrollo de las mesas de Tesorería y de la propia Tesorería del banco, que incluye la gestión de las mesas y de la Tesorería propia y las funciones de back office de soporte a las mesas. Adicionalmente dirige las estrategias de comercialización especializada de productos de fondos y planes de pensiones, destinados a clientes del banco, gestionados por los diferentes canales.

José Valiño Blanco (IT, Información, Procesos y Operaciones), sus funciones están fundamentalmente orientadas a maximizar la eficiencia de la arquitectura tecnológica, la ingeniería, el desarrollo y la operación de las aplicaciones e infraestructura



José Luis Vázquez Fernández (Crédito), su finalidad es preservar la mejor calidad de la cartera de inversión y facilitar el crecimiento sostenible de la entidad con una adecuada rentabilidad ajustada al riesgo, esta área tiene la misión de dirigir el dise-



adecuada rentabilidad ajustada al riesgo, esta área tiene la misión de dirigir el dise-

Estructura accionarial

**Modelo de Gobierno**

- |   |   |
|---|---|
| <p>1. PRESENTACIÓN</p> <p><b>2. GOB. CORPORATIVO</b></p> <p>3. MODELO DE NEGOCIO</p> <p>4. EL CLIENTE</p> | <p>5. CAPITAL HUMANO</p> <p>6. NUESTRO COMPROMISO</p> <p>7. GESTIÓN DEL RIESGO</p> <p>8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016</p> <p>9. ANEXOS</p> |
|---|---|

ño, el desarrollo y la ejecución de las estrategias en materia de gestión del riesgo de crédito. Por tanto, es responsable de alinear y orientar la Admisión y Análisis del riesgo de crédito al perfil de riesgo definido por el banco, de propiciar una buena instrumentación y formalización de los principales productos de activo que minimice el riesgo operacional y garantice la consistencia de las garantías, y de asegurar un eficaz seguimiento del riesgo de crédito vivo que soporte fielmente la correcta clasificación de la cartera de inversión crediticia. Así, estas funciones han de desempeñarse de acuerdo con la planificación estratégica de la organización y las normativas legales vigentes tanto a nivel nacional como internacional.

- Cumplimiento Normativo.
- Desarrollo de Negocio.
- Eficiencia y Procura.
- Ética.
- Foro de Innovación.
- Gestión del Capital.
- Inversiones, Inmobiliario y Participadas.
- Nuevos Productos.
- PMO, Proceso y Tecnología.
- Prevención de Blanqueo de Capitales.
- Riesgo Integral.
- RSC y Comunicación.
- Seguimiento de Crédito.
- Seguimiento de Negocio.

### Cambios en el Comité de Dirección en 2016

Durante el ejercicio 2016 no se han producido nuevas incorporaciones a la Comité de Dirección. Con ocasión del nombramiento de Álvaro García Diéguez como Director General de ABANCA Seguros ha pasado a ser invitado permanente del Comité de Dirección.

### Comités Corporativos

- ABANCA Seguros.
- Activos y Pasivos.
- Capital Humano.





# 3

## MODELO DE **NEGOCIO**

Entorno económico

Plan estratégico 2015-2017

Ejes de gestión 2016

Modelo de Negocio

Líneas de actuación y perspectivas para 2017







## Entorno económico

Plan estratégico 2015-2017

Ejes de gestión 2016

Modelo de Negocio

Perspectivas para 2017

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO**
4. EL CLIENTE
5. CAPITAL HUMANO
6. NUESTRO COMPROMISO
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
9. ANEXOS

El entorno económico en el cual ABANCA ha desarrollado su actividad en el año 2016 se ha caracterizado por la consolidación de la recuperación iniciada hace tres años, tanto en el ámbito europeo como en España.

## ENTORNO ECONÓMICO

El entorno económico en el cual ABANCA ha desarrollado su actividad en el año 2016 se ha caracterizado por la consolidación de la recuperación iniciada hace tres años, tanto en el ámbito europeo como en España.

En el año 2016 se han producido importantes desafíos en la escena internacional, entre los que destacan la decisión del Reino Unido de salir de la Unión Europea, la incertidumbre política en varios países europeos, las elecciones presidenciales en Estados Unidos, la escalada de los precios del petróleo y diversas tensiones geopolíticas. En este escenario, se estima que la economía mundial creció en 2016 un 3%, ritmo ligeramente inferior al del año anterior.

En el ámbito europeo, la Eurozona avanzó en la consolidación de la recuperación económica iniciada en 2014 y, con el apoyo de las medidas expansivas puestas en marcha por el Banco Central Europeo, mantuvo la senda

de moderado crecimiento. Se estima que el PIB alcanzó en 2016 un crecimiento del 1,7%.

La economía española ha presentado en 2016 un comportamiento superior al esperado a inicios de año, manteniendo un sólido crecimiento a pesar de la incertidumbre política (periodo de interinidad del Gobierno) y la progresiva pérdida de impulso de algunos factores coyunturales que nos habían beneficiado en el año 2015, como el precio del petróleo o la depreciación del euro. De este modo, según los datos preliminares, en el año 2016 el PIB aumenta un 3,2%, manteniendo el mismo ritmo que en 2015 y logrando el mayor incremento entre las principales economías avanzadas. El consumo privado se mantuvo como motor del crecimiento, reflejando la mejoría del mercado de trabajo. Con ello, la economía española logra crecer por encima del ritmo de la Eurozona por tercer año consecutivo.

En Galicia, a lo largo del año se ha observado una dinámica de aceleración, lo que le ha permitido estrechar el gap de creci-

Entorno económico

**Plan estratégico 2015-2017**

Ejes de gestión 2016

Modelo de Negocio

Perspectivas para 2017

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO**
- 4. EL CLIENTE

- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

miento con España, llegando a superar el ritmo de la economía española en los dos últimos trimestres por el mayor dinamismo de la actividad industrial y los servicios. Para el conjunto del año se estima una elevación del crecimiento hasta el 3,1%, lo que constituiría la tasa más elevada desde el 2007. El avance de la economía gallega se sustenta en la fortaleza de la demanda interna y en un comportamiento del sector exterior que supera los registros del conjunto de España.

En este contexto, el mercado laboral mantuvo una sólida evolución. Los datos de la Encuesta de Población Activa del cuarto trimestre registran en España un aumento del empleo del 2,3% en términos interanuales, sumando 414 mil nuevos ocupados (525 mil en 2015). Esta dinámica permitió prolongar la reducción del número de parados (-11%, con 542 mil parados menos que un año antes), situando la tasa de paro en el 18,6%, frente al 20,9% de cierre de 2015. En Galicia, también se extendió la dinámica de creación de empleo, con un crecimiento de la ocupación del 1,7% interanual y contabilizando 17 mil ocupados más. El nuevo descenso del desempleo (-8%) permitió cerrar el 2016 con una tasa de paro del 16,3%, frente al 17,7% de cierre de 2015.

La inflación española finalizó 2016 en el 1,6% en tasa anual, la más alta desde julio de 2013. El repunte de la inflación en el tramo final de 2016 se justifica fundamentalmente por los precios de los carburantes y de la electricidad, debido al encarecimiento del petróleo (+45% en el año en el caso del Brent). Exclu-

yendo alimentos no elaborados y productos energéticos, la inflación subyacente se situó en el 1,0% interanual a cierre de año. Por primera vez desde la actual fase expansiva, el diferencial de inflación con la zona euro –medido a través del índice general armonizado– es desfavorable para España.

## PLAN ESTRATÉGICO 2015-2017

G4-DMA

ABANCA dispone de un plan estratégico para el trienio 2015-2017 donde su visión es reforzar su posición de **banco de referencia del norte de España**, orientado al **cliente** con un servicio global **innovador**, cercano y **confiable**, con altos niveles de **calidad**, **eficiencia** y **rentabilidad**, con un **equipo** de alto desempeño motivado y con una clara orientación a la **responsabilidad** con el desarrollo económico y social de su entorno.

Para lograr alcanzar esta visión, la entidad se fijó, en sus distintas perspectivas, tanto objetivos financieros como de clientes, de cambio organizacional y de capacidades que, en modo resumido, son:

- Reforzar su posición de **banco líder del noroeste de España**, desde Galicia, origen y núcleo de su actividad, ABANCA trabaja para consolidarse como la entidad de referencia del noroeste de España. Dispone de una importante implantación en Asturias y León; además, está presente en los centros de población más importantes del resto de España.

Entorno económico

Plan estratégico 2015-2017

**Ejes de gestión 2016**

Modelo de Negocio

Perspectivas para 2017

1. PRESENTACIÓN

2. GOB. CORPORATIVO

**3. MODELO DE NEGOCIO**

4. EL CLIENTE

5. CAPITAL HUMANO

6. NUESTRO COMPROMISO

7. GESTIÓN DEL RIESGO

8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016

9. ANEXOS

- **Hacer banca minorista**, la entidad centra su actividad en la banca minorista tradicional, prudente y de servicio a las empresas, autónomos y particulares. A ellos dedica su crédito, y en ellos centra la obtención de recursos, financiando su crédito con sus depósitos en detrimento de otras fuentes de financiación.
- **Ser clientecéntricos**, ABANCA mantiene un diálogo permanente con los clientes para detectar sus necesidades financieras y ayudarlos a satisfacerlas.
- **Ayudar a los clientes de banca personal a tomar las mejores decisiones de inversión**: diseñando una oferta de valor diferenciada. El modelo de asesoramiento se basa en el servicio personalizado, la adecuación al perfil del cliente y la perspectiva a medio y largo plazo como estrategias para proteger y hacer crecer el valor de su cartera.
- **Apoyar a los empresarios y emprendedores en sus proyectos**, con equipos especializados en los diferentes segmentos de la banca para empresas, desde las grandes operaciones corporativas a la puesta en marcha de proyectos pyme, la entidad trabaja, codo con codo, con empresarios y emprendedores de todos los sectores para proporcionarles las soluciones financieras necesarias para el crecimiento de sus negocios.
- **Diseñar soluciones especializadas**, a través de la creación de unidades y líneas de negocio especializadas para segmentos de actividad que requieren tratamiento diferenciado.
- **Apostar por la sencillez y la innovación**, apostando por productos transparentes

y sencillos como base de la relación de confianza con sus clientes; en la multicanalidad para dar respuesta a sus necesidades en cualquier momento y lugar; y en la innovación constante para ofrecerles siempre los mejores productos y servicios.

- **Impulsar la banca electrónica y móvil** a través de ABANCA Digital, potenciando los canales de banca electrónica y móvil para realizar todo tipo de transacciones y gestionar y contratar productos a través de la web y del teléfono.
- **Reforzar la cultura corporativa**, la labor de todas las personas que forman parte de ABANCA se rige por cuatro valores corporativos: responsabilidad, calidad, confiabilidad e innovación, y por los principios de obligado cumplimiento recogidos en el Código Ético de la entidad.

## EJES DE GESTIÓN 2016

En 2016 los ejes en la gestión de ABANCA han sido:

- **Culminar la implantación de estructuras comerciales especializadas orientadas al servicio al cliente** con una gestión personalizada y próxima a sus necesidades. La entidad ha creado unidades con gestores especializados en seguros, sector primario, banca personal, banca privada, consumo, autónomos y empresas.
- **Profundizar en el giro a lo micro**, reforzando el protagonismo del negocio minorista como eje principal de la actividad de la enti-

Entorno económico

Plan estratégico 2015-2017

Ejes de gestión 2016

**Modelo de Negocio**

Perspectivas para 2017

1. PRESENTACIÓN

2. GOB. CORPORATIVO

**3. MODELO DE NEGOCIO**

4. EL CLIENTE

5. CAPITAL HUMANO

6. NUESTRO COMPROMISO

7. GESTIÓN DEL RIESGO

8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016

9. ANEXOS

dad, como base para la recurrencia de ingresos. Se intensifica el foco en segmentos de familias, Micropymes, Comercios y Autónomos, apalancado en una red de proximidad y el desarrollo de líneas de negocio específicamente diseñadas para ofrecer un servicio de valor al cliente de estos colectivos.

- Continuar fortaleciendo líneas de negocio como seguros, medios de pagos y fondos de inversión, prioritarias en la estrategia del banco. Durante 2016 el patrimonio en fondos de inversión, planes de pensiones y seguros de ahorro ha crecido un 12,2% y la comercialización de pólizas de seguros han registrado un incremento del 33,3%.
- Impulsar la innovación y la transformación tecnológica del banco, clave para un servicio de calidad, la mejora de la eficiencia y la respuesta a unos usos sociales que avanzan hacia la digitalización. ABANCA ha realizado importantes inversiones, 100 millones de euros en 2016, en la renovación de su infraestructura tecnológica, la red de cajeros o el desarrollo de su banca a distancia, que sitúa a la APP móvil de ABANCA como la más valorada del sector.
- Foco en la gestión de riesgo y la reducción de activos problemáticos manteniendo altos niveles de saneamiento, como base de la calidad de activos y garantía de la sostenibilidad del crecimiento. Ello ha permitido que a pesar de las mayores exigencias derivadas del nuevo Anejo IX, el saldo dudoso se haya reducido un 20% en el año y que la cobertura de activos problemáticos se sitúe en el 54%.

- Reforzar los niveles de capitalización, la ratio de capital de máxima solvencia, CET 1 (Common Equity Tier 1) se sitúa en diciembre en el 14,7%, lo que supone un exceso de capital de 1.789 millones de euros respecto a los requerimientos del Banco Central Europeo.
- Gestionar el cumplimiento de los compromisos del Term Sheet cuyo periodo finaliza en diciembre de 2016 y que ha supuesto a lo largo del ejercicio significativas restricciones en materia de: tamaño de balance, gestión de la cartera de renta fija, operatoria mayorista en mercados, y desinversiones.

## MODELO DE NEGOCIO

ABANCA desarrolla un modelo de negocio centrado en la banca minorista en el que el cliente se configura como el centro de atención prioritario de toda la organización, que se vuelca en la cobertura integral de sus necesidades financieras a través de productos y servicios sencillos y de calidad, adaptados a sus requerimientos específicos y cumpliendo los valores corporativos de la organización (responsabilidad, confiabilidad, calidad e innovación).

ABANCA es la entidad líder del sistema financiero gallego (con una cuota de mercado próxima al 40%), y una de las once entidades financieras más relevantes del sistema financiero español por volumen de activos. Asimismo, cuenta con una red de oficinas distribuida por gran parte de las provincias españolas, al tiempo que su presencia internacional se extiende a nueve países europeos y americanos.

Entorno económico

Plan estratégico 2015-2017

Ejes de gestión 2016

**Modelo de Negocio**

Perspectivas para 2017

1. PRESENTACIÓN

2. GOB. CORPORATIVO

**3. MODELO DE NEGOCIO**

4. EL CLIENTE

5. CAPITAL HUMANO

6. NUESTRO COMPROMISO

7. GESTIÓN DEL RIESGO

8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016

9. ANEXOS

## Entidad líder en el noroeste de España

G4-DMA, G4-4, G4-8, G4-9, FS6 y FS13

La actividad de ABANCA representa el 2,3% del negocio minorista del mercado financiero español, cuota que se aproxima al 40% en su mercado natural, Galicia, en donde da cobertura al 98% de la población a través de la implantación de la red comercial en el 88% de los municipios de la Comunidad Autónoma.

ABANCA ha centrado su actividad en la banca tradicional, prudente, cercana y de servicio, y sitúa a los particulares, las pymes y los autónomos como los colectivos que constituyen el pilar fundamental sobre el que se sustentan el resto de propuestas de valor especializadas.

Los **particulares** constituyen el segmento de clientela principal de ABANCA, suponiendo el 94% de sus cerca de 2,1 millones de clientes y aproximadamente las dos terceras partes del saldo de la financiación concedida a clientes.

% de clientes por segmentos	
Particulares	94,1
Empresas	5,8
Administraciones públicas	0,1

La entidad pone a disposición de este colectivo un amplio abanico de productos y servicios:

- **Ahorro:** depósitos a plazo, libretas de ahorro, cuentas corrientes y vivienda, fondos de inversión en sus distintas modalidades, seguros, planes de pensiones o títulos de renta fija y variable. Al finalizar 2016 la entidad tenía activas aproximadamente 1,7 millones de cuentas de ahorro, cerca de 600.000 cuentas corrientes y 250 mil imposiciones a plazo.
- **Financiación:** préstamos personales, financiación al consumo, créditos hipotecarios, avales, tarjetas, etc. A cierre de 2016 ABANCA tenía suscritos con sus clientes particulares más de 692.000 préstamos.
- **Otros servicios:** domiciliaciones, medios de pago, intermediación de valores y la operatoria continuada a través de un amplio abanico de canales de atención remota (banca electrónica, *online* y telefónica que utilizan más de la mitad de los clientes de la entidad).

La entidad ofrece productos sencillos y transparentes

**655**

Oficinas en España a cierre de 2016

**13**

Oficinas en el extranjero

**668**

Sucursales en total

- Entorno económico
- Plan estratégico 2015-2017
- Ejes de gestión 2016
- Modelo de Negocio**
- Perspectivas para 2017

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO**
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

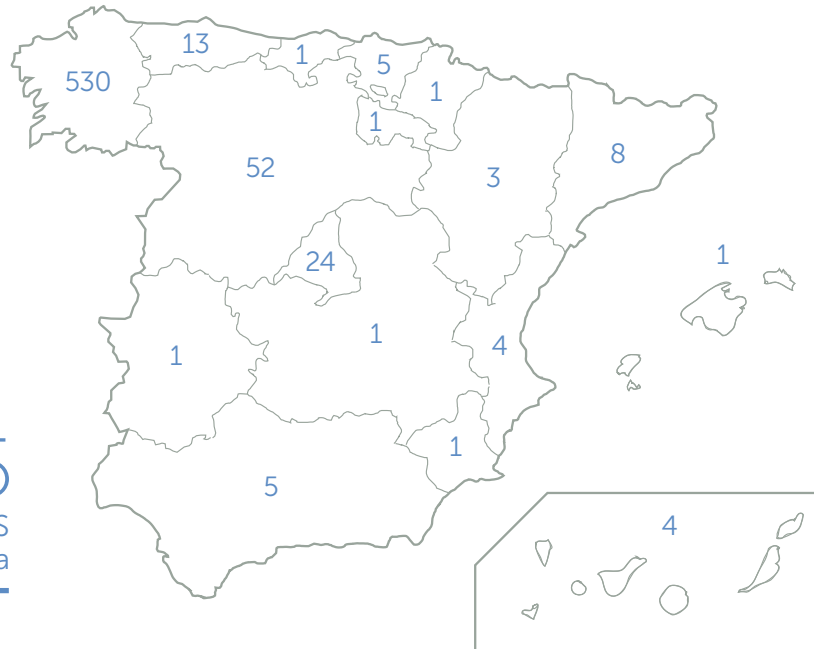
Con 530 oficinas en Galicia es la entidad líder, con más de un tercio de la red total, dando cobertura a más del **98%** de la población. Y, en León, es ya la segunda entidad por implantación territorial

única entidad financiera presente y cuenta con dos oficinas móviles que se desplazan de forma periódica a otros núcleos de población en los que no posee sucursal, favoreciendo así la inclusión financiera de esos núcleos.

El servicio a la **empresa** ocupa igualmente un lugar prioritario en la actividad de ABANCA, y, especialmente, el orientado a las pymes y los autónomos, tal y como demuestra el hecho de que el saldo de créditos destinados a la financiación empresarial supone en torno a un tercio del saldo de la financiación concedida por la entidad. El número de créditos destinados a financiar a este colectivo superaba a cierre de 2016 los 197.000.

La amplia red de oficinas de ABANCA en Galicia facilita el acceso a los servicios financieros en un contexto de singular dispersión poblacional característica de la geografía gallega. De hecho, ABANCA presta servicio en 98 pequeños municipios en los que es la

**655**  
OFICINAS  
en España



Entorno económico	1. PRESENTACIÓN	5. CAPITAL HUMANO
Plan estratégico 2015-2017	2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTRO COMPROMISO
Ejes de gestión 2016	<b>3. MODELO DE NEGOCIO</b>	7. GESTIÓN DEL RIESGO
<b>Modelo de Negocio</b>	4. EL CLIENTE	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
Perspectivas para 2017		9. ANEXOS

Entre los productos y servicios dirigidos a este segmento cabe destacar:

- Ahorro-Gestión de tesorería: si bien comparte la utilización de instrumentos comunes a particulares, las empresas cuentan con productos específicos como “Cash Pooling” (gestión de tesorería para grupos de empresas), cuentas corrientes y de ahorro, depósitos o planes de pensiones de promoción conjunta.
- Financiación:
  - > Circulante: a los productos tradicionales (descuento y anticipos, cuentas de crédito, gestión de tesorería...) se une un amplio abanico de productos específicos, como el *confirming* (gestión de pagos a proveedores) o el *factoring*.
  - > Otras finalidades: avales, descubiertos, *leasing*, el *renting*, productos de coberturas de riesgos, etc.
  - > Comercio exterior: asesoramiento en comercio exterior, financiación, operaciones *import-export*, cuentas en divisas, coberturas de riesgo de pago y entrega de mercancía y transferencias internacionales, entre otros.
- Otros productos y servicios: seguros, comercio electrónico, diferentes líneas de asesoramiento sobre informes comerciales, ayudas y subvenciones públicas, licitación y concursos públicos, etc. Asimismo, el segmento empresarial cuenta con el servicio de banca electrónica específico que es utilizado por 70.397 clientes.

La completa cartera de productos dirigidos a este segmento, la presencia de la entidad en

los principales polos de desarrollo del país y la extensa cobertura de la operatoria internacional hacen de la oferta de ABANCA a la empresa una atractiva alternativa de servicio financiero.

El **sector público** dispone también de un área especializada en ABANCA, en donde un equipo cualificado y con amplia experiencia, ofrece todo tipo de soluciones para las necesidades financieras de organismos, empresas de carácter público, asociaciones, fundaciones, etc. Organizados en una red territorial para ofrecer un asesoramiento cercano e individualizado, los coordinadores de Banca Institucional gestionan personalmente una amplia cartera en toda España. Préstamos, pólizas de crédito, líneas de avales, *factoring* y *confirming* son las principales soluciones que apoyan diariamente la actividad de los clientes institucionales.

A través de esta área, ABANCA colabora también con organismos recaudadores con el objetivo de mejorar la eficiencia de los procesos de cobro de tasas, precios públicos y otros ingresos. En este sentido, se colabora en el desarrollo de soluciones innovadoras para el cobro de recibos, como es el caso de la aplicación móvil para la recaudación de impuestos locales.

Los clientes institucionales en ABANCA disfrutan también de un trato especializado a la hora de gestionar ayudas para sus proyectos. Esta área coordina anualmente 120 convenios de colaboración con ayuntamientos,

- Entorno económico
- Plan estratégico 2015-2017
- Ejes de gestión 2016
- Modelo de Negocio**
- Perspectivas para 2017

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO**
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

► Ver vídeo: [ABANCA. Lo importante](#)

comunidades autónomas, asociaciones, fundaciones, etc. para el desarrollo de iniciativas que fomentan el desarrollo social, económico y cultural de su entorno.

Durante el ejercicio 2016 la gestión se ha centrado en una visión clientecéntrica de diálogo constante con los clientes para conocer sus necesidades financieras y satisfacerlas. Los principales focos de actividad fueron:

- La especialización de la actuación comercial,
  - > Creación de ABANCA Mar, una unidad de negocio al servicio del sector pesquero. El banco potencia con la nueva división la especialización, la cercanía y una oferta personalizada para las empresas y profesionales de toda la cadena de valor del mar.

> Creación de ABANCA Consumer, unidad especializada en el mercado del crédito al consumo. Esta unidad nace con la intención de reforzar el posicionamiento de la entidad y crecer significativamente en el crédito al consumo.

- Presentación del nuevo modelo de seguros y planes basado en la creación de una nueva estructura organizativa, la implantación de un nuevo modelo comercial y la presentación de nuevos productos como la "Tarifa Plana ABANCA Seguros".
- Mejoras en la transparencia en la información precontractual y la publicidad de productos de pasivo, seguros de vida con finalidad ahorro, planes de pensiones y seguros, dando cumplimiento a la Orden ECC/2316/2015, de 4 de noviembre.





- Entorno económico
- Plan estratégico 2015-2017
- Ejes de gestión 2016
- Modelo de Negocio**
- Perspectivas para 2017

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO**
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

## Presencia internacional

G4-DMA, G4-6

El negocio internacional es una de las prioridades estratégicas para ABANCA como una forma de respaldar al colectivo No Residentes, tanto dentro como fuera de nuestras fronteras, así como apoyar a las empresas españolas que han internacionalizado su actividad y demandan cobertura financiera en su apertura exterior.

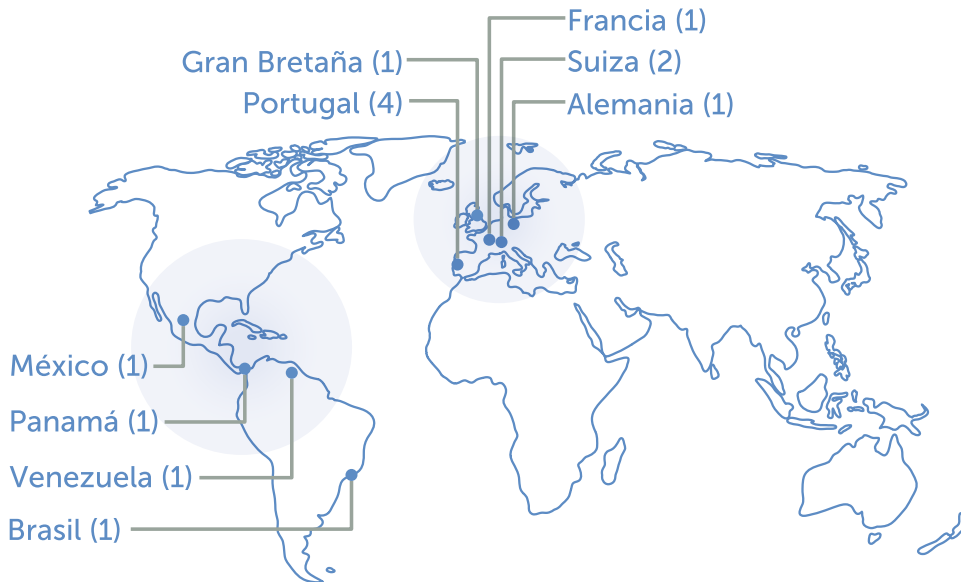
El Cliente tiene a su disposición tres puntos de atención entre los que elige en cada momento en función de sus necesidades y disponibilidad:

- en su país de residencia, su Oficina de Representación local,

- en España, su Sucursal, apoyada por un equipo de Gestores de No Residentes,
- y, en el caso de ser empresarios, por la Unidad de Comercio Exterior de ABANCA.

En el ámbito internacional, ABANCA está presente:

- **Con oficinas operativas:** en Portugal, donde dispone de ficha bancaria propia, lo que permite tener oficinas operativas en Braga, Lisboa, Porto y Viana do Castelo; y en Suiza, donde dispone de una oficina operativa en Ginebra.
- **Con oficinas de representación:** en Alemania (Frankfurt), Francia (París), México (México), Panamá (Panamá), Reino Unido (Londres), Venezuela (Caracas), Brasil (Rio de Janeiro) y Suiza (Zúrich).



Entorno económico

Plan estratégico 2015-2017

Ejes de gestión 2016

**Modelo de Negocio**

Perspectivas para 2017

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO**
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

Dentro de las actividades desarrolladas en 2016 cabe destacar las siguientes:

- Abrimos la Oficina de Representación de Río de Janeiro

En el mes de octubre se abrió al público la oficina de representación en Río de Janeiro, destinada a gestionar el importante colectivo de clientes No Residentes en ese país, vinculándolos más, si cabe, a nuestra Entidad. El equipo de atención al cliente es tanto local como español y la oficina se encuentra situada céntricamente para facilitar el acceso a la misma a nuestros clientes.

- Estrenamos nueva oficina en Oporto

En el mes de diciembre se abrió la nueva oficina de ABANCA en Oporto, segunda ciudad más importante de Portugal y cabecera del norte del país. El nuevo centro ha sido diseñado de acuerdo con los principios del nuevo modelo de oficina: apertura de espacios, proximidad al cliente, movilidad y uso intensivo de la tecnología.
- Encuentro con la emigración gallega

ABANCA mantuvo, en el mes de mayo, un encuentro con la emigración gallega en La Habana en el marco de la celebración



Entorno económico

Plan estratégico 2015-2017

Ejes de gestión 2016

**Modelo de Negocio**

Perspectivas para 2017

1. PRESENTACIÓN

2. GOB. CORPORATIVO

**3. MODELO DE NEGOCIO**

4. EL CLIENTE

5. CAPITAL HUMANO

6. NUESTRO COMPROMISO

7. GESTIÓN DEL RIESGO

8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016

9. ANEXOS

del XI Plenario del Consello de Comunidades Galegas. La iniciativa forma parte de la estrategia desarrollada por ABANCA para contribuir a estrechar los lazos entre Galicia y las comunidades gallegas residentes en el exterior. El Consello de Comunidades Galegas, órgano representativo de las comunidades gallegas asentadas fuera de Galicia está integrado por representantes de la emigración, la administración, la cultura y la universidad gallega.

El evento, que reunió a todas las comunidades gallegas, contó con la presencia

de 225 participantes entre representantes de la Xunta de Galicia, presidentes de las comunidades gallegas en el exterior y embajadores de diferentes países en Cuba.

- **II Jornada de Fiscalidad y Oportunidades de Inversión de ABANCA**

El evento, desarrollado en el mes de agosto en el Centro ABANCA Obra Social de Santiago de Compostela, reunió a 150 clientes de origen español, en su mayoría de Galicia, pero también de Asturias, León y Madrid, procedentes de diez países de Europa y América.



Entorno económico

Plan estratégico 2015-2017

Ejes de gestión 2016

**Modelo de Negocio**

Perspectivas para 2017

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO**
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

La Jornada de Fiscalidad y Oportunidades de Inversión de ABANCA tuvo como objetivo ofrecer a los clientes no residentes de la entidad apoyo en materia fiscal y de inversión para la adecuada planificación y gestión de su patrimonio. Entre otros asuntos, el evento trató el nuevo marco de transparencia en la información financiera, la fiscalidad de las inversiones financieras, los requisitos para la justificación de la no residencia, la fiscalidad de las sucesiones, las oportunidades para la realización de inversiones económicas y financieras en España y el control de las inversiones.

- II Romería ABANCA Internacional
- En el marco incomparable del Monasterio de Oseira (San Cristovo de Cea, Ourense) tuvo lugar la II Romería ABANCA Internacional en la que participaron 600 clientes no residentes de origen gallego procedentes de países como Alemania, Argentina, Chile, Estados Unidos, Francia, México, Panamá, Reino Unido, República Dominicana, Suiza y Venezuela.

Con este evento se puso fin a una semana dedicada a los clientes no residentes a los que ABANCA presta servicio a través de nuestra presencia internacional en diez países.



- Entorno económico
- Plan estratégico 2015-2017
- Ejes de gestión 2016
- Modelo de Negocio**
- Perspectivas para 2017

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO**
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

## Inversiones

G4-DMA

A cierre de 2016 se dispone de una cartera de 113 participadas perteneciente a una veintena de sectores, en la actualidad.

- **57** de ellas están ubicadas societariamente bajo el paraguas de ABANCA Corporación Industrial y Empresarial, aunque son gestionadas por ABANCA Corporación Industrial y Empresarial como por el Grupo Inmobiliario y el Área de Seguros
- **40** cuelgan directamente del banco, aunque son gestionadas por ABANCA Corporación Industrial y Empresarial como por el Grupo Inmobiliario y el Área de Seguros.

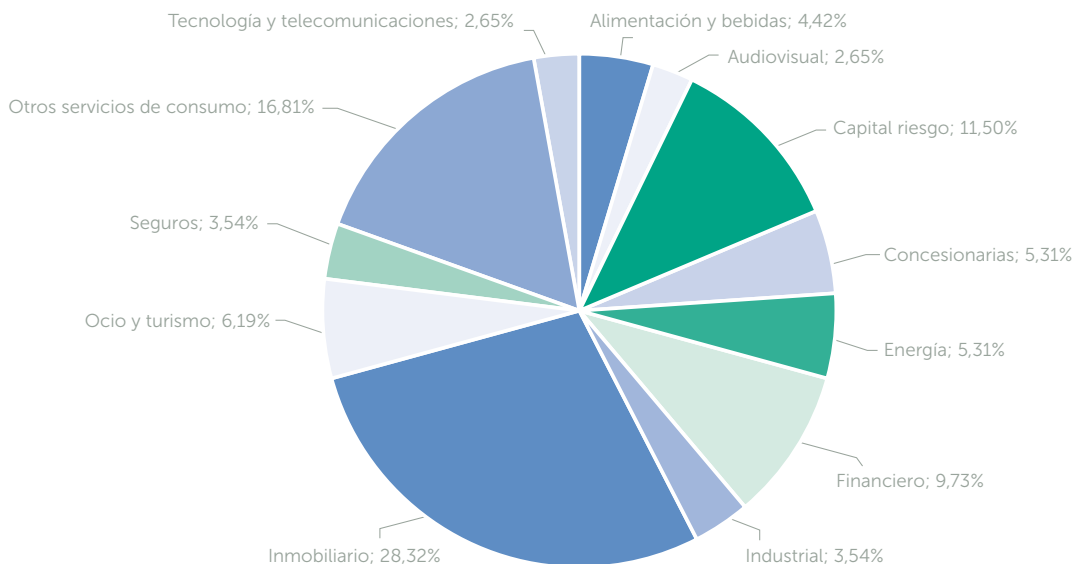
- **16** dependen y son gestionadas por el Grupo Inmobiliario.

Dentro de las participaciones directas del banco se encuentran tres tipos:

1. Sociedades de carácter institucional (entidades empresariales o sectoriales).
2. Sociedades directamente relacionadas con la operatoria de la entidad financiera en su negocio bancario y parabancario (medios de pago, gestión de fondos, etc.).
3. Otras participadas sin actividad relevante.

Todas ellas están ubicadas dentro del banco de manera directa, aunque también son gestionadas por la Corporación y por el Grupo Inmobiliario.

**Distribución porcentual de participadas según sector de actividad**



- Entorno económico
- Plan estratégico 2015-2017
- Ejes de gestión 2016
- Modelo de Negocio
- Perspectivas para 2017**

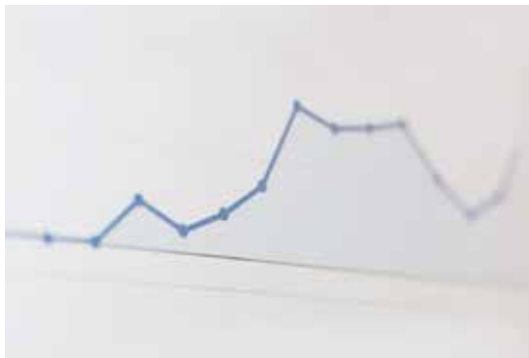
- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO**
- 4. EL CLIENTE

- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

## LÍNEAS DE ACTUACIÓN Y PERSPECTIVAS PARA 2017

Las proyecciones económicas para 2017 apuntan a una aceleración del crecimiento de la economía mundial hasta el 3,4%, según las previsiones de invierno de la Comisión Europea. El bloque emergente acelerará su progresión hasta el 4,5%, destacando la recuperación de Rusia y Brasil, que volverán a lograr tasas de crecimiento positivas tras la contracción de los dos últimos años. Los países desarrollados mantendrán un moderado ritmo de crecimiento, con un avance medio del 2% (Eurozona: +1,6%, Estados Unidos +2,3%).

España continuará su senda de robusto crecimiento superando nuevamente el desempeño de los grandes países europeos, si bien moderará su impulso actual con un avance del PIB en torno al 2,3%-2,5%. La moderación del ritmo de crecimiento se explica fundamentalmente por el gradual agotamiento de los factores que han impulsado la econo-



mía española en los últimos años (precio del petróleo, política fiscal y monetaria expansivas). La prolongación de la recuperación del mercado laboral seguirá favoreciendo el consumo, en un contexto de dinamismo de la inversión y repunte de la inflación.

Galicia consolidará su crecimiento con un avance que podría superar al del conjunto de España. El consumo privado mantendrá un comportamiento dinámico, apoyado por la continuidad de la recuperación del mercado laboral, y la inversión se acelerará. El sector exterior previsiblemente reafirmará su papel de contribuidor neto al crecimiento, mientras que la aportación del sector público se verá favorecida por la relativa mejor posición fiscal de Galicia.

En este marco en el que previsiblemente se desarrollará la actividad en 2017, y tras la finalización del período del Term Sheet (en diciembre 2016), así como del abono al FROB (por parte de ABANCA Holding, Financiero, S.A. y con año y medio de adelanto) del último plazo de los pagos establecidos en el contrato de compraventa de la entidad, se reafirma la idoneidad de las prioridades que han guiado la actividad del banco y que han sido fijadas en su Plan Estratégico 2015-17:

- Se mantendrá la dinámica de crecimiento de la actividad crediticia con especial foco en el negocio micro (consumo y pymes), y el protagonismo de depósitos a la vista y recursos de fuera de balance en la captación de recursos.

Entorno económico

Plan estratégico 2015-2017

Ejes de gestión 2016

Modelo de Negocio

**Perspectivas para 2017**

1. PRESENTACIÓN

2. GOB. CORPORATIVO

**3. MODELO DE NEGOCIO**

4. EL CLIENTE

5. CAPITAL HUMANO

6. NUESTRO COMPROMISO

7. GESTIÓN DEL RIESGO

8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016

9. ANEXOS

► Ver vídeo: [Lo más importante eres tú. Somos ABANCA](#)

- Una banca ágil y un servicio próximo y de calidad permitirán seguir ganando cuota de mercado en Galicia; adicionalmente, la presencia selectiva en el resto de España y el desarrollo del servicio multicanal, permitirán incrementar progresivamente la cuota extrarregional. Todo ello, apoyado en la optimización de la sistemática comercial y en la atención especializada a los segmentos que requieren servicios diferenciales y personalizados.
- Se reforzará el impulso dado en el negocio de seguros, los fondos de inversión y los medios de pago, líneas generadoras de comisiones que tienen un importante potencial de recorrido en la entidad.
- Se continuará impulsando el desarrollo de la banca digital, con foco especial en la banca móvil, en su doble vertiente de actividad generadora de nuevo negocio y palanca necesaria en el proceso de migración operativa. Para ello, se mantendrá la apuesta por la inversión en tecnología, la mejora de los procedimientos, soluciones y estándares de calidad, y el lanzamiento de nuevos productos y servicios.
- Finalmente, el foco en la capitalización y el control del riesgo manteniendo políticas prudentes seguirán siendo los pilares sobre los que mantener una senda de resultados positivos.







# 4

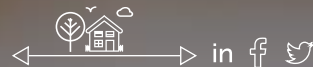
## NUESTRO FOCO, EL CLIENTE

Innovación

ABANCA digital

Servicio especializado y personalizado

Experiencia del cliente con ABANCA





Innovación  
ABANCA digital  
Servicio personalizado  
Experiencia cliente con ABANCA

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE**
5. CAPITAL HUMANO
6. NUESTRO COMPROMISO
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
9. ANEXOS

Profundizando en la transformación del modelo de negocio acometido en los últimos años, en 2016 ABANCA ha basado su posicionamiento en el mercado en dos grandes ejes estratégicos: la innovación y el foco en el cliente.

G4-DMA

En materia de innovación ABANCA ha realizado en los últimos ejercicios importantes inversiones, 100 millones de euros en 2016, en la renovación de su infraestructura tecnológica. El banco ha implantado un nuevo modelo de oficina más tecnológica y funcional, ha dotado a su red de nuevos cajeros multifunción, ha potenciado su presencia en comercios con nuevos dispositivos TPV, y ha proporcionado a sus gestores nuevos recursos de servicio al cliente a través del uso generalizado de tablets Microsoft Surface Pro.

**2016**

año de la transformación digital y de la estructura comercial para ofrecer un servicio personalizado y especializado al cliente

Renovación tecnológica

**100**

millones de euros de inversión

**Innovación**

ABANCA digital

Servicio personalizado

Experiencia cliente con ABANCA

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE**
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

El banco se ha mostrado especialmente activo en su estrategia de digitalización para adaptarse a los nuevos hábitos del cliente: además de reforzar las funcionalidades de su banca electrónica, ABANCA ha lanzado herramientas de pago como ABANCA Pay, Samsung Pay y ABANCA Cash y ha introducido mejoras como la tecnología *contactless* en sus tarjetas. Esta apuesta por la innovación se ha traducido en un importante crecimiento de la actividad digital: las transacciones digitales representan el 43% del total, las interacciones digitales con clientes han crecido un 36% y el número de usuarios de banca móvil se ha incrementado en un 37%.

ABANCA ha hecho especial énfasis en la especialización y personalización de su oferta. La entidad ha creado unidades especializadas en seguros, sector primario, banca personal y privada, consumo y empresas. Asimismo, ha lanzado nuevos productos y servicios, como la tarjeta Visa Tú, la tarifa plana ABANCA Seguros y el servicio APPlázame, todos ellos caracterizados por su filosofía de sencillez y calidad.

Estas acciones se han traducido en una positiva evolución de la base de clientes, en la que ganan peso los clientes con nómina, las empresas, los jóvenes, los usuarios digitales y los clientes de fuera de Galicia. Asimismo, mejoran el índice de satisfacción neta (ISN), que se sitúa en 68 puntos, frente a 54 de enero de 2013, y el de prescripción neta (IPN), que se sitúa en 12 puntos frente a -42 en enero de 2013.

**Mejora del índice de satisfacción**



**INNOVACIÓN**

**Nuevo modelo de oficina**

Dentro de la estrategia de responder con soluciones sencillas e innovadoras a las necesidades del cliente como la apertura en horario de tarde de 40 oficinas, la implantación de unos nuevos protocolos de atención al cliente y el diseño de una nueva sistemática comercial para que el cliente reciba una mejor y más cercana atención, en 2015 ABANCA puso en marcha un nuevo modelo de oficina totalmente transparente, abierto y sin barreras que cuenta con dos áreas: el llamado mundo transaccional y el llamado mundo asesoramiento, separados por un sello de identidad que es un muro azul de cristal transparente que quiere diferenciar ambos mundos sin estar separados.

## Innovación

ABANCA digital

Servicio personalizado

Experiencia cliente con ABANCA

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE**
5. CAPITAL HUMANO
6. NUESTRO COMPROMISO
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
9. ANEXOS

▶ Ver vídeo: [Nueva Sede Corporativa. \(Presentación\)](#)

La gran novedad de este nuevo modelo, es el pool de trabajo donde están los compañeros de la oficina haciendo su labor comercial. Se trata de una zona acristalada, transparente; desde esos puestos se puede ver toda la oficina. Todos los puestos de esta zona están equipados tecnológicamente con unas tabletas Microsoft Surface Pro 3. Además, desde el punto de vista tecnológico, la oficina está equipada con los dispositivos más modernos e innovadores: cajeros *full equip* en los que se puede hacer tratamiento de recibos y gestión de monedas, Wi-Fi gratis para los clientes y teléfonos con manos libres.

En relación con el mobiliario, se han elegido materiales que cumpliesen los máximos requerimientos de calidad. Así mismo, se ha

optado por un modelo de climatización más eficiente.

En esa misma senda de trabajo, en 2016 ABANCA ha inaugurado su nueva sede central en el Paseo Recoletos de Madrid y ha puesto en marcha la Oficina Rápida nuevo concepto de oficina bancaria dirigido a proporcionar un servicio más ágil, cómodo y especializado.

### Inauguración de la sede corporativa de ABANCA en Madrid

ABANCA inauguró su nueva sede corporativa un centro con el que ABANCA potencia su transformación digital e impulsa una nueva forma de trabajar, más ágil, flexible y colaborativa.



**Innovación**

ABANCA digital

Servicio personalizado

Experiencia cliente con ABANCA

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE**
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

Innovación, eficiencia y una organización espacial totalmente abierta son las principales características que definen el inmueble, un edificio singular ubicado en el número 4 del paseo de Recoletos, proyectado a finales del siglo XIX como casa-palacio del empresario y filántropo gallego Ramón Plá Monje, que ha sido reformado íntegramente.

El centro, que posee una superficie de 3.700 metros cuadrados distribuidos en cinco plantas, bajo, sótanos y garajes, concentra los servicios y empleados de ABANCA en la capital del país.

Se han reservado los espacios más accesibles para el cliente. En la planta semisótano se sitúa la oficina comercial, en la planta

baja está el vestíbulo y el *business center*. La planta primera está reservada para todo el staff de negocio, incluso en la planta quinta, accesible desde los ascensores, el *leaders community*, dispone de espacios para clientes. El resto de espacios se han diseñado pensando más en la óptica del empleado. Por tanto, de la primera a la cuarta planta serán espacios de empleado, incluso las terrazas. Y el edificio cuenta con un espacio para Mercados con el objetivo de potenciar las áreas de Tesorería, Distribución y Mercados de Capital del banco, así como con plantas de sótano y de garaje que son usadas por empleados y clientes.

El edificio está dotado con los medios tecnológicos más avanzados y una arquitectura



**Innovación**

ABANCA digital

Servicio personalizado

Experiencia cliente con ABANCA

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE**
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

interior en la que priman los espacios abiertos y funcionales –no tiene despachos–, con criterios de eficiencia y sostenibilidad medioambiental. Gracias a los recursos tecnológicos más innovadores, cada empleado podrá elegir su espacio de trabajo en cada momento según sus necesidades y estará permanentemente conectado a través de dispositivos móviles.

La nueva sede cuenta con la certificación BREEAM, con calificación Muy Buena. Esta certificación evalúa los proyectos y su ejecución desde el punto de vista de la sostenibilidad teniendo en cuenta las siguientes categorías: agua, energía, materiales, salud y bienestar, gestión, transporte, residuos, contaminación y uso del suelo y ecología.

ABANCA ha conseguido que el edificio esté 100% alineado con los valores de ABANCA. Por tanto, innovación, calidad, confiabilidad y responsabilidad están intrínsecamente vinculados a la arquitectura del edificio. De la misma manera que es continuista con el nuevo modelo de oficina comercial. En ese sentido, los colores, materiales y mobiliario respiran el mismo ambiente que ya hemos visto en las oficinas comerciales.

Con esta nueva sede, ABANCA quiso promover en la entidad un cambio sustancial en la forma de trabajar, a través de entornos que favorecen la flexibilidad, con espacios más colaborativos y ágiles en la toma de decisiones. Está previsto que esta transformación se extienda progresivamente al resto de sedes del banco.

ABANCA Oficina Rápida

Bajo la denominación de ABANCA Oficina Rápida, este nuevo centro de atención al cliente realiza exclusivamente las operaciones diarias más habituales y que más agilidad y sencillez requieren: ingresos, reintegros, pago de recibos, contratación de servicios de banca electrónica y móvil, contratación y recarga de tarjetas, etc.

La creación de ABANCA Oficina Rápida supone, para el cliente, un importante ahorro de tiempo en la realización de este tipo de operaciones, con la ventaja adicional de poder realizarlas en horario ampliado de mañana y tarde. Además, permite incrementar la calidad del servicio en las gestiones que requieren atención comercial o asesoramiento personalizado.



## Innovación

ABANCA digital

Servicio personalizado

Experiencia cliente con ABANCA

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE**
5. CAPITAL HUMANO
6. NUESTRO COMPROMISO
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
9. ANEXOS

ABANCA Oficina Rápida, es un espacio dinámico creado en base a conceptos como el diálogo, la información, el orden y la gestión eficiente, supone un profundo cambio respecto a la distribución de espacios de una oficina estándar. Desaparecen los puestos de atención comercial y aumentan los de caja hasta un número total de siete. Se incrementa la dotación tecnológica con dispensadores automáticos de turnos (aunque un empleado recibe e informa personalmente a los clientes), dispositivos para la gestión de efectivo, cajeros 24 horas de última generación, y red wifi para clientes.

También se refuerza la dotación de personal: las oficinas que forman parte de esta iniciativa contarán en conjunto con cinco gestores más, cuatro de ellos correspondientes a la Oficina Rápida. Como medida adicional para incrementar su agilidad y comodidad para el cliente, ABANCA Oficina Rápida ampliará su horario abriendo por las tardes de lunes a jueves.

## Web ABANCA corporación bancaria

En el año 2016 ABANCA lanzó la nueva web corporativa, un espacio totalmente renovado que sirve para reforzar su imagen corporativa digital y potenciar su presencia en Internet. Este nuevo espacio, al que se puede acceder desde el dominio [www.abancacorporacionbancaria.com](http://www.abancacorporacionbancaria.com), recopila de un modo fiable toda la información financiera para accionistas e inversores, sobre el Gobierno Corporativo y sobre la labor

de Responsabilidad Social Corporativa que llevamos a cabo, así como las noticias más destacadas de ABANCA.

Con este nuevo diseño se consiguió facilitar la consulta a documentos tan relevantes como las cuentas anuales, documentación legal o hechos relevantes. Todo ello siguiendo la filosofía de acceder a cualquier contenido en un máximo de tres clics. Esto permite que sea apta para cualquier usuario y que transmita de una manera transparente las cifras más relevantes de ABANCA, cumpliendo con las exigencias legales por el carácter y la tipología de la información.

La nueva web corporativa sigue las últimas tendencias de diseño y se sitúa a la vanguardia del sector. Una de las principales novedades es que, como la sala de comunicación, adapta el formato al dispositivo desde el que se accede, ya sea móvil, tableta o escritorio. Y, con la finalidad de llegar a un público más amplio, incorpora un tercer idioma, inglés, a la oferta de contenidos en castellano y gallego. Asimismo, el contenido del nuevo sitio se completa con accesos directos a nuestros perfiles en redes sociales, a la sala de comunicación y a los medios de contacto.

## Redes sociales

Siguiendo nuestro compromiso de comunicación y transparencia, la presencia en redes sociales de ABANCA continúa creciendo y afianzándose, estableciéndose como una pla-



**Innovación**

ABANCA digital

Servicio personalizado

Experiencia cliente con ABANCA

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE**
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

taforma clave en el diálogo directo permanente con los clientes y con el entorno, facilitando además información de interés y soporte de atención al cliente a las personas que forman nuestra comunidad en estos canales sociales.

La comunicación y vinculación de los usuarios con la entidad a través de nuestros perfiles sociales se ha incrementado significativamente, con un crecimiento en nuestra comunidad en Facebook, Twitter, LinkedIn, Google Plus y Youtube del 54% respecto al ejercicio anterior, hasta sumar 46.975 usuarios activos a cierre de 2016.

El contenido de los perfiles sociales de ABANCA está enfocado a ofrecer información de valor a los usuarios sobre los productos y servicios del banco, reforzar los lanzamientos y campañas de interés comercial y difundir los

valores de la entidad y todas las actividades y acciones que desarrolla, con especial atención en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa y Obra Social.

Principales magnitudes de los perfiles corporativos ABANCA en redes sociales:

- Facebook: 32.350 seguidores.
- Twitter: 6.789 seguidores.
- LinkedIn: 7.076 seguidores.
- Youtube: 454.195 visualizaciones.

**Nueva intranet corporativa**

Durante 2016 ABANCA ha realizado una fuerte apuesta por la comunicación interna con una renovación total de su intranet cor-



## Innovación

ABANCA digital

Servicio personalizado

Experiencia cliente con ABANCA

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE**
5. CAPITAL HUMANO
6. NUESTRO COMPROMISO
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
9. ANEXOS

porativa. El proyecto surge de la necesidad de crear un espacio adecuado para fomentar la comunicación homogénea y fluida dentro de la entidad, que potencie el sentimiento de pertenencia y la nueva cultura corporativa de la organización. Se plantea además como objetivo prioritario que contribuya a la generación y gestión del conocimiento colectivo y que promueva la innovación.

El nuevo portal interno se lanzó el día 30 de noviembre de 2016 con nuevo diseño más moderno y usable. Reúne en una única herramienta todas las utilidades necesarias para el desarrollo del trabajo diario y todos los contenidos de interés para los profesionales del banco: noticias de actualidad, comunicaciones normativas, información de campañas, productos, cultura corporativa, política de RSC y voluntariado, etc.

Además, ocupan un papel relevante las funcionalidades sociales, como medio para compartir el conocimiento y las buenas prácticas, trasladar propuestas que contribuyan a mejorar los procesos y formas de trabajar y, en definitiva, fomentar la innovación. Todos los contenidos se pueden comentar, compartir, valorar y guardar como favoritos.

Uno de los elementos más novedosos es un panel de usuario que se mantiene fijo durante toda la navegación por la intranet y que se puede personalizar, de modo que cada profesional tiene acceso en todo momento a sus notificaciones y también a las aplicaciones que más utiliza en su trabajo diario.

## Medios de pago

A lo largo de 2016, ABANCA ha continuado la implantación de los cajeros automáticos de última generación, *full equip*, así como incrementando sus funcionalidades para dar respuesta a las demandas trasladadas por nuestros clientes y oficinas.

Los dispositivos *full equip*, con los que están dotados ya el 60% de nuestras oficinas, permite, desde el mes de noviembre, además de la realización de disposiciones de efectivo con devolución de monedas, el pago múltiple de recibos y los ingresos de importes exactos y devolución de cambio con la tarjeta Solo Ingresos.

El pago múltiple de recibos permite al cliente, en una misma operación, pasar cada uno de los recibos y después introducir el importe total a abonar. La gran ventaja de esta nueva funcionalidad es el ahorro de tiempo, tanto al cliente como a la oficina. El cliente puede realizar los pagos de forma más ágil y ya no será necesario que entre en la oficina a cambiar por billetes las monedas que le ha devuelto el cajero tras haber pagado cada recibo cuando tiene más de uno, ni que acabe realizando los pagos en ventanilla.

En el caso de la funcionalidad de ingresos con la tarjeta Solo Ingresos, los principales beneficiarios de esta mejora serán los comercios y pequeñas empresas que desean que en los movimientos en su cuenta apa-

**Innovación**

ABANCA digital

Servicio personalizado

Experiencia cliente con ABANCA

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE**
5. CAPITAL HUMANO
6. NUESTRO COMPROMISO
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
9. ANEXOS

rezca reflejado el importe exacto de su recaudación diaria.

Gracias a las mejoras implementadas, el parque de cajeros de ABANCA se ha posicionado al nivel de las mejores prácticas del mercado y entre los que ofrecen al cliente mayor número de funcionalidades.

Nuestra entidad seguirá avanzando en la implantación de nuevas funcionalidades en los cajeros, con la finalidad de que el cliente sea cada día más autónomo y tenga a su disposición el máximo número de canales.

### ABANCA despliega la tecnología *contactless* en todas sus tarjetas



(G4-9)	2015	2016
Número de cajeros	1.046	1.058
Número de operaciones en cajeros	56.109.412	59.088.415
Número de tarjetas financieras emitidas	1.385.221	1.406.927
Crédito:	419.020	399.216
Débito:	922.540	948.613
Prepago:	43.661	59.098
Facturación (cajeros + comercios)	4.992.884.910,37	5.499.988.253,79
Número de tarjetas monedero	1.280.729	1.375.499

(G4-9)	2015	2016
Número de TPV	35.196	37.123
Número de operaciones	65.230.326	74.051.717
Importe de las operaciones	1.489.665.752,26	1.842.297.315,92
Cuota de mercado en Galicia	32%	32,7%

**Innovación**

ABANCA digital

Servicio personalizado

Experiencia cliente con ABANCA

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE**
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

Las principales novedades en el ámbito de los medios de pago, en 2016, han sido:

La posibilidad de encender y apagar las tarjetas

A mediados de 2016 los medios de pago de ABANCA sumaron una nueva funcionalidad muy solicitada por nuestros clientes: la posibilidad de encender y apagar las tarjetas de manera cómoda y reversible. Se trata de una nueva concepción en la relación de los usuarios con los plásticos de débito y crédito de ABANCA que conjuga la sencillez y la seguridad.

Esta opción permite incrementar notablemente la seguridad de nuestros medios de pago, cuyo uso se puede apagar, esto es, suspender momentáneamente, al mínimo indicio de extravío. La principal novedad radica precisamente en que el desbloqueo temporal se puede eliminar, es decir, volver a encender, en caso de que se recupere la tarjeta sin que se haya visto comprometida su seguridad.

Esta nueva funcionalidad está disponible desde el mes de agosto en la banca móvil, banca electrónica particulares y banca elec-

trónica empresas, así como en cualquiera de nuestras oficinas.

Tarjeta 'Xente Nova'

Durante la segunda quincena de agosto ABANCA comenzó la comercialización, en exclusiva, la nueva tarjeta de transporte metropolitano 'Xente Nova' que permite a los jóvenes de entre 4 y 18 años realizar gratis viajes interurbanos.

Más de 200.000 jóvenes gallegos pueden solicitar esta nueva tarjeta metropolitana en exclusiva en ABANCA, con la que todos los viajes interurbanos se reembolsarán cada 15 días, hasta un máximo de 60 viajes mensuales. Para recibir la bonificación hay que introducir la tarjeta en un cajero de ABANCA y, automáticamente, se recibirá el abono de los viajes realizados. Si transcurren dos meses sin solicitar la bonificación se pierden los derechos de abono.

En la acción de lanzamiento las primeras 100.000 tarjetas que se solicitaron fueron gratuitas y las primeras 50.000, tramitadas antes del 30 de noviembre, se entregaron con una precarga de 20 euros.



**Innovación**

ABANCA digital

Servicio personalizado

Experiencia cliente con ABANCA

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE**
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

▶ Ver vídeo: [APPlázame](#)

▶ Ver vídeo: [Tarjeta Tú](#)

**APPlázame**

ABANCA lanzó, en el mes de noviembre, el servicio ‘APPlázame’, que permite a sus clientes gestionar desde la banca móvil el aplazamiento de cada una de las compras realizadas con tarjetas de crédito Visa o MasterCard.

Gracias a este nuevo servicio, los clientes del banco pueden financiar sus gastos de 3 a 36 meses al instante, en un solo clic, desde el móvil con una tarifa muy competitiva, sin que sean necesarios ningún trámite ni documentación o autorización previa por parte de la entidad.

El funcionamiento de ‘APPlázame’ es muy sencillo y rápido: el cliente selecciona desde la banca móvil la compra –o compras– realizada con su tarjeta de crédito que desea aplazar, cuyo importe deberá ser superior a 75 euros. A continuación, elige el número de plazos que más le conviene y confirma la financiación al instante. Las restantes ope-

raciones de la tarjeta seguirán liquidándose con la forma de pago habitual.

Esta innovación proporciona una mejor experiencia de usuario frente al resto de canales, en un contexto de inmediatez. Con ‘APPlázame’, el cliente tiene la posibilidad de financiar en el momento de la compra o a posteriori únicamente con el móvil, sin tener que llevar a mano la tarjeta de coordenadas o cualquier otro elemento de identificación, y con la seguridad que aporta la banca móvil de ABANCA.

Esta nueva funcionalidad, complementa el servicio ya existente en la entidad que permite a los clientes el fraccionamiento de pagos con la tarjeta de crédito a través de la banca electrónica, telefónica o de su oficina.

**Tarjeta Tú**

La tarjeta VISA Tú, un medio de pago único en el mercado por su polivalencia, flexibilidad, y alta funcionalidad a través de la aplicación de banca móvil del banco.

VISA Tú es una de las primeras tarjetas de crédito en España estrechamente vinculada a la banca móvil, que permite al cliente adaptar la financiación a sus necesidades en apenas unos segundos, al combinar sus funcionalidades con las ventajas del nuevo servicio APPlázame de la entidad.

Es una tarjeta polivalente y flexible con diseño vertical, que integra múltiples servicios en

**Lanzamiento servicio APPlázame**



**Innovación**

ABANCA digital

Servicio personalizado

Experiencia cliente con ABANCA

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE**
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

un único producto, con unas condiciones muy competitivas. Con un único límite de crédito, la tarjeta combina el habitual cargo a fin de mes sin coste, el aplazamiento a varios meses y el pago con una cuota fija mensual (como si fuese una tarjeta revolving).

Una vez efectuada la compra, el titular puede elegir, para cada operación, qué forma de pago o plazo le interesa más y podrá cambiarlos en cualquier momento y las veces que quiera, antes del primer cargo de su liquidación. Las modificaciones podrá realizarlas desde su móvil al instante y de forma muy sencilla gracias al servicio 'APPlázame' de ABANCA, y también desde la banca electrónica.

Otra de las prestaciones de la tarjeta VISA Tú es su funcionamiento dual a débito y crédito, por lo que, si el cliente lo desea, puede utilizarla como su única tarjeta bancaria. En el cajero, el cliente escoge la forma de pago: puede retirar dinero a débito, con cargo a la cuenta que tenga asociada, o a crédito, con cargo al propio crédito de la tarjeta.

**Lanzamiento tarjeta Tú**



**TPV Virtual para tiendas online**

Los negocios *online* están creciendo mucho en los últimos años y en ABANCA ofrecemos un buen producto para que estos clientes puedan vender sus artículos a través de internet. Se trata de nuestro TPV virtual, una solución digital que permite realizar toda la operación de compra y venta por el mismo canal, de forma segura y a distancia. Los clientes del comercio podrán hacer compras 24 horas al día, 365 días al año y desde cualquier lugar del mundo donde exista conexión a internet.

El funcionamiento es similar al de los TPVs físicos y garantiza la seguridad en todas las operaciones siempre que se escoja la modalidad Segura y, además, protege la confidencialidad de los datos de los clientes.

Una de las prioridades de ABANCA es que nuestros comercios electrónicos disfruten de los máximos elementos de seguridad, por eso disponemos de un programa denominado ESPIA especializado en materia de mitigación del riesgo de ataques fraudulentos en nuestros TPVs Virtuales. Además, nuestra Pasarela de Pagos cuenta ya de por sí con importantes medidas de seguridad.

Con la contratación del TPV virtual de ABANCA, el comercio dispone de una Consola de Administración desde la que puede realizar un seguimiento *online* de su actividad con informes diarios de las operaciones realizadas y las devoluciones.

**Innovación**

ABANCA digital

Servicio personalizado

Experiencia cliente con ABANCA

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE**
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

Además, nuestro TPV virtual ofrece otras ventajas a los comercios como un gestor de suscripciones para gestionar los pagos recurrentes de los clientes; soporte técnico especializado disponible las 24 horas los siete días de la semana; pagos por correo electrónico; pagos en divisas y la tokenización de operaciones para no pedir la tarjeta todas las veces a los clientes habituales.

**Servicio de venta de entradas**

En el año 2016, la plataforma de venta de entradas de ABANCA ha incrementado, en un 11,79%, el número de espectáculos comercializados. Y el número de eventos ofertados a través de su web, ha alcanzado una cifra de 25.427 (excluidas las sesiones de cine).

El portal se ha consolidado, frente a otros operadores con presencia en Galicia, como la plataforma que cuenta con la mayor oferta de espectáculos para eventos de España y Portugal, con una amplia variedad temática. A través de este canal pueden adquirirse tickets para conciertos, festivales, música clásica, teatros, museos, cine y centros de ocio como el Parque de Atracciones de Madrid, Parque Warner, Zoo Madrid, o Zoo Barcelona; así como para Fórmula 1, Moto GP y distintos deportes, entre otros eventos. Además, es el único portal gallego de ventas de entradas que comercializa entradas de fútbol y de salas comerciales de cine de la práctica totalidad de las poblaciones gallegas.

Durante el año 2016 la plataforma se ha introducido en los mercados de Asturias y



**Innovación**

ABANCA digital

Servicio personalizado

Experiencia cliente con ABANCA

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE**
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

León y ha registrado un importante crecimiento en zonas rurales.

La web ha recibido, en el año 2016, un volumen de 906.160 visitas a sus distintas páginas, con un elevado índice de nuevos visitantes, al haber superado los 161.000 usuarios diferentes. La plataforma cuenta con un excelente posicionamiento en buscadores de Google y es objeto de una activa labor promocional en redes sociales, en especial en Facebook, donde cuenta con 7.350 fans, con una media mensual de 55.500 visualizaciones.

El servicio de venta de entradas de ABANCA se caracteriza por su flexibilidad en la estructura de comisiones, puesto que se adapta a las necesidades particulares de cada promotor, ofreciéndole soluciones para las ventas on-line y en las taquillas de los recintos. De igual manera, facilita a la red comercial la fidelización de

clientes y captación de nuevos, proporcionándoles potenciales posibilidades de negocio.

**Chat online**

Desde el mes de junio, la web de ABANCA cuenta con un nuevo canal de comunicación con los clientes: el chat *online*. Se trata de un nuevo servicio que permite a los usuarios de la web comunicarse en tiempo real con nuestros operadores *online* para aclarar dudas generales sobre los productos y procesos de contratación.

El chat que está disponible desde las 08.00 horas hasta las 22.00 horas de lunes a viernes trata de dar una atención personalizada a nuestros clientes que es el centro de nuestro negocio y adaptarnos a las nuevas formas que tienen de relacionarse.





Innovación

**ABANCA digital**

Servicio personalizado

Experiencia cliente con ABANCA

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE**
5. CAPITAL HUMANO
6. NUESTRO COMPROMISO
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
9. ANEXOS

▶ Ver vídeo: [Cuenta clara](#)

## ABANCA DIGITAL

FS13

Uno de los pilares fundamentales de la estrategia digital de ABANCA es ofrecer a los clientes la tecnología financiera más innovadora, intentando incorporar las últimas novedades y tendencias del mercado. Esta estrategia forma parte del proyecto ABANCA Digital, una iniciativa con la que ABANCA quiere agilizar los procesos para ofrecerle al cliente un servicio omnicanal, innovador, con altos niveles de calidad y con la posibilidad de contratar productos y servicios sin necesidad de acudir a la oficina.

Transacciones digitales el

**43%**

sobre el total

El impulso a la estrategia digital ha permitido a ABANCA aumentar un 18% el número de clientes digitales activos, con especial protagonismo de la banca móvil, la banca electrónica y móvil para realizar todo tipo de transacciones y gestionar y contratar productos a través de web y teléfono.

**+18%**

Clientes digitales activos

## Cuenta clara

El banco reforzó el proyecto ABANCA Digital con el lanzamiento de la 'Cuenta Clara' un producto innovador que consiste en dos cuentas conectadas: una para operar y hacer gestiones, y la otra a plazo, remunerada, para que los clientes vayan ahorrando.

El producto permite ahorrar sin tener que preocuparse de nada porque todos los días 15 de cada mes se traspasará automáticamente a la cuenta a plazo lo que exceda de 3.000 euros en la cuenta a la vista. Además, si el cliente se queda sin dinero en la cuenta de ahorro, se transfiere en sentido inverso, para que nunca se quede en números rojos.

'Cuenta Clara' es un producto exclusivamente digital que se puede contratar a través de nuestra web y por banca telefónica (en oficinas, se puede contratar únicamente en las territoriales de Asturias y León y España).

El proceso de contratación sigue siendo innovador en el mercado ya que en cinco minutos el usuario puede contratar sin tener que desplazarse ni utilizar los servicios de un mensajero o correo postal, un proceso completamente digital desde el teléfono, ordenador, tableta o móvil.

El pack digital incluye también una tarjeta de débito para cada titular de la cuenta y todas las herramientas de banca a distancia de ABANCA. Además, los nuevos clientes (o clientes reactivados) que han contratado

Innovación

**ABANCA digital**

Servicio personalizado

Experiencia cliente con ABANCA

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE**
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

▶ Ver vídeo: [Banca móvil](#)

este producto disfrutan, durante un año, de las ventajas del nivel Premium del Programa Cero Comisiones (transferencias y tarjeta de débito y crédito gratis para cada titular, y la posibilidad de sacar dinero gratis en la mayor red de cajeros de España, entre otras).

### Banca móvil

G4-9, FS14

La aplicación de banca móvil de ABANCA es una de las mejor valoradas por los usuarios y la primera del sector totalmente accesible para personas con discapacidad visual. Los usuarios destacan la sencillez, rapidez y comodidad de la banca móvil. La aplicación permite a los clientes consultar movimientos, hacer transferencias, enviar dinero al móvil o pagar un recibo solo con sacarle una foto con la mayor seguridad. ABANCA es pionera en permitir a sus clientes el acceso a la banca móvil con tecnología Touch ID que permite identificarse con su huella dactilar.

La aplicación de banca móvil de ABANCA es una de las mejor valoradas por los usuarios y la primera del sector totalmente accesible para personas con discapacidad visual. Además, según el estudio de Mobile Banking 2016 realizado por Smartme Analytics, en el que se miden 38 Apps de banca móvil y medios de pago, la banca móvil de ABANCA es la más ágil del sector y la mejor valorada en Google Play Store.

Durante 2016, más de 560.000 clientes de ABANCA han utilizado los servicios a distancia para sus consultas y operaciones con

alto grado de satisfacción. En 2016 el número de clientes de ABANCA que usan la banca móvil creció un 37%.

**+37%**

Usuarios Banca móvil  
(a la cabeza del sector en satisfacción)

En 2016 se han incorporado nuevas funcionalidades entre las que destacan:

#### Identificación por huella dactilar

La nueva versión de banca móvil lanzada en el mes de julio ha permitido que los clientes accedan a la aplicación identificándose con su huella dactilar. Con esta innovación, ABANCA es el primer banco en España en ofrecer este servicio a los usuarios con móviles con sistema operativo Android versión 6 o superior, ya que esta funcionalidad estaba disponible hasta ahora únicamente para usuarios con dispositivos de Apple. El 77% de los clientes de ABANCA con móvil tienen un dispositivo con sistema Android, mientras que el 23% dispone de un móvil de Apple.

Esta nueva forma de acceso con huella en sustitución del PIN mantiene la máxima seguridad en las operaciones y su uso está disponible en todos aquellos smartphone que incorporan esta tecnología (actualmente los principales fabricantes de terminales para plataforma Android incorporan lector de huella digital).

Innovación

**ABANCA digital**

Servicio personalizado

Experiencia cliente con ABANCA

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE**
5. CAPITAL HUMANO
6. NUESTRO COMPROMISO
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
9. ANEXOS

▶ Ver vídeo: [Samsung Pay](#)

La incorporación del acceso por huella dactilar coincidió con el lanzamiento de una nueva versión de banca móvil con un diseño más atractivo y nuevas funcionalidades para los clientes.

Una de las funcionalidades más novedosas que incorpora esta actualización es la posibilidad de apagar y encender tarjetas, de manera que solo funcionarán cuando el cliente quiera. Además, desde la banca móvil también se puede modificar los importes máximos para operar con tarjetas, cambiar el pin de la banca electrónica o crear tarjetas virtuales de forma rápida y sencilla para comprar por internet.

#### Pago de impuestos a través de móvil

ABANCA lanzó en 2015 una aplicación informática que permite a los contribuyentes de la Diputación de A Coruña el pago de impuestos locales a través de smartphones o tabletas, sin un coste adicional.

En 2016, la App, diseñada y desarrollada por ABANCA, amplió sus servicios con la versión "Deputación Ourense" permitiendo así a los ciudadanos abonar desde su dispositivo móvil los tributos locales que gestione la institución provincial. Únicamente será necesario tener descargada la App y disponer de una tarjeta de débito o crédito.

La aplicación permite realizar el pago del recibo en dos cómodos pasos:

1. se elige cómo se introducen los datos del recibo (haciendo una foto con la cámara del móvil o tableta al código de barras,

- introduciendo los números del código de barras o escribiendo los datos del recibo)
2. y, a continuación, hay que teclear los datos de la tarjeta para efectuar el pago.

La aplicación cuenta, además, con un asistente que ayuda al usuario a formalizar el pago de recibos guiándolo en todo el proceso. El pago de recibos a través de esta aplicación informática es gratuito, sin ningún tipo de comisión.

Esta iniciativa pretende hacer más fácil y accesible el pago de los impuestos a los ciudadanos con el uso de las nuevas tecnologías, poniendo para ello a su disposición canales cuya operatividad es de 24 horas al día los 7 días de la semana.

### Samsung Pay

ABANCA se convirtió en la segunda entidad financiera española en permitir a sus clientes pagar con el móvil a través del servicio de Samsung Pay.

ABANCA, segunda entidad financiera europea en ofrecer el pago por móvil Samsung Pay



- Innovación
- ABANCA digital**
- Servicio personalizado
- Experiencia cliente con ABANCA

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE**
5. CAPITAL HUMANO
6. NUESTRO COMPROMISO
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
9. ANEXOS

▶ Ver vídeo: [ABANCA Pay](#)

La dirección de Innovación de ABANCA trabajó de forma conjunta con Samsung para desarrollar la integración del servicio en España. Samsung Pay permite realizar compras desde el móvil de manera segura y sencilla en cualquier establecimiento comercial en el que se pueda utilizar una tarjeta de débito o crédito *contactless*.

Con la incorporación de este sistema de pago por móvil, ABANCA se situó a la vanguardia en los medios de pago, ofreciendo a sus clientes la tecnología financiera más innovadora para realizar compras desde un *smartphone*. Los clientes solo tendrán que dar de alta las tarjetas de ABANCA, sean de débito o de crédito, en los dispositivos Samsung compatibles para realizar sus pagos de forma rápida y sencilla.

Samsung Pay es seguro y fácil de usar. Una vez el cliente ha añadido su tarjeta de ABANCA en la aplicación, se despliega simplemente la aplicación Samsung Pay, se elige la tarjeta de pago deseada y se identifica con el sensor de huella dactilar para autorizar el pago. El dispositivo móvil se conecta con los terminales de punto de venta (TPV) lo que permite realizar una compra rápida, segura y sencilla.

Los usuarios de Samsung Pay cuentan también con todas las garantías de los tres niveles de seguridad de las tarjetas de ABANCA: tokenización digital, lector de huellas dactilares y Samsung KNOX, los datos se transmiten siempre de forma segura. Asimismo,

cuando se realice un pago por el móvil, sea cual sea el importe, el cliente recibe una notificación avisándole de que se ha efectuado la operación.

Samsung Pay también es prácticamente universal, dado que funciona en más del 70% de los comercios en España que ya operan con tecnología *contactless*.

### ABANCA Pay

En el mes de marzo ABANCA lanzó, para todos sus clientes, ABANCA Pay una aplicación que permite realizar, desde el móvil, pagos inmediatos de forma gratuita a cualquier usuario bancario nacional o europeo,

#### Lanzamiento de ABANCA Pay



ABANCA Pay es una herramienta útil, fácil de usar, sin comisiones y que realiza las operaciones de forma inmediata con el objetivo de hacerle más sencilla la vida a nuestros clientes, facilitándoles sus transacciones diarias.

Innovación

**ABANCA digital**

Servicio personalizado

Experiencia cliente con ABANCA

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE**
5. CAPITAL HUMANO
6. NUESTRO COMPROMISO
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
9. ANEXOS

▶ Ver vídeo: [ABANCA Cash](#)

El servicio permite el pago de hasta 150 euros de forma gratuita a cualquier persona, sea del banco que se sea, simplemente introduciendo un número de teléfono o un correo electrónico.

La aplicación diseñada por ABANCA está asociada a la cuenta de banca electrónica del cliente y permite realizar un pago a una persona simplemente seleccionándola en la agenda de contactos del móvil, sin que sea necesario que conozca su número de cuenta ni que pertenezcan a la misma entidad financiera.

ABANCA Pay está conectada a otros bancos a través de la red EALIA desarrollada por CECA y de Bizum lo que permite realizar los pagos de forma inmediata. El pago es inmediato, se hace efectivo directamente entre las cuentas de los clientes en el mismo momento de su autorización. Además, al contrario que otras aplicaciones similares, no es necesario tener descargada la app para recibir dinero de otra persona.

## ABANCA Cash

En 2016, el servicio de envío de efectivo al móvil ABANCA Cash, que cuenta con la tecnología de Hal-Cash, cumplió once años. Un pionero desarrollo tecnológico que hoy es el referente multi-entidad para disponer de efectivo sin tarjeta y que se anticipó al protagonismo que los terminales móviles están adquiriendo en este momento en el sector financiero.

## Lanzamiento de ABANCA Cash



ABANCA Cash sigue conservando la sencillez con la que nació: permite enviar dinero en cualquier momento, a cualquier persona que disponga de un teléfono móvil y de manera totalmente gratuita a una amplia red de cajeros en toda España. Sin ningún esfuerzo y con total seguridad, nuestros clientes han remitido en este tiempo cerca de 50 millones de euros en alrededor de 400.000 operaciones.

Precisamente la versatilidad es una de las grandes ventajas que destacan los usuarios de ABANCA Cash (también llamado "Dinero al móvil" en algunos espacios de nuestra banca electrónica). Por un lado, permite retiradas sin comisiones en más de 6.200 cajeros compatibles con el sistema en todo el país. Por otro, existen múltiples canales para enviar efectivo a través del sistema: además de banca electrónica y banca móvil, nuestros clientes también pueden recurrir a cualquier oficina, a la banca electrónica de empresas, a los cajeros o a la banca telefónica.

Innovación  
 ABANCA digital  
**Servicio personalizado**  
 Experiencia cliente con ABANCA

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE**
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

## SERVICIO ESPECIALIZADO Y PERSONALIZADO

### ABANCA Agro y Mar

G4-SO1, FS6, FS7

ABANCA Agro y Mar, es nuestra unidad especializada en la atención a los profesionales, empresas, cooperativas y demás agentes del sector primario y desarrolla su labor en base a las necesidades específicas de este segmento de clientes, abarcando la totalidad de la cadena de valor de los sectores agroganadero, vitivinícola, pesquero y acuicultura.

#### ABANCA Agro

Esta unidad del banco ofrece productos específicos al sector, adaptados a las necesidades financieras de este tipo de clientes y con condiciones muy ventajosas respecto al mercado, lo cual ha permitido a ABANCA:

- Ser líder en la domiciliación de ayudas PAC en Galicia

En 2016, ABANCA, a través de su unidad de negocio ABANCA Agro e Mar, ha ampliado este año el dispositivo especial para la gestión de las ayudas de la PAC que pone en marcha cada primavera en las oficinas de las zonas rurales de las cuatro provincias gallegas y de León, coincidiendo con el inicio de la convocatoria. El banco ha puesto a disposición de los agricultores y ganaderos más de 200 gestores especializados en la gestión de las ayudas. Estos empleados, algunos de los cuales han sido contratados ex profeso para la campaña, han recibido en su conjunto 568 horas de formación específica sobre las subvenciones de la Política Agraria Común y su tramitación.

En Galicia, somos la primera entidad financiera en tramitación y domiciliación de ayudas de la PAC. Durante 2016 registramos en nuestras oficinas 15.135 solicitudes, lo que representa casi el 47,24% del total, 32.039 solicitudes.



En 2016, ABANCA lideró la tramitación de ayudas de la PAC con un

**47,24%**  
del total,

**32.039**  
solicitudes

Innovación

ABANCA digital

**Servicio personalizado**

Experiencia cliente con ABANCA

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE**
5. CAPITAL HUMANO
6. NUESTRO COMPROMISO
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
9. ANEXOS

- Dar apoyo al sector primario en toda su extensión

ABANCA impulsa la sostenibilidad del sector agrario mediante la firma de convenios financieros con las principales entidades representativas del sector:

- > Asociación Agraria de Jóvenes Agricultores (ASAJA).
- > Asociación Desarrollo Rural Serra Courel.
- > Asociación Nacional de Criadores de Ganado Vacuno Selecto de Raza Rubia Galega (ACRUGA).
- > Cauru Sociedad Cooperativa Galega.
- > Cooperativa Agroganadera de Lugo (AGRIS).
- > Gandeiros Mazaricos.
- > Unión Cooperativa de Ganaderos y Agricultores de León (UCOGAL).
- > Unión de Ganaderos y Agricultores de León (UGAL-UPA),
- > Seinco, S.L.
- > Sociedad Cooperativa Galega.

para ofrecer soluciones a las principales demandas de los asociados del sector.

En el marco de dichos convenios, ABANCA ofrece un préstamo personal específicamente pensado para este colectivo, que permite afrontar inversiones con la máxima tranquilidad gracias a un plazo muy amplio que puede llegar hasta 12 años. Con este producto, el banco facilita el cré-

dito para, entre otros destinos, la compra de maquinaria y para la compra y amueblamiento de fincas de regadío.

Los agricultores también se podrán beneficiar de una póliza de crédito para financiar las necesidades de liquidez del día a día, cuya principal ventaja radica en que puede llegar hasta a cinco años y sin ningún tipo de comisión de formalización. ABANCA también ofrece un préstamo específico para los gastos de campaña, con un máximo de 10.000 euros, a tipo de interés cero y con una comisión de apertura muy competitiva.

La oferta incluye condiciones mejoradas en la contratación de otros productos de activo como préstamos hipotecarios, anticipos, leasing mobiliario, líneas de comercio exterior, confirming, avales o líneas de descuento. Además, los agricultores se podrán beneficiar de las ventajas del Programa Cero Comisiones para dejar de pagar por el mantenimiento de las cuentas y tarjetas y de los servicios más habituales.

- **Compromiso con el sector lácteo**  
ABANCA y Feiraco SCG firmaron un convenio de colaboración en las instalaciones de la cooperativa ganadera en Ames. Un texto de trabajo conjunto que sienta las bases para garantizar la viabilidad de las explotaciones lácteas asociadas y escenifica el compromiso de ambas entidades con el sector primario gallego.

Innovación  
 ABANCA digital  
**Servicio personalizado**  
 Experiencia cliente con ABANCA

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE**
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

El convenio firmado por ABANCA y Feiraco pone el acento especialmente en el crédito. Los más de 2.000 socios y las 500 explotaciones lácteas de la cooperativa gallega se podrán beneficiar de la completa oferta agroganadera de la entidad financiera. Destacan especialmente productos como un crédito con un plazo de hasta 5 años a un tipo de interés muy atractivo que da respuesta a muchas de las necesidades de financiación de las granjas de leche gallegas. Además, los ganaderos también tendrán acceso a un préstamo personal con un plazo de hasta 12 años que permite poner en marcha nuevas líneas de negocio o renovar los servicios de las actuales.

- Dotar una línea extraordinaria de 50 millones de euros para el regadío leonés
- ABANCA habilitó una línea de crédito extraordinaria de 50 millones de euros ampliables para paliar la crisis que, en primavera, padeció el regadío leonés debido a las copiosas lluvias registradas desde principio de año. Una situación anómala que provocó graves pérdidas a los agricultores de la provincia y que comprometió el inicio de una nueva campaña.

ABANCA convocó una mesa redonda en León con los responsables de los cuatro principales sindicatos agrarios (ASAJA, UGAL-UPA, UCCL y UCALE-COAG) y de





Innovación  
 ABANCA digital  
**Servicio personalizado**  
 Experiencia cliente con ABANCA

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE**
5. CAPITAL HUMANO
6. NUESTRO COMPROMISO
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
9. ANEXOS

las tres comunidades de regantes (Margen Izquierda del Porma, Canal del Páramo y Regantes de Payuelos) para atajar la incertidumbre que se vive entre los agricultores. La reunión que sirvió para escuchar de primera mano las demandas del sector y transmitir el compromiso del banco con el sector primario, al tiempo que detallar las herramientas para tratar de minimizar los efectos de las inundaciones.

- Apoyar la campaña de vendimia  
 ABANCA desarrolló una completa línea de productos destinada a cubrir las necesidades de denominaciones de origen, bodegas y viticultores en el inicio de la

vendimia. Una oferta que facilita el acceso a productos y servicios a este colectivo cuyo principal exponente son las denominaciones de origen gallegas (Rías Baixas, Ribeiro, Ribeira Sacra, Valdeorras y Montereí) y leonesas (Bierzo y Tierra de León).

El apoyo de ABANCA toma como eje la financiación destacando una póliza de crédito que puede extenderse hasta cinco años y que mitiga los efectos de la entrada en vigor de la Ley 12/2013 de medidas para mejorar el funcionamiento de la cadena alimentaria. Gracias a este producto, las bodegas pueden hacer frente al pago de la uva a los viticultores en un plazo inferior



Innovación

ABANCA digital

**Servicio personalizado**

Experiencia cliente con ABANCA

1. PRESENTACIÓN	5. CAPITAL HUMANO
2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTRO COMPROMISO
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
<b>4. EL CLIENTE</b>	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
	9. ANEXOS

a 30 días, tal y como se estipula en este texto. En esta misma línea, se mantiene el foco en el crédito a través de líneas de *confirming*, financiación a través de *leasing*, anticipo de subvenciones o impuestos y descuento.

ABANCA también dio respuesta a otra de las novedades de la campaña: la obligatoriedad de pasar la ITV a las máquinas y equipos de aplicación fitosanitarios, a través de préstamos cuya finalidad sea reparar o adquirir maquinaria.

Como complemento, desde ABANCA Seguros se trabajó en incorporar productos específicos, tanto para productores (línea para explotaciones vitivinícolas, seguro de salud colectivo y seguro de accidentes colectivo), como para bodegas (seguro pymes bodegas).

Dentro del compromiso estratégico del banco de dar respuesta a este colectivo el banco mantiene convenios de colaboración con los principales Consellos Reguladores de la Denominaciones de Origen de Galicia,

- > El CRDO Monterrei.
- > El CRDO Ribeira Sacra.
- > El CRDO Valdeorras.
- > El CRDO Ribeiro.
- > El CRDO Rías Baixas.

al tiempo que ha estrechado vínculos con las bodegas más importantes de la comunidad.

## ABANCA Mar

El banco dio a conocer la nueva unidad en el marco de la Feria Internacional de Productos del Mar (Conxemar) ante más de un centenar de empresarios y representantes del sector. Durante el acto se resaltó que ABANCA Mar aportará al conjunto del sector pesquero proximidad, especialización y una oferta financiera integral y personalizada para atender las particularidades de los distintos segmentos: desde el armador, astillero o marinero, la cooperativa de productores e industria transformadora, hasta las empresas comercializadoras y distribuidoras de los productos.

ABANCA Mar presta servicio al sector marítimo y pesquero a través de una red de proximidad formada por 171 oficinas, repartidas en distintas zonas de la costa gallega. Cuenta con un equipo de 235 profesionales –coordinados por ocho agentes de zona– especializados en las soluciones financieras mejor adaptadas a las características del sector pesquero y su industria auxiliar.

La unidad dispone de un amplio catálogo de productos y servicios financieros, específicos y diseñados ‘ad hoc’ para cubrir las distintas necesidades del sector (circulante, administración y financiación de facturas, préstamos a corto y medio plazo, préstamos para inversiones, comercio exterior, servicios de mercado de capitales, etc.). Destacando el Préstamo Campaña Mar, un novedoso producto sin intereses y en condiciones especiales que ofrece a las empresas y profe-

Innovación

ABANCA digital

**Servicio personalizado**

Experiencia cliente con ABANCA

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE**
5. CAPITAL HUMANO
6. NUESTRO COMPROMISO
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
9. ANEXOS

sionales financiación a corto y medio plazo para atender los gastos relacionados con el ciclo productivo de su actividad. Otros de los productos diferenciales que ofrece ABANCA Mar al sector son Confir-Mar, un servicio de pago a proveedores con opciones de financiación tanto para el empresario como para su proveedor; y la Hipoteca Naval, destinada a financiar la construcción de buques.

Al mismo tiempo, ABANCA Mar ha alcanzado acuerdos de colaboración en materia financiera con 53 agentes del sector en Galicia.

ABANCA apoyó a los rañeiros de Vilanova a través de la firma de un convenio con la Cofradía A Pastoriza de Vilanova de Arousa que permitió dar respuesta inmediata a la situación de asfixia

que vivió el sector del marisqueo en la localidad, al permitir a los trabajadores de los bancos de libre marisqueo de Vilanova contrarrestar el efecto del paro por razones biológicas en la zona.

ABANCA habilitó, desde el momento de la firma, una póliza de crédito específica con intereses muy bajos y sin comisiones, pensada para hacer frente a la falta de ingresos. Los rañeiros podrán cancelar el producto en el momento que perciban las subvenciones o prestaciones.

Los más de 400 cofrades afectados por el cese de actividad en la ría y la propia Cofradía A Pastoriza también tendrán a su disposición toda la oferta específica de ABANCA Mar para el sector pesquero.

**ABANCA Mar ha alcanzado acuerdos de colaboración en materia financiera con 53 agentes del sector pesquero.**



- Innovación
- ABANCA digital
- Servicio personalizado**
- Experiencia cliente con ABANCA

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE**
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

## ABANCA Consumer Finance

FS6

ABANCA continuó en 2016 su transformación comercial, enmarcada dentro de su plan estratégico, con el desarrollo de capacidades comerciales en los negocios más rentables en el actual contexto de tipos y de mercado. Así reforzó su posicionamiento en el mercado del crédito al consumo mediante la creación de una unidad especializada denominada ABANCA *Consumer Finance* que se encarga del desarrollo de esta línea de negocio para poder competir con los especialistas en financiación al consumo (EFCs). Esta nueva unidad de negocio prevé conceder fi-

nanciación por importe de 400 millones de euros durante su primera fase de desarrollo.

La nueva unidad ABANCA *Consumer Finance* complementará la labor que desarrolla la red comercial de la entidad en la concesión de financiación al consumo a sus clientes particulares. Para ello operará en dos frentes comerciales diferenciados:

- > el desarrollo de sus canales prescriptores (concesionarios, retailers, etc.)
- > y la financiación directa a clientes mediante distintas modalidades de tarjeta/préstamo.

A través de ABANCA *Consumer Finance* el banco lanzará al mercado nuevos productos de fi-



Innovación  
 ABANCA digital  
**Servicio personalizado**  
 Experiencia cliente con ABANCA

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE**
5. CAPITAL HUMANO
6. NUESTRO COMPROMISO
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
9. ANEXOS

nanciación que se caracterizarán, siguiendo su modelo habitual, por su competitividad, innovación y sencillez y comodidad para el cliente.

La creación de la nueva unidad implica la formación de un nuevo equipo dentro del banco que se encargará de su gestión.

ABANCA dispone de una amplia oferta de productos y servicios para la financiación al consumo que serán la base de la nueva unidad especializada ABANCA *Consumer Finance* en ella destacan:

- > el Crédito 24 Horas y su variante para la adquisición de vehículos nuevos o usa-

dos para uso particular, caracterizados por la rapidez de su tramitación.

- > el servicio de financiación en punto de venta Aplazos, que permite a los comercios posibilitar la financiación de las compras de sus clientes en el propio establecimiento, de forma sencilla y sin asumir ningún riesgo.
- > o la novedosa utilidad de banca electrónica APPlázame, que permite aplazar compras ya realizadas con las tarjetas de crédito Visa o MasterCard de ABANCA, seleccionando qué operaciones se quieren aplazar y a qué plazo, y confirmando la financiación en segundos.



- Innovación
- ABANCA digital
- Servicio personalizado**
- Experiencia cliente con ABANCA

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE**
5. CAPITAL HUMANO
6. NUESTRO COMPROMISO
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
9. ANEXOS

## ABANCA Empresa y Pymes

G4-EC7, G4-EC8

Las empresas son un segmento de negocio prioritario para ABANCA y a lo largo del año 2016 se le ha dado un gran impulso a través de tres elementos diferenciales en el mercado: la especialización, el conocimiento del tejido empresarial gallego y la capilaridad de nuestra red de oficinas, la mayor de Galicia.

Todo ello con el objetivo de seguir siendo el principal aliado del tejido empresarial gallego,

apoyándole, principalmente a través de la financiación, tanto en su día a día como en sus proyectos de crecimiento y expansión internacional. ABANCA, cuenta en su base de clientes de más de 266.000 empresas y autónomos.

La complejidad del negocio de empresas obliga a disponer de un alto grado de conocimiento técnico para maximizar el resultado económico y reducir el riesgo de las operaciones. Por todo ello, la dirección general de Capital Humano, en colabora-



Innovación

ABANCA digital

**Servicio personalizado**

Experiencia cliente con ABANCA

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE**
5. CAPITAL HUMANO
6. NUESTRO COMPROMISO
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
9. ANEXOS

ción con la dirección de Banca Empresas y Pymes y el IESIDE, ha diseñado, y puesto en marcha en 2016, un programa formativo de asesoramiento y especialización en empresas al que asistieron en los últimos meses 50 profesionales de las áreas relacionadas con este segmento de negocio.

Con el objetivo de contribuir a mejorar la productividad empresarial, ABANCA ha puesto a disposición de autónomos, pymes y empresas una amplia oferta de productos y servicios entre los que destacan,

#### El Plan A-Impulsa

ABANCA puso en marcha, en el último trimestre de 2014, un apoyo personalizado a empresas gallegas que atraviesan dificultades financieras, con el objetivo de darles estabilidad y garantizar su supervivencia a medio y largo plazo canalizando la ayuda a través del Plan A-Impulsa.

Para desarrollar el plan, el banco creó un equipo de especialistas en crédito, que se encarga de analizar en profundidad la situación de estas empresas y de elaborar un plan personalizado para solventar sus dificultades financieras. Entre otras fórmulas, se plantean reorganizaciones de deuda o renegociaciones de condiciones, etc. Posteriormente, el equipo de A-Impulsa realiza un seguimiento para verificar si las medidas adoptadas son suficientes para estabilizar la empresa y garantizar su via-

bilidad, o si, por el contrario, se requieren otras soluciones.

#### El Plan Activamos

G4-9

ABANCA renovó en 2016 el 'Plan Activamos', acuerdo alcanzado con las cuatro diputaciones gallegas para financiar iniciativas enfocadas al desarrollo económico y social de cada una de las provincias.

El 'Plan Activamos' ABANCA financió, en condiciones preferentes en relación al estándar del mercado, proyectos relacionados con la formación, la accesibilidad de las viviendas, la extensión de las nuevas tecnologías, la eficiencia energética, el emprendimiento y la creación de empleo. Los productos de financiación del 'Plan Activamos' cuentan con tipos de interés bonificados en relación con la oferta bancaria actual. Además, carecen de comisiones de apertura, estudio, amortización o cancelación anticipada; disponen de amplios plazos de amortización; y cuentan con carencias en aquellas modalidades en las que el cliente necesita un plazo para situarse en condiciones de generar ingresos.

En total, desde la firma del primer acuerdo en 2014 hasta septiembre de 2016, se han tramitado con estos segmentos 14.241 operaciones por un importe global de 364 millones de euros en las cuatro provincias gallegas.

Innovación

ABANCA digital

**Servicio personalizado**

Experiencia cliente con ABANCA

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE**
5. CAPITAL HUMANO
6. NUESTRO COMPROMISO
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
9. ANEXOS

Todo este trabajo se vio recompensado por el resultado del estudio de la consultora de investigación de mercados MDK que tomando como base las opiniones de 300 empresas con una facturación superior a diez millones en Galicia, Asturias y León, ABANCA se consolida como la entidad líder en fidelidad.

Este estudio, que se ha elaborado gracias a encuestas telefónicas de entre 30 y 50 preguntas, sirvió para radiografiar por primera vez nuestro servicio a personas jurídicas.

En esta completa fotografía, nuestros clientes empresariales valoraron sobre una escala de cero a diez tres importantes indicadores: recomendación, satisfacción e intención de continuar. Con los clientes que otorgan notas superiores a siete en estos tres aspectos, se construye el índice de fidelidad.

El banco superó a sus competidores directos en intención de continuar con una nota media de 8,95. Esta posición de liderazgo también se mantiene en el índice de fidelidad entre los clientes empresariales de Galicia, Asturias y León con 77 puntos porcentuales (se considera que una puntuación superior a 70 equivale a un alto compromiso de la empresa con su entidad financiera). Las calificaciones en recomendación y satisfacción global son de 7,95 y 8,10 puntos respectivamente, entre las más elevadas del sector pero con capacidad de mejora.

El informe mostró que el Índice de Prescripción Neto (IPN) en clientes de banca empre-

sas es de 20 puntos, una cifra ligeramente superior al propio IPN del banco. Los clientes empresa que nos recomiendan destacan fundamentalmente la agilidad de respuesta, el gestor asignado, la atención dispensada y el servicio prestado. Por el contrario, los puntos de mejora que señalan los detractores se enmarcan en la necesidad de mayor relación del banco con la empresa, la existencia de mejores condiciones en otras entidades o las dificultades operativas a distancia.

La valoración de los gestores de empresa de ABANCA también sobresale en este informe, con una calificación de 9,18 sobre diez. Como puntos fuertes, este segmento de clientes destaca la facilidad para contactar, la atención y el trato recibido y la implicación en ayudar al cliente. Este mismo informe revela que nos piden mayor especialización y proactividad. Precisamente esta cercanía de las empresas con su gestor queda acreditada con el hecho de que el 90% de los clientes identifica una persona de contacto en el banco y conoce su nombre.

## ABANCA Personal

FS6

ABANCA ha creado una unidad especializada para prestar servicio a clientes con un nivel de patrimonio o renta medio-alto y especiales demandas de atención y servicio. Esta unidad, denominada ABANCA Personal, presta servicio a clientes con patrimonio de entre 100.000 y 500.000 € o ingresos mensuales superiores a 3.000 €, con mayor inte-



Innovación

ABANCA digital

**Servicio personalizado**

Experiencia cliente con ABANCA

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE**
5. CAPITAL HUMANO
6. NUESTRO COMPROMISO
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
9. ANEXOS

rés en la contratación de productos alternativos al plazo fijo, con mayores necesidades de atención especializada, y que demandan en mayor medida servicios diferenciales y personalizados. En total son 150.000 los clientes actuales que se pueden beneficiar de los productos y servicios de ABANCA Personal, aunque la entidad se ha fijado como objetivo la captación de nuevos clientes a través de esta unidad.

ABANCA Personal contará con 120 gestores y 50 asesores especializados certificados por la Asociación Europea de Asesoría y Planificación Financiera-patrimonial (EFPA) en materia de mercados financieros, productos de inversión y ahorro, fiscalidad, normativa y regulación, y asesoramiento y planificación financiera. En

los últimos años la entidad ha desplegado, para este colectivo, un ambicioso plan de capacitación que continúa en la actualidad.

Este equipo presta servicio a través de oficinas específicas de ABANCA Personal y oficinas estándar del banco con una propuesta de valor basada en la confianza, la especialización y la innovación. Nuestros asesores y gestores ponen a disposición de los clientes atención personalizada, productos que dan respuesta a sus necesidades, y herramientas altamente tecnológicas para quienes requieran asesoramiento y planificación financiera.

ABANCA Personal ofrece un servicio integral que parte de un análisis de las necesidades y demandas del cliente. El conocimiento



Innovación

ABANCA digital

**Servicio personalizado**

Experiencia cliente con ABANCA

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE**
5. CAPITAL HUMANO
6. NUESTRO COMPROMISO
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
9. ANEXOS

del cliente es el paso inicial para informarle, desde la cualificación técnica y experiencia de nuestros gestores y asesores, sobre las mejores opciones para dar respuesta a sus necesidades.

El catálogo de ABANCA Personal incluye soluciones como la Cuenta Premium ABANCA Personal, la tarifa plana de valores, productos de financiación en condiciones especiales y, próximamente, la tarjeta de débito y crédito ABANCA Personal.

En ahorro-inversión ABANCA Personal apuesta por los fondos de inversión, planes de pensiones y seguros de ahorro como opciones en el actual contexto de tipos bajos. La entidad lanzará en breve un fondo de inversión garantizado que, además de garantía del 100% del patrimonio invertido y liquidez diaria a valor de mercado, dispondrá de cuatro reembolsos anuales que supondrán una renta periódica para el cliente.

En planes de pensiones los clientes disfrutan de servicios como la herramienta de estudio personalizado 'Mi plan de jubilación', que les ofrece información estimativa sobre su futura pensión, y bonificaciones de hasta el 4% por aportaciones extraordinarias o traspasos.

Adicionalmente los clientes de ABANCA Personal tienen a su disposición el catálogo general de productos y servicios del banco, entre los que destaca su banca móvil, una de las mejor valoradas del mercado por los usuarios.

## ABANCA Privada

FS6

En el caso del servicio ABANCA Privada el banco presta servicio a los clientes con patrimonio financiero superior a 500.000 euros con una gestión de patrimonio muy personalizada, a medida de cada cliente.

ABANCA Privada nació para profundizar en la especialización y la orientación al cliente para garantizar un alto nivel de calidad en la gestión de sus necesidades financieras, que pasan, en primer lugar, por preservar su capital, y, en segundo, por obtener rentabilidad en un contexto difícil como el actual.

ABANCA Privada es, también, un área de referencia para la red comercial en un modelo de gestión y éxitos compartidos ya que acompaña a las oficinas en el logro de sus objetivos comerciales, especialmente los de fuera de balance, y además de ayudar en la captación de nuevos clientes.

En aquellos clientes con potencial y que demanden el servicio de asesoramiento, los asesores, presentes en todas las territoriales, se desplazan para entrevistarse con él y realizar, de forma gratuita, un estudio personalizado que identifica de manera rigurosa sus necesidades, perfil y horizonte temporal. A partir de todo ello se elabora una propuesta a su medida que, si acepta, da lugar a las correspondientes acciones de ejecución y posterior seguimiento de las inversiones.

Innovación  
ABANCA digital  
**Servicio personalizado**  
Experiencia cliente con ABANCA

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE**
5. CAPITAL HUMANO
6. NUESTRO COMPROMISO
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
9. ANEXOS

▶ Ver vídeo: [ABANCA Seguros. \(Tarifa plana\)](#)

Todo ello se desarrolla de acuerdo con estrictos principios de responsabilidad ética, con controles para evitar que se puedan tomar decisiones que beneficien más al banco que al cliente. La salvaguarda de sus intereses también contribuye a nuestro modelo de objetivos, que no prima la simple venta de productos, sino la satisfacción del cliente y la rentabilidad de las carteras.

Otra seña de identidad fundamental es la composición del equipo de profesionales que conforman la unidad ABANCA Privada. Se trata de asesores acreditados mediante certificaciones reconocidas a nivel europeo. Recibiendo formación continua que les permite mantenerse actualizados en los diferentes asuntos relacionados con la gestión patrimonial (mercados, productos de inversión, fiscalidad, gestión del riesgo, etc.). Todos ellos han sido seleccionados por haber destacado por perfil, capacidad, cumplimiento de objetivos y experiencia en la gestión de clientes.

Otro de los elementos clave de nuestra propuesta de valor en este segmento es la exclusividad, que se traduce, entre otros aspectos, en los productos y servicios que ponemos a disposición del cliente: Cuenta

Premium, arquitectura abierta en fondos de inversión, planificación patrimonial, carteras de inversión a medida, extracto integral, tarifa plana valores, etc.

A través de este modelo el banco prevé crecer de manera importante en los próximos años en el número de clientes bajo asesoramiento, elevando los actuales ritmos de carterización y captación de nuevos clientes.

## ABANCA Seguros

FS6

ABANCA relanzó en 2016 su actividad en el negocio de seguros y planes a través de un plan de acción que incluyó la creación de una nueva estructura organizativa, la implantación de un nuevo modelo comercial y la presentación de nuevos productos, como la Tarifa Plana, caracterizados por su innovación, sencillez y valor para el cliente.

En el actual escenario de tipos y creciente digitalización, esta línea de negocio tiene para ABANCA una importancia clave, a la altura de la financiación a empresas, la actividad digital, los medios de pago y la vinculación con el cliente.



Suma todos tus seguros en un único recibo



Divide el pago en 12 meses sin intereses ni comisiones



Multiplica las ventajas y podrás ahorrar hasta un 7%

Innovación  
 ABANCA digital  
**Servicio personalizado**  
 Experiencia cliente con ABANCA

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE**
5. CAPITAL HUMANO
6. NUESTRO COMPROMISO
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
9. ANEXOS

El negocio de seguros constituye, por tanto, una de los principales instrumentos de la política de diversificación de ingresos de ABANCA y, en ese sentido, en los últimos años ha desarrollado un proceso de reordenación societaria a través de compras y fusiones que le ha permitido recuperar el 100% del control sobre la cadena de valor de su negocio de seguros. Este proceso ha incluido como principales operaciones las compras de las participaciones del 50% en las sociedades conjuntas que ABANCA mantenía con Aviva y Caser, así como la fusión de las corredurías de ABANCA y el Banco Etcheverría. Tras este proceso, ABANCA ha pasado de operar a través de cinco sociedades a hacerlo únicamente a través de tres con las que cubre todo el espectro de clientes y productos,

- > ABANCA Seguros Vida y Pensiones opera en el ramo de vida y pensiones,
- > ABANCA Seguros Operador de Banca-seguros en mediación de productos de comercialización generalista,

- > y ABANCA Seguros Correduría en el segmento de grandes riesgos.

Esta estructura, apoyada por 2.500 gestores comerciales en la red de oficinas de ABANCA, cuenta con un equipo propio de 190 profesionales dotados de un alto grado de especialización en los diferentes segmentos. El segmento de previsión social, especializado en planes de pensiones y ahorro, dispone de 140 personas. El segmento de empresas también cuenta con tratamiento específico para atender sus características diferenciales.

Los seguros y planes de pensiones constituyen un segmento de gran impacto económico para el cliente, que tiene en ellos una herramienta para protegerse de eventualidades y generar ahorro de cara al futuro. En 2016 los clientes de ABANCA recibieron 26 millones de euros en prestaciones de seguros y 129 millones en prestaciones de ahorro/pensionés. Las prestaciones de hogar, pagos protegidos, vida y autos han beneficiado a 26.348 clientes.



En los ramos de vida riesgo y vida ahorro ABANCA pone a su disposición productos de creación propia adaptados a las necesidades personales de cada cliente. En el ramo de no vida ABANCA selecciona la mejor oferta económica y de coberturas entre un amplio catálogo de compañías proveedoras. Posteriormente, una vez que el producto ha sido comercializado, ABANCA realiza un proceso de métricas y control de

Innovación  
 ABANCA digital  
**Servicio personalizado**  
 Experiencia cliente con ABANCA

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE**
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

servicio para garantizar la satisfacción del cliente.

ABANCA lanzó en los últimos meses numerosos productos para cubrir diferentes necesidades en diferentes segmentos: Seguro de Vida Mujer, Seguro de Vida Mayores de 45 Años, Seguro de Salud Autónomos, etc. Al tiempo que ha iniciado la comercialización de un nuevo catálogo de planes de pensiones y de rentas vitalicias. Todos ellos han sido diseñados bajo las mismas premisas que el banco aplica en la creación de todos sus productos y servicios financieros: sencillez, innovación y valor para el cliente.

ABANCA lanzó la Tarifa Plana de ABANCA Seguros un paquete bonificado que permite al cliente, sin coste alguno, agrupar todas las pólizas de su familia en un único producto, y repartir el coste anual de las primas en cuotas mensuales idénticas.

El cliente puede fraccionar en 12 meses, sin intereses ni comisiones, el coste de los seguros de su unidad familiar –salud, auto, vida, hogar y decesos– que tenga contratados con ABANCA. De esta forma, abonará un único recibo mensual con idéntico importe en lugar de tener que hacer frente a pagos de cantidades elevadas de primas anuales en el momento en que venza cada seguro.

El programa ofrece también la posibilidad de ahorrar hasta un 7% del importe del recibo mensual, en función de los seguros incluidos. Si el cliente agrupa los cinco ramos de seguros adheribles a la Tarifa Plana, ABANCA le devolverá el 7% de su cuota mensual. El porcentaje mínimo de bonificación, con tres ramos de seguros agrupados, es del 3%.

La Tarifa Plana de ABANCA Seguros es un producto sencillo y muy diferenciador respecto a la oferta actual existente en el mercado. Su funcionamiento es similar al de una tarjeta que permite el aplazamiento de compras sin coste para el cliente. ABANCA financia de forma gratuita en 12 meses el importe total que debe abonar el cliente por todos sus seguros y los de su familia (no es necesario que haya un único tomador). El pago a las aseguradoras es anual, por lo que el cliente se beneficia del mejor precio por forma de pago. Además, las condiciones pueden modularse año a año, no se exigen primas mínimas ni se establecen plazos determinados.

### Lanzamiento de la Tarifa Plana de Seguros



- Innovación
- ABANCA digital
- Servicio personalizado**
- Experiencia cliente con ABANCA

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE**
5. CAPITAL HUMANO
6. NUESTRO COMPROMISO
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
9. ANEXOS

Otra de las ventajas del nuevo producto de seguros de ABANCA es que permite el aplazamiento, de forma gratuita, de hasta dos mensualidades al año en caso de que lo necesite el cliente.



de patrimonio total gestionado a través de los planes de pensiones.

Además, el cliente recibirá un solo extracto periódico con toda la información de sus seguros y detalle de las coberturas, y tendrá a su disposición un teléfono único gratuito para consultas.



es el nivel de anulaciones, por debajo de la media del sector, tras el descenso producido este ejercicio.



de facturación en primas de seguros, un 87% más que en 2015. Además, las primas de nueva producción del ejercicio se han incrementado en un 33%.



ha sido el aumento de las ventas mensuales por oficina.



el volumen total de seguros gestionados se sitúa por encima de esta cifra.



de incremento en la captación de planes externos, y una retención de salidas del 19%. Gracias a ello las aportaciones a planes individuales han ascendido a 63 MM€.



en prestaciones a los que han contribuido a pagar los seguros de Vida, Hogar y Pagos Protegidos de la entidad.



en pagos de pensiones privadas asumidos por ABANCA Vida.

- Innovación
- ABANCA digital
- Servicio personalizado
- Experiencia cliente con ABANCA**

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE**
5. CAPITAL HUMANO
6. NUESTRO COMPROMISO
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
9. ANEXOS

## EXPERIENCIA DEL CLIENTE CON ABANCA

G4-DMA, G4-26, G4-PR5

En ABANCA trabajamos por mejorar cada día la atención prestada a los clientes, por entregarles una experiencia que nos haga diferentes de la competencia buscando estar entre los bancos más recomendados por sus clientes.

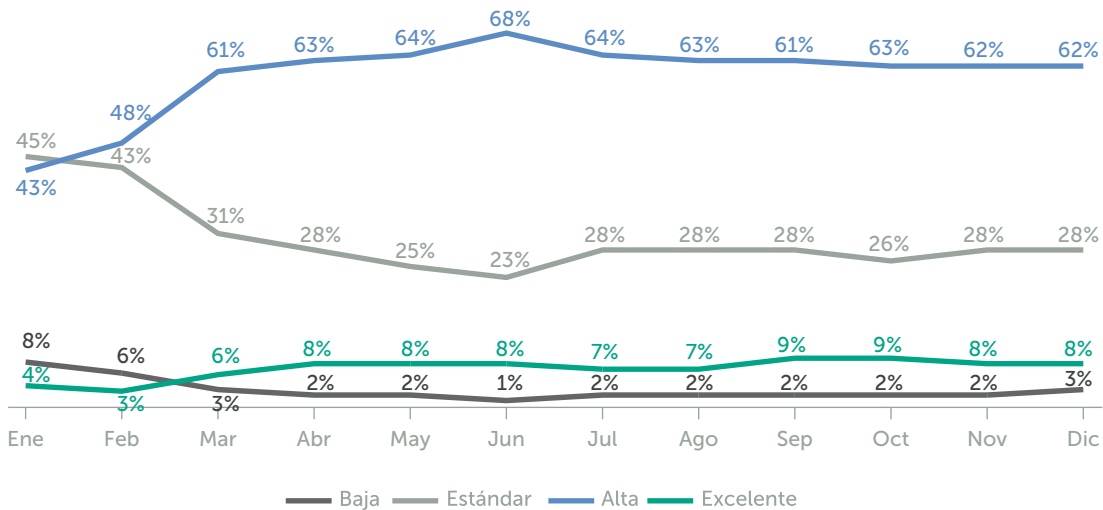
El informe IMEX 2016 de la consultora Lu-kaap nos sitúa, en marzo de 2016, como la cuarta entidad en recomendación de un total de quince analizadas. ABANCA consiguió que el 38,6% de los clientes reconozcan haber recomendado el banco a sus amigos o familiares, frente a un 35% del sector.

# 38,6%

Recomendación a amigos/familiares últimos 6 meses

Frente al 35% de la media

Nuestras propias mediciones también confirman que, paso a paso, vamos obteniendo mejores resultados. El trabajo realizado y el mantener objetivos ambiciosos en las mediciones de satisfacción de nuestros clientes, incluidas en la retribución variable de los empleados, nos ha permitido incrementar el número de oficinas con alta puntuación por parte de nuestros clientes. Pasando de un 46% de oficinas en el tramo alto o excelente en el mes de enero a alcanzar un 70% en esos mismos tramos en diciembre.



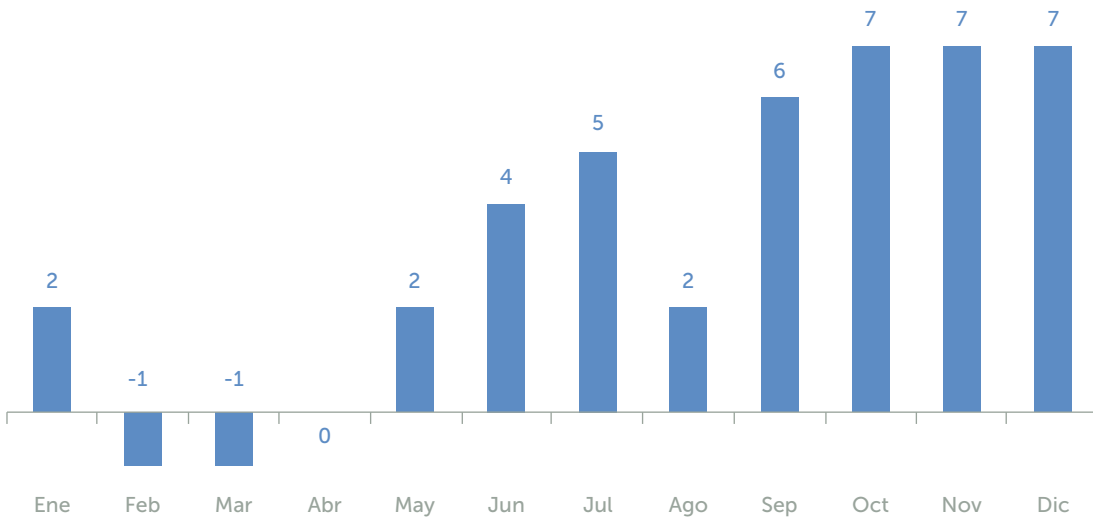
- Innovación
- ABANCA digital
- Servicio personalizado
- Experiencia cliente con ABANCA**

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE**
5. CAPITAL HUMANO
6. NUESTRO COMPROMISO
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
9. ANEXOS

En 2016 hemos continuado midiendo la recomendación de nuestros clientes con el Índice de Prescripción Neta (IPN), mejorando mes a mes. Durante el primer semestre hemos consolidado la subida de 16 puntos

conseguida en el año 2015, para conseguir en el segundo semestre de 2016 una mejora anual de 7 puntos. El 37% de nuestros clientes contestan a la pregunta 'si recomendaría ABANCA a un familiar o amigo' con un 9 o 10.

Puntos de mejora mes a mes



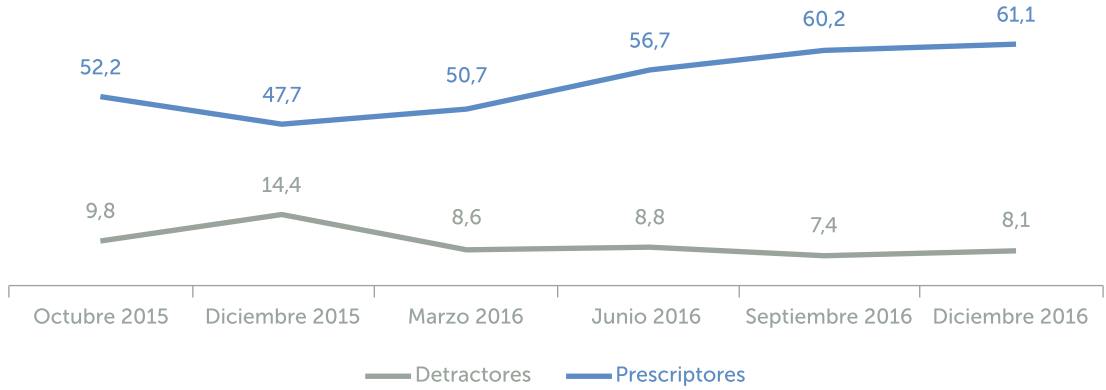
Asimismo, en 2016 hemos continuado escuchando a nuestros clientes para mejorar la experiencia del cliente en cada punto de contacto y en cada interacción con ABANCA. Para ello, medimos la satisfacción del cliente con los distintos canales con los que interactúa: la atención telefónica, la banca electrónica, de particulares, empresa, móvil y los cajeros automáticos.

Entre los canales, el que más mejora es la App móvil. Más de 4.000 clientes contestaron la encuesta en diciembre de 2016, en la propia aplicación, a la pregunta de 'Recomendaría usted la app móvil de ABANCA a un familiar o amigo, incrementando en un 11% los clientes que contestan con un 9-10 (prescriptores) y reduciendo en un 6% los clientes que contestan entre 0-6 (detractores).



Innovación  
 ABANCA digital  
 Servicio personalizado  
**Experiencia cliente con ABANCA**

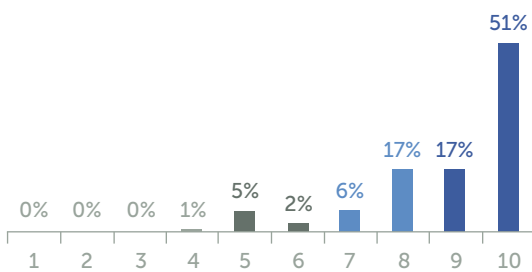
1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE**
5. CAPITAL HUMANO
6. NUESTRO COMPROMISO
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
9. ANEXOS



Igualmente, se recoge la opinión de los clientes y su satisfacción en los denominados "momentos de la verdad", tales como contratación de un nuevo producto. En 2016, ha destacado la experiencia creada en la contratación de nuestra 'Tarifa plana de Seguros'. En la medición de octubre de 2016, el 85% de los clientes valoran la satisfacción global con la contratación con 'más de un 8 o más' sobre 10. Y 7 de cada 10 clientes valoran con la nota máxima de 10 al gestor.

La mejora de la experiencia de nuestros clientes se ha convertido en una prioridad estratégica para el presente y sobre todo para el futuro. Y solo podemos alcanzarla con la implicación y el compromiso de todo el equipo de ABANCA, tanto las personas de la red comercial como de servicios centrales. Por esa razón, en 2016, desde Experiencia de clientes, de la mano del equipo de Capacitación y colaborando con los dinamizadores de la red comercial, se han lanzado los talleres ABANGUARDIA.

### Satisfacción global de la plantilla



15 personas se han capacitado como formadores de Experiencia de Cliente y han impartido 26 sesiones de 4 horas a 500 personas. Las sesiones se componían de una parte común y otra parte específica por perfiles de "Sentir Equipo" para Directores y Subdirectores, "Sentir Cliente" para gestores y "Sentir Compañero" para empleados de Servicios Centrales. Estas sesiones se dinamizaron con videos, construcciones en equipo, roll play, y finalizaban con un compromiso individual de cada uno de los participantes.



# 5

## NUESTRO CAPITAL HUMANO

Estructura y composición

Formación y gestión del cambio

Cultura Corporativa y Gestión del Cambio

Compensación y desarrollo

Seguridad y salud

Política de igualdad y conciliación

Oportunidad al talento





1. PRESENTACIÓN	<b>5. CAPITAL HUMANO</b>
2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTRO COMPROMISO
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
4. EL CLIENTE	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
	9. ANEXOS

<b>Estructura</b>
Formación
Cultura Corporativa
Desarrollo
Seguridad y salud
Igualdad y conciliación
Oportunidad al talento

En ABANCA queremos ser una organización de alto desempeño. Una entidad que consigue ser rentable de manera sostenida en el tiempo apoyándose en las acciones diarias de sus empleadas y empleados.

Nuestro decálogo de profesionales de alto desempeño guía todas nuestras actuaciones:

1. Estamos enfocados/as hacia el cliente y sus necesidades.
2. Alineados/as con la estrategia.
3. Comprometidos/as con los valores y cultura ABANCA.
4. Cohesionados/as en un único equipo.
5. Orientados/as a conseguir los mejores resultados.
6. Involucrados/as en los cambios.
7. Implicados/as en la gestión preventiva de los riesgos.
8. Exigentes en la mejora de nuestras capacidades.
9. Productivos/as en la gestión de conflictos.
10. Flexibles en nuestros roles profesionales.

## ESTRUCTURA Y COMPOSICIÓN

G4-DMA

Actualmente, forman parte de ABANCA más de 4.300 personas con contrato fijo. La edad media de la plantilla se sitúa en torno a los 42 años, con una media de antigüedad en la empresa de quince años. El 61% de la actual plantilla de ABANCA tiene estudios universitarios.

(G4-9, G4-10)	2015	2016
Nº de empleados <sup>1</sup>	4.212	4.307
Media antigüedad (años)	15	15
% universitarios	69%	61%
Distribución según sexo		
> Mujeres	49,8%	50,4%
> Hombres	50,2%	49,6%
Media edad (años)	42,1	42,6

<sup>1</sup> Los datos reportados en el presente capítulo de Capital Humano no tienen en cuenta los contratos temporales al ser un 0,3% de la plantilla, ni tampoco el programa Experiencia ABANCA descrito en la página 116 de éste mismo capítulo.

1. PRESENTACIÓN	<b>5. CAPITAL HUMANO</b>
2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTRO COMPROMISO
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
4. EL CLIENTE	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
	9. ANEXOS

**Estructura**

- Formación
- Cultura Corporativa
- Desarrollo
- Seguridad y salud
- Igualdad y conciliación
- Oportunidad al talento

El capital humano se ubica principalmente en Galicia, Asturias y León, territorio que supone el núcleo del negocio de ABANCA, con un 84,2% de concentración. Cabe destacar que la paridad de género se mantiene

próxima al 50-50 en la práctica totalidad de ubicaciones en que la entidad desarrolla la actividad, siendo "Resto de España" el territorio que mayor desviación presenta con un 60,7% de hombres.

Desglose de la plantilla por ubicación y género (G4-10)				
	2015		2016	
	T	M (%)	H (%)	T
Galicia, Asturias y León	3.507	52,3	47,7	3.627
Resto de España	634	39,3	60,7	613
Extranjero	71	52,2	47,8	67
<b>Total</b>	<b>4.212</b>	<b>47,9</b>	<b>52,1</b>	<b>4.307</b>

Por otro lado, el tramo de edad en el que se concentra la mayor parte de la plantilla es el que se encuentra entre los 30 y los 50 años. A pesar de la juventud de la plantilla, uno de los pilares básicos en ABANCA es el valor de la ex-

periencia. En 2016 se entregaron un centenar de insignias de plata a otros tantos empleados en reconocimiento a su trayectoria de décadas de trabajo en la entidad, que conjuntamente suma un total acumulado de 2.500 años.

Desglose de la plantilla por ubicación y edad			
	<30	30-50	>50
Galicia, Asturias y León	0,74%	81,11%	18,14%
Resto de España	0,49%	87,77%	11,75%
Extranjero	8,96%	85,07%	5,97%
<b>Total</b>	<b>0,84%</b>	<b>82,12%</b>	<b>17,04%</b>

El ejercicio 2016 se ha cerrado con un total de 98 nuevas incorporaciones al equipo de personas que configura la entidad.

Incorporaciones por edad (G4-LA1)				
	2015		2016	
	T	M	H	T
Menores de 30 años	9	13	6	19
Entre 30 y 50 años	72	23	53	76
Mayores de 50 años	4	0	3	3
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>36</b>	<b>62</b>	<b>98</b>

- |                      |                                |
|----------------------|--------------------------------|
| 1. PRESENTACIÓN      | <b>5. CAPITAL HUMANO</b>       |
| 2. GOB. CORPORATIVO  | 6. NUESTRO COMPROMISO          |
| 3. MODELO DE NEGOCIO | 7. GESTIÓN DEL RIESGO          |
| 4. EL CLIENTE        | 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016 |
|                      | 9. ANEXOS                      |

<b>Estructura</b>
Formación
Cultura Corporativa
Desarrollo
Seguridad y salud
Igualdad y conciliación
Oportunidad al talento

Incorporaciones por ubicación (G4-LA1)	2015		2016	
	T	M	H	T
Galicia, Asturias y León	40	29	31	60
Resto de España	39	4	26	30
Extranjero	6	3	5	8
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>36</b>	<b>62</b>	<b>98</b>

Además, la rotación de plantilla se sitúa en el 3,9%<sup>2</sup> para el ejercicio 2016.

Rotación media por edad y género (G4-LA1)	2015		2016	
	T	M	H	T
Menores de 30 años	33,3%	5,3%	5,9%	5,6%
Entre 30 y 50 años	6,5%	2,4%	2,4%	2,4%
Mayores de 50 años	22,6%	8,6%	12,2%	10,9%
<b>Total</b>	<b>9,1%</b>	<b>3,2%</b>	<b>4,6%</b>	<b>3,9%</b>

Rotación media por ubicación y género (G4-LA1)	2015		2016	
	T	M	H	T
Galicia, Asturias y León	9,8%	2,7%	4,4%	3,5%
Resto de España	4,7%	5,0%	3,5%	4,1%
Extranjero	14,1%	20,0%	25,0%	22,4%
<b>Total</b>	<b>9,1%</b>	<b>3,2%</b>	<b>4,6%</b>	<b>3,9%</b>

<sup>2</sup> No excluyendo las salidas derivadas del acogimiento voluntario al Procedimiento de Regulación de Empleo (PRE), o el traspaso a otras empresas del grupo no incluidas en el perímetro ABANCA.

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

- Estructura
- Formación
- Cultura Corporativa
- Desarrollo
- Seguridad y salud
- Igualdad y conciliación
- Oportunidad al talento

Más del 60% del comité de dirección de ABAN-CA procede de Galicia, origen y núcleo de su

actividad, desde donde reforzar la posición de entidad de referencia en el noroeste de España.

Distribución de la plantilla por categoría y sexo (G4-LA12)					
	2015			2016	
	Distribución	M	H	T	Distribución
Alta dirección	0,3%	7,7%	92,3%	13	0,3%
Dirección	1,4%	16,4%	83,6%	67	1,6%
Mandos intermedios	23,4%	27,1%	72,9%	1.008	23,4%
Técnicos	74,9%	58,6%	41,4%	3.291	74,7%

Distribución de la plantilla por categoría y edad en 2016 (G4-LA12)				
	<30	30-50	>50	Distribución
Alta dirección	0,0%	46,2%	53,8%	0,3%
Dirección	0,0%	68,7%	31,3%	1,6%
Mandos intermedios	0,1%	82,8%	17,1%	23,4%
Técnicos	1,1%	82,3%	16,6%	74,7%
<b>Total</b>	<b>0,8%</b>	<b>82,1%</b>	<b>17,0%</b>	<b>100,0%</b>





1. PRESENTACIÓN	<b>5. CAPITAL HUMANO</b>
2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTRO COMPROMISO
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
4. EL CLIENTE	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
	9. ANEXOS

Estructura
<b>Formación</b>
Cultura Corporativa
Desarrollo
Seguridad y salud
Igualdad y conciliación
Oportunidad al talento

## FORMACIÓN Y GESTIÓN DEL CAMBIO

G4-DMA, G4-LA10

En ABANCA apostamos por adoptar las mejores prácticas en nuestros procesos de gestión del talento. Con esta finalidad en el año 2015 comenzamos la implantación de la plataforma *Successfactors* de SAP, que a través de su tecnología *cloud* (en la nube), nos permite beneficiarnos constantemente de las últimas innovaciones que se produzcan en los diferentes módulos, contando por tanto con una plataforma permanentemente actualizada.

En el 2016 hemos completado la implantación de tres de sus módulos, la de 360° para la evaluación competencial, la de Desarrollo para los planes de desarrollo individual, y la de Apre-

ndizaje, para formación, tanto presencial como *e-learning*, a través de la cual al menos el 92% de la plantilla ha participado en alguna acción formativa puesta en marcha por la entidad. En el 2017 seguiremos potenciando esta plataforma con la implantación de nuevos módulos.

Las numerosas normativas que controlan la actividad del sector financiero nos imponen importantes obligaciones de actualización formativa. Por tanto, todas las personas que formamos parte de ABANCA tenemos la responsabilidad de estar permanentemente actualizados en esas materias, realizando las acciones formativas necesarias. En el 2016 en ABANCA se han realizado 181 acciones formativas presenciales y 41 acciones *online*, en los que han participado un total de 3.948 personas.

Cifras clave sobre formación	2015	2016
Inv. en formación (m de €)	1.119	1.279
Inv. / empleado formado (€)	276,2 €	323,9 €
Horas / empleado	59,5	49,6
Índice de satisfacción (1 a 4)	3,3	3,5
Empleados formados (%)	93%	92%

Promedio horas de capacitación anuales (G4-LA9)	2015		2016	
	T	M	H	T
Alta dirección	37	84	22	27
Dirección	60	32	25	26
Mandos intermedios	62	48	47	47
Técnicos	64	59	56	58
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>57</b>	<b>52</b>	<b>55</b>

1. PRESENTACIÓN	<b>5. CAPITAL HUMANO</b>
2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTRO COMPROMISO
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
4. EL CLIENTE	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
	9. ANEXOS

Estructura
<b>Formación</b>
Cultura Corporativa
Desarrollo
Seguridad y salud
Igualdad y conciliación
Oportunidad al talento

Durante el 2016, se ha impulsado la capacitación y certificación de los profesionales que prestan servicios de asesoramiento en inversiones, con el fin de responder a un segmento de clientes que exigen profesionales mejor capacitados, anticipándonos al mismo tiempo a las exigencias de la CNMV a partir del primero de enero de 2018. Con este fin se ha apostado por certificar a todas las personas que prestan estos servicios con las certificaciones de EFPA (European Financial Planning Association), una de las asociaciones de acreditación independientes más prestigiosas a nivel europeo. En este ejercicio se ha preparado en la certificación EFA (European Financial Advisor) a 28 personas, en especial a las personas de Banca Personal y Privada que tenían pendiente acreditarse. Por otro lado se ha convocado a todo el colectivo de gestores de banca personal en oficinas, y adicionalmente, a todos los directores y subdirectores con carteras impor-

tantes de clientes de estos segmentos para la certificación EIP (European Investment Practitioner), en total, más de 487 personas. A cierre de 2016 un total de 456 profesionales están acreditados. En el 2017 se intensificará este esfuerzo para llegar a tener cerca del 50% de la fuerza comercial de la entidad acreditada para servicios de información o asesoramiento.

Por otro lado, durante 2016, la entidad ha dado continuidad al Plan de Desarrollo Profesional ABANCA. Dentro de los Itinerarios Profesionales ABANCA, se ha diseñado un programa formativo de asesoramiento y especialización en empresas al que han asistido 50 profesionales de las áreas relacionadas con este segmento de negocio, con la intención de darle continuidad en el futuro en sucesivas ediciones de forma que los participantes puedan potenciar sus conocimientos y habilidades.

#### Empleados que han recibido capacitación sobre la prevención Blanqueo Capitales<sup>3</sup> (G4-SO4)

	Galicia, Asturias y León	España	Extranjero	Total (%)
Alta dirección	9	2	0	85%
Dirección	56	6	0	93%
Mandos intermedios	1.529	111	9	96%
Técnicos	2.636	478	17	97%
<b>Total</b>	<b>3.552</b>	<b>597</b>	<b>26</b>	<b>97%</b>

<sup>3</sup> Datos totales acumulados a fecha 31/12/2016.

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO**
- 6. NUESTRO COMPROMISO
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

- Estructura
- Formación
- Cultura Corporativa**
- Desarrollo
- Seguridad y salud
- Igualdad y conciliación
- Oportunidad al talento

## Programas de ayuda a la transición en el final de la carrera profesional

ABANCA tiene contratado con dos proveedores un servicio voluntario de recolocación externa (*outplacement*) de 12 meses de duración a favor de aquéllos profesionales afectados por una medida de extinción de la relación laboral como consecuencia de la aplicación del Procedimiento de Regulación de Empleo en vigor hasta diciembre de 2016. El programa incluye capacitación para la reinsertión laboral, orientación profesional y prospección activa del mercado laboral.

Hasta la fecha

# 242

personas se han beneficiado del servicio

de los cuáles

# 74

han conseguido recolocarse gracias al programa



## CULTURA CORPORATIVA Y GESTIÓN DEL CAMBIO

En ABANCA, cada responsable de unidad tiene entre sus parámetros de gestión la cultura y el clima organizativo. En consecuencia, cada unidad diseña y ejecuta un plan de acción anual, con el acompañamiento de la gerencia de Cultura, Clima y Gestión del Cambio, para cerrar brechas en dimensiones concretas.

Entre las acciones con mayor impacto, están las convenciones periódicas que se realizan con todos los profesionales de cada área. En estas convenciones se trabaja la alineación con la estrategia, compartiendo cómo se contribuye a los retos de ABANCA; se fomenta el trabajo en equipo y entre áreas, con dinámicas de interacción o invitando a representantes de áreas clientes o proveedoras. Son por último un buen momento para reconocer logros destacados. En el 2016 el 72% de las áreas realizaron estos eventos.



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO**
- 6. NUESTRO COMPROMISO
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

- Estructura
- Formación
- Cultura Corporativa**
- Desarrollo
- Seguridad y salud
- Igualdad y conciliación
- Oportunidad al talento

Pero sin duda si ha habido, en 2016, un momento especialmente relevante para la Cultura Corporativa de ABANCA ha sido la apertura de la nueva sede corporativa en Madrid. En Recoletos 4, se inauguró no sólo un nuevo espacio de trabajo dotado de las últimas tendencias y novedades tecnológicas, sino que nació una nueva forma de trabajar, adaptada a nuestros próximos retos. La nueva economía digital demanda organizaciones más flexibles, más creativas, más colaborativas y ágiles. Con ese propósito se elimina el sentido de propiedad de los puestos de trabajo, habilitando en paralelo espacios y recursos tecnológicos como Surface y videoconfe-

rencias, que dotan a personas y equipos de movilidad, interacción y flexibilidad. Se promueve la digitalización, con la finalidad de optimizar espacios, generar ahorro de costes y disminuir la huella de carbono de ABANCA, reduciendo el consumo de papel a su mínima expresión. Para conseguirlo se instruye a todas las personas en el uso apropiado de espacios y medios, y se habilitan pioneros, agentes de cambio que acompañan a profesionales y equipos en esta transición. Este proyecto busca afianzar nuestros elementos distintivos (innovación, calidad, responsabilidad, confiabilidad), y el orgullo ABANCA entre todos nuestros profesionales.



Además, el trabajo realizado por ABANCA en la construcción de su cultura corporativa fue reconocido en la IX edición del Premio

Hudson-ABC a la dirección de Recursos Humanos con un accésit por nuestra iniciativa de Agentes de Valores y Cambio.

1. PRESENTACIÓN	<b>5. CAPITAL HUMANO</b>
2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTRO COMPROMISO
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
4. EL CLIENTE	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
	9. ANEXOS

Estructura
Formación
Cultura Corporativa
<b>Desarrollo</b>
Seguridad y salud
Igualdad y conciliación
Oportunidad al talento

## COMPENSACIÓN Y DESARROLLO

G4-LA2, G4-EC5

ABANCA ha implantado un modelo de retribución que reconoce adecuadamente la productividad y la contribución de sus profesionales a su cuenta de resultados y consta de dos bloques claramente diferenciados: la retribución fija y el Sistema de Retribución Variable caracterizado por ser:

- > Universal: se aplica a todas las personas del banco, tanto de unidades de negocio como de servicios centrales.
- > Transparente: funciona a través de métricas claras y que se pueden seguir por las herramientas de gestión.
- > Motivador: posibilita obtener más del 100% del incentivo si se superan los objetivos fijados.
- > Sencillo: contempla, por ejemplo, un máximo de diez métricas clave para la red minorista.

El salario base inicial para cualquier trabajador de la plantilla, independientemente de su sexo, es de 1,6 veces el Salario Mínimo Interprofesional, tal y como establece el Convenio Colectivo, aplicándose los incrementos establecidos en el mismo.

En cuanto al Sistema de Retribución Variable, este fue aprobado por los órganos de gobierno, como cada año, para garantizar que la política de retribución del banco no limita la solidez de su base de capital y sea compatible tanto con la gestión eficaz de

su riesgo como con sus intereses a largo plazo. El sistema se orienta este año sobre los tres focos estratégicos en 2016: rentabilidad, visión clientecéntrica y calidad del riesgo.

El sistema, aplicable a todo el Grupo ABANCA, mantiene el doble interruptor, uno cuantitativo y otro cualitativo (la evaluación del desempeño) que permiten relacionar el Sistema de Retribución Variable con el resultado global. Con ello se garantiza que exista correspondencia entre el resultado obtenido por el banco y la retribución variable de las empleadas y empleados.



**rentabilidad**



foco en el **cliente**



gestión del **riesgo**



**SRV 2016**

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO**
- 6. NUESTRO COMPROMISO
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

- Estructura
- Formación
- Cultura Corporativa
- Desarrollo**
- Seguridad y salud
- Igualdad y conciliación
- Oportunidad al talento

### Plan de Retribución Flexible (REFLEX)

El total de la plantilla se beneficia de un Plan de Retribución Flexible (REFLEX) que permite sustituir de forma voluntaria parte de la retribución por los productos y servicios que se ofrecen en esta iniciativa (seguro de salud, cheque guardería y formación en lengua inglesa). Contratando a través de este

sistema se obtienen ventajas fiscales y precios más competitivos en los productos que se ofertan.

El 'Plan de Retribución Flexible' ofrece la posibilidad de contratar un seguro de salud para el empleado y sus familiares. El 50% del coste de la prima correspondiente al empleado es asumido por el banco.



### Previsión Social - Planes de Pensiones

G4-EC3

Los compromisos por pensiones de ABANCA están exteriorizados en su totalidad, la mayor parte instrumentados a través del Plan de Pensiones del Personal de ABANCA y excepcionalmente a través de pólizas de seguro complementarias. El Plan de Pensiones del Personal de ABANCA está a su vez instrumentado en dos Fondos de Pensiones de sistema mixto, uno de ellos, en gestión, principalmente de aportación definida de jubilación y prestación definida para las contingencias de riesgo, y el otro fondo, asegurado, de prestación definida para las contingencias de jubilación y riesgo (invalidez y fallecimiento). En los sistemas de aportación definida de jubilación, la aportación del Banco (Promotor del Plan) se sitúa entre un 4 y un 5% según el colectivo al que se pertenezca.

En el 2016 no ha sido necesario que el Banco efectuase aportaciones por jubilación y fallecimiento al haberse realizado las mismas contra excedentes de los propios fondos de pensiones y contra la participación en beneficios de las pólizas que aseguran las contingencias de riesgo. La asignación de excedentes para la contingencia de jubilación de la plantilla del Banco ascendió a 4,2 millones de euros, correspondiéndose al 50% de la aportación establecida en el Plan con carácter general, ya que en el ejercicio 2016 todavía estaba reducida la aportación en el porcentaje citado (50%) como medida de ahorro.

En el ejercicio 2017 la aportación será ya del 100% para ahorro o jubilación (coste aprox. 8,5 millones de euros) más otros 4 millones máximo de aportaciones de riesgo.

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO**
- 6. NUESTRO COMPROMISO
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

- Estructura
- Formación
- Cultura Corporativa
- Desarrollo
- Seguridad y salud**
- Igualdad y conciliación
- Oportunidad al talento

## Evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño permite valorar nuestro nivel de contribución a la organización y la medida en la que nos alineamos con los valores y dimensiones de la Cultura Organizativa. Los sistemas de desarrollo, promoción, capacitación y recompensa están vinculados a esta evaluación.

El proceso consta de dos partes: evaluación de competencias y entrevista personal. Cada

profesional es evaluado por su responsable jerárquico y se puede autoevaluar. Los directivos de la organización son evaluados, además, por sus colaboradores y por sus pares. Posteriormente, se realiza una entrevista personal con el responsable directo para analizar los resultados y fijar un plan de acción de desarrollo individual para el ejercicio siguiente. La totalidad de la plantilla participa en el proceso con excepción del personal que se encuentra de baja y nuevas contrataciones posteriores al proceso de evaluación.

Empleados que han recibido evaluación de desempeño (%) (G4-LA11)	2015		2016	
	T	M	H	T
Alta dirección	100%	100%	100%	100%
Dirección	98%	100%	96%	97%
Mandos intermedios	99%	99%	99%	99%
Técnicos	97%	98%	98%	98%
<b>Total</b>	<b>97%</b>	<b>98%</b>	<b>98%</b>	<b>98%</b>

Un total de 299 empleadas y empleados han promocionado en 2016 en nuestra entidad, como consecuencia de su buen desempeño, compromiso y logro de objetivos. En comparación con 2015, han mejorado su carrera profesional un 62% más de compañeras y compañeros.

La promoción del talento interno supone el eje principal del desarrollo profesional en ABANCA. De hecho, más del 99,7% de los

puestos de Dirección en Galicia se han cubierto de forma interna.

## SEGURIDAD Y SALUD

G4-DMA, G4-LA5, G4-LA8, G4-SO1

ABANCA dispone de un único Comité de Seguridad y Salud compuesto por doce representantes de la empresa y doce representantes de los trabajadores, que representan al 100% de los empleados. El Comité

1. PRESENTACIÓN	<b>5. CAPITAL HUMANO</b>
2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTRO COMPROMISO
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
4. EL CLIENTE	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
	9. ANEXOS

- Estructura
- Formación
- Cultura Corporativa
- Desarrollo
- Seguridad y salud**
- Igualdad y conciliación
- Oportunidad al talento

de Seguridad y Salud es el órgano paritario y colegiado de participación destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa a nivel España en materia de prevención de riesgos. El Comité se reúne trimestralmente y siempre que lo solicite alguna de las representaciones en el mismo.

Con el aval y respaldo del Comité de Seguridad y Salud de la entidad, en 2016, ABANCA puso en marcha una iniciativa destinada a reevaluar los riesgos psicosociales de toda la plantilla, uno de los objetivos principales del pasado año. Para esta evaluación se ha contado con la colaboración de los especialistas en psicología de PREMAP Seguridad y Salud.

El cuestionario analiza hasta nueve ítems relevantes para evaluar los riesgos psicosociales,

como el tiempo de trabajo, la autonomía, la variedad de la tarea, la carga de trabajo, las demandas psicológicas, la participación, el desempeño del rol, el interés por el trabajo o las relaciones personales y apoyo social.

Pero la seguridad en el trabajo comienza al salir de casa. Es tarea de todos redoblar los esfuerzos para reducir al máximo estos percances.

Con el foco fijado en mejorar la seguridad en los desplazamientos de los empleados y empleadas, desde Capital Humano se puso en marcha una iniciativa para conocer las principales características de estos viajes. La recogida de información se canalizó a través de una sencilla encuesta disponible en la intranet corporativa. El cuestionario es totalmente voluntario, anónimo y personal.

(G4-LA6)	2015		2016	
Absentismo por accidentes	T	M	H	T
nº jornadas perdidas (días)	1.068	528	75	603
nº accidentes	40	36	11	47
- con baja laboral	18	15	7	22
- <i>in itinere</i>	12	11	2	13
- sin baja laboral	22	21	4	25
- <i>in itinere</i>	5	6	2	8
Absentismo por enfermedad común	T	M	H	T
nº jornadas perdidas (días)	30.026	22.382	9.597	31.979
nº bajas	853	941	479	1.420
Víctimas mortales relacionadas con trabajo	T	M	H	T
nº de víctimas	0	0	0	0



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO**
- 6. NUESTRO COMPROMISO
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

- Estructura
- Formación
- Cultura Corporativa
- Desarrollo
- Seguridad y salud**
- Igualdad y conciliación
- Oportunidad al talento

En ABANCA, por el tipo de trabajo que se realiza (administrativo) no constan catalogadas enfermedades profesionales (los trabajadores de ABANCA tienen la consideración de trabajadores usuarios de pantallas de visualización de datos). Se denomina enfermedad profesional a aquella enfermedad adquirida en el puesto de trabajo. Dicha enfermedad debe estar declarada como tal por la ley. En el caso de España, está aprobado un cuadro de enfermedades profesionales en el sistema de la Seguridad Social y se establecen criterios para su notificación y registro según Real

decreto 1299/2006. Para catalogar como profesional a una enfermedad es imprescindible que existan elementos básicos que la diferencien de una enfermedad común.

Por otro lado, ABANCA presenta un índice del 100% de reincorporación tras la baja de maternidad/paternidad, pero cabe destacar, por encima de todo, el alto porcentaje de empleados que conservan su puesto de trabajo pasados 12 meses tras su reincorporación (97,6%) tratándose siempre de bajas voluntarias.

(G4-LA3)	2015		2016	
	T	M	H	T
Derecho baja (nº empleados)	214	132	117	249
Derecho ejercido (%)	96,3%	100,0%	87,2%	93,9%
Reincorporaciones (%)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Reincorporaciones que conservaron su trabajo pasados 12 meses (%)	94,5%	96,5%	98,9%	97,6%



- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>1. PRESENTACIÓN</li> <li>2. GOB. CORPORATIVO</li> <li>3. MODELO DE NEGOCIO</li> <li>4. EL CLIENTE</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li><b>5. CAPITAL HUMANO</b></li> <li>6. NUESTRO COMPROMISO</li> <li>7. GESTIÓN DEL RIESGO</li> <li>8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016</li> <li>9. ANEXOS</li> </ul> |
|---|---|

- Estructura -----
- Formación -----
- Cultura Corporativa -----
- Desarrollo -----
- Seguridad y salud -----**
- Igualdad y conciliación -----
- Oportunidad al talento -----

Además, ABANCA ha lanzado, con el soporte de Sanitas, dos planes de salud exclusivos, personalizados y gratuitos para toda la plantilla. Se trata de un innovador sistema de coaching que presta asesoramiento en dos facetas: actividad física y nutrición.

El programa de nutrición es un plan de acompañamiento para mejorar los hábitos alimenticios. Un equipo de profesionales médicos con formación y experiencia en nutrición asesora individualmente a cada usuario. El plan de actividad física sigue el mismo patrón de análisis y asesoramiento que el anterior, en este caso por fisioterapeutas y entrenadores personales.

Las dudas o consultas se pueden realizar tanto por teléfono como por Internet al experto, que seguirá de cerca nuestra evolución.

Por último, indicar que, además del Convenio Colectivo, ABANCA cuenta con diversos acuerdos formales en materia de salud y seguridad que incluyen:

1. Facilitar equipos de protección personal.
2. Participación de representantes de los trabajadores en las inspecciones, auditorías e investigaciones de accidentes relacionados con la salud y la seguridad.
3. Formación en Prevención de Riesgos Laborales.
4. Mecanismos de reclamación de riesgos laborales.
5. Derecho a negarse a realizar trabajos peligrosos.
6. Inspecciones periódicas.



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO**
- 6. NUESTRO COMPROMISO
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

- Estructura
- Formación
- Cultura Corporativa
- Desarrollo
- Seguridad y salud
- Igualdad y conciliación**
- Oportunidad al talento

## POLÍTICA DE IGUALDAD Y CONCILIACIÓN

G4-DMA

ABANCA, con el 93,37% de la representación sindical (CC.OO, CSICA, UGT, ASCA y CGT), ha firmado el 'Plan de Igualdad de Oportunidades' de la entidad para el periodo 2016-2020. El documento recoge una serie de medidas para conseguir una igualdad real de trato y oportunidades entre hombres y mujeres en ABANCA y superar las posibles desigualdades que puedan existir por razón de sexo.

Aunque nuestra plantilla está equilibrada en cuanto al número de mujeres y hombres, el número de hombres en niveles retributivos superiores es mayor. El 'Plan de Igualdad' re-

coge una serie de actuaciones para reducir este desequilibrio.

En total, se contemplan en el documento una serie de actuaciones en 10 ámbitos: formación en género; selección y contratación; formación profesional; promoción profesional; retribución; conciliación de la vida personal, familiar y laboral; lenguaje y publicidad; prevención de Riesgos Laborales con perspectiva de género; prevención del acoso moral, acoso sexual y acoso por razón de sexo; y violencia de género. Cada una consta de un objetivo específico y de acciones concretas a realizar durante el periodo de vigencia del Plan. Todas estas actuaciones serán objeto de seguimiento por parte de la Comisión de Igualdad creada para ello.



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO**
- 6. NUESTRO COMPROMISO
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

- Estructura
- Formación
- Cultura Corporativa
- Desarrollo
- Seguridad y salud
- Igualdad y conciliación
- Oportunidad al talento**

Entre algunas de las medidas que incluye el Plan destaca el diseño de un programa de formación interno de género e igualdad, fomentar el uso de la video-conferencia para minimizar los desplazamientos y estancias fuera del hogar, garantizar que el ejercicio del derecho a la conciliación no impacte negativamente en el desarrollo de la carrera laboral de la persona trabajadora o continuar con la negociación de un nuevo protocolo para la prevención y tratamiento de los casos de acoso moral y acoso sexual en el puesto de trabajo, entre otras.

El 'Plan de Igualdad de Oportunidades' de ABANCA incluye también el catálogo de medidas de conciliación de la entidad. Se han acordado algunas mejoras como, por ejemplo, la ampliación hasta los 14 años (frente a los 12 años establecidos en la ley) del derecho a la flexibilidad horaria o a reducciones de jornada para quienes tengan a su cuidado a menores hasta esta edad. También se ha ampliado la medida de flexibilidad horaria en la hora de entrada y salida pasando de media hora a una hora.

En estas medidas se recogen también el catálogo de permisos retribuidos para la plantilla de ABANCA. Estos permisos intentan dar respuesta a las necesidades de conciliación surgidas de hechos como matrimonio, constitución de la pareja de hecho, maternidad, paternidad, cuidado de hijas o hijos o ascendientes, enfermedad, hospitalizaciones, etc.

## OPORTUNIDAD AL TALENTO

La entidad puso en marcha en 2016 el programa 'ABANCA Innova', un singular programa con el que impulsar una nueva cultura de innovación en la entidad, más participativa y con una mayor orientación al cliente. ABANCA Innova potencia las buenas ideas, el talento interno y la capacidad de emprendimiento.

La primera edición del proyecto contó con veintiséis participantes, de los que veinte fueron empleados del banco y los seis restantes, estudiantes universitarios, para situar a la entidad como un referente en la atracción de talento innovador. Todos ellos tuvieron la oportunidad de desarrollar sus ideas innovadoras durante un período de ocho semanas, en el que dispusieron de una guía de trabajo tutelada por un experto (coach) y contaron con el apoyo de un mentor, un especialista del área de la idea que iban a desarrollar, además del patrocinio de un sponsor, el directivo responsable de ese área.

El proyecto se llevó a cabo siguiendo el reconocido modelo de programas de innovación Adobe Kickbox.

Por otro lado, el programa 'Experiencia ABANCA', enfocado a atraer el talento de las universidades de Galicia, León y Asturias, ha facilitado la incorporación al mercado laboral a un total de 166 recién licenciados.

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO**
- 6. NUESTRO COMPROMISO
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

- Estructura
- Formación
- Cultura Corporativa
- Desarrollo
- Seguridad y salud
- Igualdad y conciliación
- Oportunidad al talento**

Los jóvenes escogidos se incorporaron a la entidad con todas las garantías laborales a través de un contrato en prácticas de entre seis y siete meses, remunerado y a tiempo completo. Todos los seleccionados tienen la opción de desarrollar sus aptitudes y poner en práctica los conocimientos teóricos asimilados durante su formación, así como conocer un entorno laboral real y perfilar una orientación profesional. Además, podrán aportar una nue-

va visión a los profesionales de ABANCA, transmitiendo oportunidades de mejora según su experiencia.

Al finalizar su primer ciclo, se hace una evaluación del rendimiento de cada persona, informando a cada una de sus fortalezas y áreas de mejora profesional, con la opción de ampliar contrato en los casos en que la experiencia ha sido satisfactoria para ambas partes.





# 6

## NUESTROS COMPROMISOS

Compromiso con el Buen Gobierno

Comprometidos con la educación

Compromiso social

Comprometidos con la cultura

Compromiso con los proveedores

Compromiso Medioambiental

Nuestra contribución económica y fiscal







- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno**
- 
- Educación
- 
- Social
- 
- Cultural
- 
- Proveedores
- 
- Medioambiental
- 
- Contrib. Econ. y fiscal

## COMPROMISO CON EL BUEN GOBIERNO

En ABANCA creemos en una nueva forma de trabajar de manera ética y transparente, la defendemos y la compartimos a través de nuestro estilo de hacer y comunicar las cosas basado en los valores de confiabilidad, innovación, calidad y responsabilidad.



## Código Ético y de Conducta

G4-DMA, G4-41, G4-56, G4-HR2, G4-SO3, G4-SO4

El Código Ético, creado en noviembre de 2014, es uno de los pilares esenciales de nuestra cultura corporativa ética, transparente y responsable. Todas las personas pertenecientes a ABANCA tienen el derecho y la obligación de conocer dicho Código, cumplirlo y difundirlo. Para ello, el Código Ético está permanentemente a disposición de la plantilla en la intranet, dentro del Canal Ético ABANCA.

Dentro de la labor de mejora continua que desarrollamos en el grupo ABANCA para garantizar el comportamiento ético de todos los que formamos parte de la organización, en 2016 se han incorporado ajustes en tres de los artículos incluidos en el Código Ético y de Conducta, para adaptarlo a los requerimientos normativos.

1. PRESENTACIÓN	5. CAPITAL HUMANO
2. GOB. CORPORATIVO	<b>6. NUESTRO COMPROMISO</b>
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
4. EL CLIENTE	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
	9. ANEXOS

<b>Buen Gobierno</b>
Educación
Social
Cultural
Proveedores
Medioambiental
Contrib. Econ. y fiscal

Así mismo, el 13 de septiembre se puso a disposición de toda la plantilla en la intranet corporativa una nueva herramienta para comunicar los conflictos de interés que puedan existir. La nueva herramienta, desarrollada por Capital Humano y Sistemas, simplifica y homogeniza todo el procedimiento de envío de los conflictos de interés y permite a la persona interesada consultar sus declaraciones y estado de las mismas. Además, esta aplicación permite también mejorar la gestión de los conflictos de interés con la finalidad de identificarlos, clasificarlos y gestionarlos de una manera más operativa.

Toda la plantilla tiene que realizar la correspondiente declaración, que hay que renovar cada año, y en todo caso siempre que se produzca una modificación de la situación previamente comunicada.

Para realizar un seguimiento del funcionamiento y cumplimiento del Código Ético y de Conducta existe el Comité de Ética que se encarga de:

- **Velar por el cumplimiento** de las normas del Código Ético de ABANCA.
- **Impulsar la formación** en temas de ética.
- **Resolver consultas y conflictos** de interés que se le planteen.
- **Analizar denuncias** y, en su caso, sancionar incumplimientos del Código Ético.

Dicho Comité está formado por el Consejero Delegado, la directora general de Capital Humano, el auditor general, el director general de Control Corporativo y Riesgos, el director general de Responsabilidad Social Corporativa, el director general de Gobierno Corporativo y Asuntos Legales y el Director Asesoría Laboral, Previsión Social y Prl.

### Canal de denuncias

G4-DMA, G4-57, G4-58

El Canal de Denuncias es la herramienta a disposición de los empleados y de terceros para poner en conocimiento de una manera confidencial, confiable y directa todo tipo de actuaciones profesionales que no se ajusten a la legalidad o a la normativa interna.

Está a disposición de todos los empleados de las distintas empresas del grupo ABANCA, así como de terceros que mantengan con la entidad una relación contractual de derecho laboral, civil o mercantil.



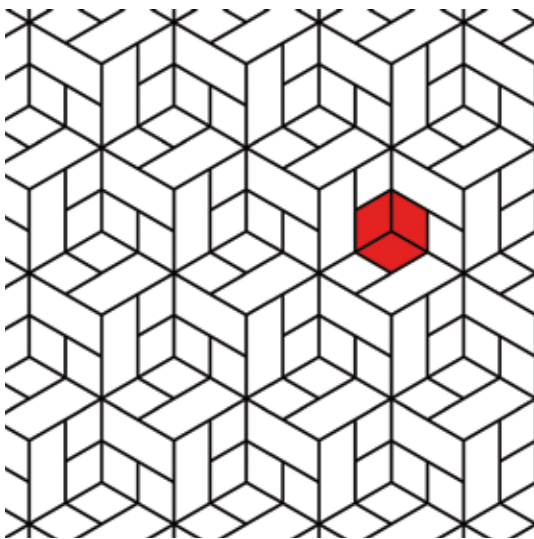
- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

<b>Buen Gobierno</b>
Educación
Social
Cultural
Proveedores
Medioambiental
Contrib. Econ. y fiscal

Con su implantación, el objetivo del banco es:

- Establecer una medida eficaz para la prevención y detección de conductas ilícitas o irregulares,
- Habilitar medidas de control sobre la actividad de la empresa,
- Contribuir a la mejora continua de los procesos y políticas internas para la gestión y control de conductas ilegales o irregulares que puedan cometerse en su seno.

Su funcionamiento se basa en el estricto cumplimiento del tratamiento de los datos de carácter personal, el análisis exhaustivo de los hechos denunciados para asegurar la veracidad, la presunción de inocencia y el respeto a los derechos, el rigor en las actuaciones que se lleven a cabo, la buena fe y la confidencialidad de la identidad del denunciante.



## Reglamento interno de conducta (RIC)

G4-DMA, G4-41

El Consejo de Administración de ABANCA, en su sesión del día 27 de junio de 2016, aprobó un nuevo Reglamento Interno de Conducta en el Ámbito del Mercado de Valores, que sustituyó al Reglamento-Tipo Interno de Conducta en el Ámbito del Mercado de Valores aprobado por la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA), al que se había adherido el 14 de septiembre de 2011. De esta forma, el Banco se dotó de un Reglamento Interno de Conducta (en adelante, el RIC) adaptado a la normativa vigente, integrada básicamente por la Ley del Mercado de Valores (LMV) y su normativa de desarrollo, tanto en materia de normas de conducta, como de prevención del abuso de mercado.

La norma sobre el Ámbito de Aplicación del RIC identifica las personas a las que les son exigibles todas las obligaciones establecidas en el RIC y en sus Normas de desarrollo. Sin embargo, tal y como se indica en las mismas, y de acuerdo con la LMV, algunas de las obligaciones recogidas en determinadas Normas son exigibles a todos los empleados del Banco y de su Grupo de Empresas.

Las Normas cuyo ámbito de aplicación se extiende a cualquier empleado (y, en ocasiones, y tal y como se recoge en cada una de las Normas, a las personas y entidades a ellos vinculadas) son las siguientes:

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

<b>Buen Gobierno</b>
Educación
Social
Cultural
Proveedores
Medioambiental
Contrib. Econ. y fiscal

1. Política de Gestión de los Conflictos de Interés: el Banco está obligado a la identificación, gestión y comunicación, en su caso, de los conflictos de interés que puedan producirse en la prestación de servicios de inversión y que puedan suponer un perjuicio para uno de sus clientes.

Existirá conflicto de interés cuando la imparcialidad de la actuación de las personas sujetas pueda resultar comprometida, a juicio de un observador neutral y de ello pueda derivarse un menoscabo de los intereses de un cliente.

2. Áreas Separadas, Barreras de Información y Tratamiento de la Información Privilegiada: el Banco, así como cualquier otra persona que posea información privilegiada, están obligados a prevenir, en la medida de lo posible, el uso inadecuado de la misma. Esto supone la obligación por parte del Banco de establecer las cautelas necesarias cuando se conozca algún tipo de información privilegiada.

Se considera información privilegiada toda información de carácter concreto que se refiera directa o indirectamente a uno o varios valores negociables o instrumentos financieros, o a uno o varios emisores de los citados valores negociables o instrumentos financieros, que no se haya hecho pública y que, de hacerse o haberse hecho pública, podría influir o hubiera influido de manera apreciable sobre su cotización en un mercado regulado, Sis-

tema Multilateral de Negociación (MTF o SMN) o Sistema Organizado de Contratación (OTF o SOC).

3. Comunicación de Operaciones Sospechosas: el Banco está obligado a comunicar a la CNMV las órdenes, modificaciones o cancelaciones de las mismas, y operaciones que efectúen con instrumentos financieros cuando consideren que presentan indicios razonables para sospechar que utilizan información privilegiada o constituyen una práctica que falsea la libre formación de los precios. Estaríamos en estos casos ante operaciones sospechosas.

La definición de operación sospechosa y los criterios a tener en cuenta para su delimitación son desarrollados exhaustivamente en la norma y podrían resumirse en:

- Meras órdenes, modificaciones o cancelaciones de ellas, o de operaciones ejecutadas.
- Debe referirse a los valores e instrumentos financieros (incluidos los derivados) sujetos a la LMV.
- Es necesario que existan indicios razonables o certeza de tratarse de órdenes, modificaciones, cancelaciones u operaciones que utilizan información privilegiada o constituyen una práctica que falsea la libre formación de precios.

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno**
- Educación
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental
- Contrib. Econ. y fiscal

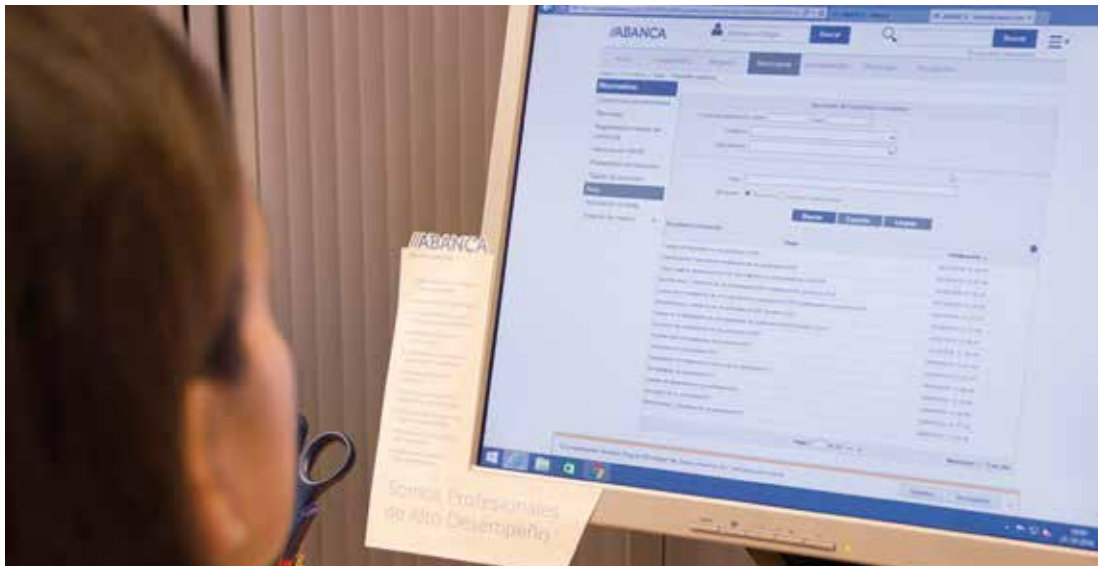
El nuevo RIC, así como las normas generales que lo desarrollan, actualizan las definiciones de "información privilegiada" y "manipulación de precios" para incluir las prácticas relacionadas con contratos sobre materias primas, derechos de emisión (energía) y actuaciones respecto de índices (benchmarks).

Asimismo amplía los supuestos en los que se puede entender que se ha hecho uso de información privilegiada, incluyendo las órdenes, su modificación y cancelación, así como el número de mercados y plataformas en los que puede producirse el uso de información privilegiada. En consecuencia, no sólo deberá tener en cuenta en sus labores de detección la operativa en mercados regulados (mercados tradicionales) y sistemas multilaterales de negociación, sino también aquella que se

realice en lo que se conoce como sistemas organizados de contratación.

Un Sistema Organizado de Contratación (SOC) es un sistema organizado de contratación o negociación, multilateral, que no es un mercado regulado o un SMN y en el que interactúan los diversos intereses de compra y venta de bonos y obligaciones, titulizaciones, derechos de emisión o derivados de múltiples terceros para dar lugar a contratos, de conformidad con lo dispuesto en el título II de la Directiva 2014/65/UE (MiFID II).

Este reglamento está disponible para todos los empleados en la intranet corporativa. Así mismo, el Reglamento Interno de Conducta es accesible a todos los grupos de interés, a través de la página web corporativa.



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental
- Contrib. Econ. y fiscal

## Excelencia certificada

G4-DMA, G4-PR1, G4-PR3

Las certificaciones de calidad son fundamentales porque impulsan la mejora continua de los procesos, refuerzan la confianza y seguridad de los clientes y entroncan con nuestros valores corporativos y nuestro enfoque cliente-céntrico.

### Excelencia en el servicio ABANCA particulares

ABANCA ha sido la segunda entidad financiera en Europa de obtener la certificación de calidad AENOR Conform de Excelencia en el Servicio ABANCA Particulares. La entidad ha superado en 2016 la auditoría de AENOR que avala un nivel óptimo de gestión y de servicio al cliente.

Los resultados de la auditoría de AENOR destacan, como principales puntos fuertes de ABANCA Particulares,

- la metodología,
- el carácter innovador del modelo por su capacidad de adaptar un modelo de medición de calidad directa (SERVPERF) de forma flexible y homogénea en los procesos y clientes internos.
- El éxito del proyecto desde el punto de vista de la implementación.

Este reconocimiento se une a las certificaciones conseguidas en ejercicios precedentes y que siguen en vigor:

- Desde 1996 ABANCA dispone de la certificación de calidad en el sistema de gestión en Medios de Pago, Banca Electrónica de Particulares y Empresas y Banca móvil de particulares de acuerdo a la norma internacional ISO 9001-2008.

La renovación ha sido un afianzamiento de nuestro sistema de Gestión de Calidad en dos de los servicios más estratégicos para el banco y de gran trascendencia para el negocio. Con este sello de calidad internacional se reconoce externamente nuestro



1. PRESENTACIÓN	5. CAPITAL HUMANO
2. GOB. CORPORATIVO	<b>6. NUESTRO COMPROMISO</b>
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
4. EL CLIENTE	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
	9. ANEXOS

<b>Buen Gobierno</b>
Educación
Social
Cultural
Proveedores
Medioambiental
Contrib. Econ. y fiscal

esfuerzo y compromiso con la excelencia del servicio que prestamos a nuestros clientes.

La norma ISO 9001 es el estándar internacional que fomenta la mejora continua de los procesos y que contribuye a favorecer la optimización de los recursos. Está desarrollado por comités de expertos técnicos y está basado en el modelo “Planificar-Hacer-Verificar-Actuar” para gestionar los procesos de forma homogénea.

- Asimismo ABANCA fue pionera en el sector financiero al lograr, en diciembre de 2014, ser la primera entidad financiera española en superar la auditoría externa de AENOR de su Carta de Servicios –Multicrédito 48 horas– según la norma UNE 93200:2008.
- Y en 2015 la entidad logró mejorar sus procesos y reducir el plazo de respuesta a la mitad de tiempo, lo que le ha permitido mejorar el grado de exigencia y certificar el Préstamo 24 horas en todas las modalidades de producto y canales de comercialización.

El mantenimiento de estos sellos supone que se han auditado nuestros procesos y que seguimos las mejores prácticas para conseguir la máxima calidad en los servicios certificados. Precisamente, AENOR ha destacado en su informe la “autoexigencia de las auditorías internas”.

Excelencia operacional en transferencias premiada por Deutsche Bank

El banco de inversión alemán premió la excelencia operacional de las transferencias de ABANCA en sus “Excellence Awards 2015”. El prestigioso banco de inversión de origen alemán ha reconocido a nuestra entidad con la medalla de plata en la modalidad de transferencias Straight Through Processing (STP) o “Proceso de Paso Directo” en dólares.

Para otorgar este galardón, Deutsche Bank realiza un análisis anual de los pagos ordenados por los bancos que utilizan sus servicios de corresponsalía. En este caso, este reconocimiento internacional a la calidad en la emisión de transferencias de ABANCA certifica nuestros esfuerzos por incrementar la robustez, funcionalidad, eficiencia y nivel de automatización de estos



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno**
- 
- Educación
- 
- Social
- 
- Cultural
- 
- Proveedores
- 
- Medioambiental
- 
- Contrib. Econ. y fiscal

procesos. Precisamente la automatización es la clave de las operaciones STP, ya que se trata de un sistema de tratamiento de las operaciones financieras de forma directa y sin tiempo de espera. Este premio es un espaldarazo a una apuesta estratégica del banco que, además de ofrecer una mayor calidad en los servicios que prestamos a nuestros clientes, redundará en un ahorro de costes.

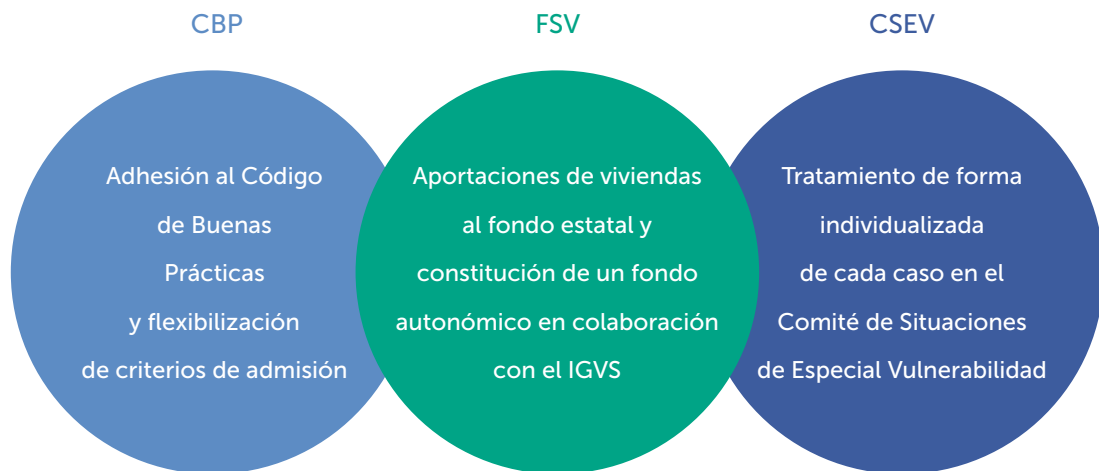
carios, uno de nuestros grupos de interés más sensibles por el potencial impacto en un asunto de vital importancia como es la vivienda habitual. Prueba de ello son los más de 16.000 contratos de personas físicas con garantía hipotecaria plena reestructurados o refinanciados en 2016, por importe de casi 1.600 millones de euros, evitando posibles ejecuciones hipotecarias y desahucios.

### Protección de los deudores hipotecarios

G4-DMA, G4-EC7, G4-SO2

Trabajamos para proteger, por iniciativa propia, a todos nuestros deudores hipote-

La política de protección a deudores hipotecarios de ABANCA se vertebra entorno a tres ejes de actuación principales: el Código de Buenas Prácticas; el Fondo Social de Viviendas; y el Comité de Situaciones de Especial Vulnerabilidad.





1. PRESENTACIÓN	5. CAPITAL HUMANO
2. GOB. CORPORATIVO	<b>6. NUESTRO COMPROMISO</b>
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
4. EL CLIENTE	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
	9. ANEXOS

<b>Buen Gobierno</b>
Educación
Social
Cultural
Proveedores
Medioambiental
Contrib. Econ. y fiscal

- En 2012 ABANCA se adhirió voluntariamente al Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas y a su posterior ampliación, a favor del deudor, de los supuestos en los que éste puede acogerse a las condiciones establecidas en él.

Adicionalmente hemos flexibilizado los criterios establecidos en el Código de Buenas Prácticas para que, aunque no se cumplan estrictamente, podamos aplicar al deudor las medidas de reestructuración de deuda recogidas en el Código. Y, también como iniciativa propia, hemos ampliado el número de supuestos considerados como de especial vulnerabilidad.

Como viene sucediendo desde 2013, ABANCA ha trabajado en el marco de los diversos sistemas de intermediación en materia hipotecaria que se han establecido con la Xunta de Galicia (Reconduce), la Generalitat de Catalunya (Ofideute), el Ayuntamiento de Madrid o la Junta de Castilla y León entre otros, para agilizar la resolución de aquellos casos más sensibles.

Código Buenas Prácticas	2015	2016
Operaciones solicitadas	400	362
Operaciones realizadas	104	126
Reestructuración viable.	99	107
Quita	-	-
Dación en pago	5	19
Operaciones denegadas	157	196
Incumplimiento de requisitos	139	180
Otras causas	18	16

- En Enero de 2016, ABANCA suscribió la renovación del convenio del Fondo Social de Viviendas impulsado por el Gobierno de España, con la vocación de dar continuidad en el tiempo a la aportación de 200 viviendas al parque estatal de viviendas destinadas a acoger, en régimen de alquiler social, a personas en situación de vulnerabilidad social. El FSV se encuentra actualmente por encima del 45% de ocupación.

Asimismo, el banco mantiene su aportación de 100 inmuebles al Instituto Galego de Vivienda e Solo de la Xunta de Galicia para facilitar la permanencia en la vivienda de personas afectadas por ejecuciones hipotecarias. La aportación de inmuebles al FSV y al IGVS es un elemento clave de la política de protección a deudores hipotecarios de ABANCA.

ABANCA ha constituido en 2016 la unidad 'Gestión Singular de la Vivienda' como canal único de interlocución, negociación y gestión con Administraciones Públicas, plataformas de afectados por las hipotecas (PAHs) y otras asociaciones. De esta



1. PRESENTACIÓN	5. CAPITAL HUMANO
2. GOB. CORPORATIVO	<b>6. NUESTRO COMPROMISO</b>
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
4. EL CLIENTE	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
	9. ANEXOS

<b>Buen Gobierno</b>
Educación
Social
Cultural
Proveedores
Medioambiental
Contrib. Econ. y fiscal

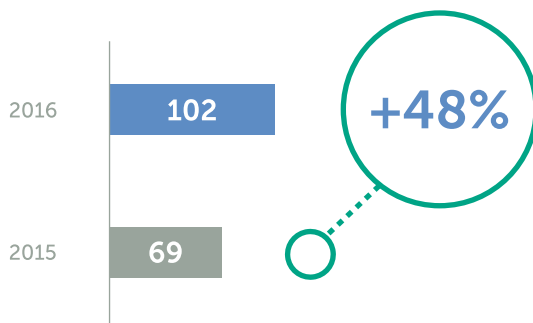
forma se centraliza la comunicación y se garantiza una gestión transversal de todas las propuestas de actuación en respuesta a posibles nuevas regulaciones, o necesidades, de protección a deudores hipotecarios, velando por la correcta resolución de las situaciones de especial vulnerabilidad social. Desde esta nueva unidad, todas las propuestas se derivan a planteamientos pacíficos y a alquileres sociales, nunca se realizan lanzamientos cuando el proceso de ejecución hipotecaria afecta a la vivienda habitual de aquellas personas en situaciones de especial vulnerabilidad.

- Desde 2015, ABANCA cuenta con un "Comité de Situaciones de Especial Vulnerabi-

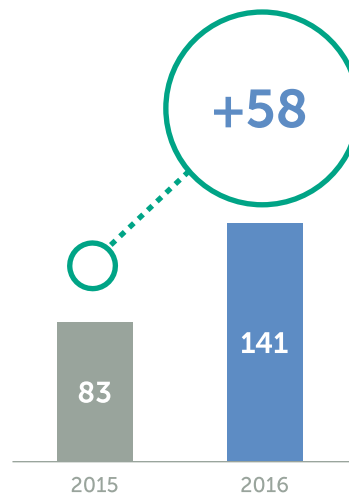
lidad" (CSEV) que tiene competencias para la evaluación y sanción de planteamientos en los que los deudores sean calificados como en situación de especial vulnerabilidad, que incorpora la valoración de diferentes ópticas de la entidad.

En CSEV se han tratado más de 100 casos considerados de especial vulnerabilidad, asumiendo un importe total de más de 2 millones de euros en quitas y concediendo un total de 58 nuevos alquileres sociales (excluidas las 100 viviendas cedidas en el acuerdo con el IGVS), lo que supone un total acumulado de 141 alquileres sociales con un diferencial de más de 490.000 € anuales en rentas de alquiler respecto a los precios de mercado.

Total casos apoyados (#)



Total alquileres sociales (#)



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno**
- .....
- Educación
- .....
- Social
- .....
- Cultural
- .....
- Proveedores
- .....
- Medioambiental
- .....
- Contrib. Econ. y fiscal

## Servicio de atención al cliente

G4-DMA, G4-27

La transparencia con los clientes y su protección es un pilar básico de nuestra actividad, y así se recoge en el Código de Conducta ABANCA. El Banco dispone de un Servicio de Atención al Cliente conforme a la normativa sectorial reguladora (Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo), que tiene por objeto tramitar y resolver las quejas y reclamaciones presentadas en el banco, por quienes reúnan la condición de clientes o usuarios, siempre que tales quejas o reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros y, en particular, del servicio de equidad.

Asimismo, este servicio traslada a la organización las recomendaciones y sugerencias derivadas de su experiencia sobre aquellas cuestiones que puedan suponer una mejora y fortalecimiento de la confianza que debe imperar entre ABANCA y sus clientes.

A 31 de diciembre de 2016 se han resuelto el 86,60% de las reclamaciones recibidas. Sobre el plazo de respuesta, la Orden ECO 734/2004 establece que las reclamaciones deben resolverse en un plazo máximo de 2 meses (60 días); nuestro plazo medio de respuesta es de 24 días.

La distribución por tipología de las reclamaciones recibidas ha sido la siguiente<sup>4</sup>:

Reclamaciones por producto	Núm.	%
Operaciones Activas	2.274	18,8%
Operaciones Pasivas	4.696	38,8%
Otros Productos Bancarios <sup>5</sup>	2.556	21,1%
Servicios de Cobro y Pago	194	1,6%
Servicios de Inversión	260	2,1%
Seguros y Fondos de Pensiones	787	6,5%
Varios	1.341	11,1%
	<b>12.108</b>	<b>100,0%</b>

<sup>4</sup> La distribución por tipología corresponde a las reclamaciones de ABANCA, ABANCA Mediación Correduría de Seguros Generales, SA y Corporación Financiera Etcheverría, SL.

<sup>5</sup> Otros productos bancarios engloba: Tarjetas de débito y crédito; Cajeros dispensadores y actualizadores; TPV's; Otros productos bancarios: avales, *confirming*, derivados.

1. PRESENTACIÓN	5. CAPITAL HUMANO
2. GOB. CORPORATIVO	<b>6. NUESTRO COMPROMISO</b>
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
4. EL CLIENTE	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
	9. ANEXOS

<b>Buen Gobierno</b>
Educación
Social
Cultural
Proveedores
Medioambiental
Contrib. Econ. y fiscal

Este año el total de reclamaciones ha sido de 12.108 expedientes (1ª instancia, excluidas Banco de España y CNMV).

Detalle Otros Productos Bancarios		
Productos	Núm.	%
Tarjetas Débito y Crédito	2.138	83,6%
Cajeros y dispensadores	212	8,3%
Tpv's	13	0,5%
Avales	79	3,1%
Derivados	114	4,5%
	<b>2.556</b>	<b>100,0%</b>

Las reclamaciones de **Tarjetas de Débito y Crédito** representan el 83,6% del total del epígrafe (Otros Productos Bancarios) y el 17,7% del total de las reclamaciones (12.108).

Respecto a los criterios establecidos para la toma de decisiones en cuanto a la resolución de reclamaciones, el banco siempre tiene en consideración las circunstancias particulares de cada reclamación y de cada cliente o usuario que la plantea, llevándose a cabo un minucioso análisis de los documentos e informaciones que, en cada caso, pueda recabar.

Los criterios de decisión utilizados por el servicio de atención al cliente (SAC) se basan en las resoluciones dictadas por el Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones para supuestos si-

milares, así como en la política de gestión del propio SAC de ABANCA, que tiene como principios básicos:

- Atender a clientes y usuarios que han sufrido una insatisfacción vinculada a los productos y servicios de la entidad, adquiriendo con cada uno de ellos el compromiso de respuesta motivada.
- Atender a cada cliente en el menor tiempo posible, dando un tratamiento individual y personal en cada caso.
- Cumplir y hacer cumplir al resto de la organización la legislación y la normativa que regula su propio funcionamiento.
- Fomentar una política de concienciación, en materia de atención a clientes y usuarios, entre todas las unidades de la organización, aludiendo a los principios de buenas prácticas y transparencia.

La toma de decisiones tiene su fundamento en el cumplimiento de las normativas internas y externas, amparándose en las cláusulas contractuales, en las normas de transparencia y de protección del cliente, así como en las buenas prácticas y usos financieros. Las conclusiones alcanzadas deben permitir una respuesta clara y precisa al problema planteado.

Las decisiones tienden siempre a alcanzar una solución equitativa para las partes implicadas, así como a mantener la mutua confianza entre ellas.

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno**
- Educación
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental
- Contrib. Econ. y fiscal

Al cierre del ejercicio 2016, las reclamaciones pendientes de resolución no derivarán pagos que tengan un efecto significativo en el cierre de cuentas anuales de la entidad.

#### Política para el mejor cumplimiento de las directrices del Joint Committee

El Consejo de Administración de ABANCA aprobó con fecha 26 de julio de 2016, la puesta en marcha de un plan de acción del Servicio de Atención al Cliente (en adelante SAC) con el objetivo de definir una política de gestión integral de quejas y reclamaciones para un mejor cumplimiento de las directrices del Joint Committee de los reguladores europeos.

Se trata de un proyecto estratégico y de carácter transversal, que cuenta con la implicación de áreas diversas de la Entidad, y de manera particular, por su implicación directa, con el área de Negocio.

Su propósito es la implementación de una política de gestión de quejas y reclamaciones de carácter anticipativo y preventivo, basado en la existencia de líneas de defensa previas al SAC, así como en el análisis y seguimiento permanente de las reclamaciones y sus causas para detectar problemáticas recurrentes, que haga posible la ejecución de acciones que impidan que éstas se reiteren en el futuro.

Dicha política está referida a la totalidad de las quejas y reclamaciones, y no exclusiva-

mente a las presentadas por los clientes/usuarios de manera formal ante el SAC.

La política de quejas y reclamaciones de ABANCA debe estar enfocada y centrada en el cliente, integrándose dentro de nuestra visión "clientecéntrica" del negocio, gestionando proactivamente las disconformidades con dos objetivos fundamentales: mejorar la experiencia cliente, y reducir el número de reclamaciones derivadas al SAC.

Si bien la gestión adecuada de las disconformidades, quejas y reclamaciones es responsabilidad de toda la Organización ya que mejora la percepción de la Entidad, fideliza al cliente, y repercute a medio/largo plazo positivamente en el negocio, nuestra red comercial se configura como la principal línea de defensa para la gestión de las quejas y las reclamaciones, ya que su conocimiento directo y cercano del cliente no puede ser sustituido por ninguna otra unidad del Banco.

Es este factor diferencial el que convierte a nuestras oficinas en la más eficiente herramienta para la gestión de las disconformidades planteadas por nuestros clientes.

La gestión proactiva de la disconformidad debe ser una excelente oportunidad para, desde la atención personalizada, poner en valor nuestro compromiso con el cliente y generar una oportunidad de negocio.

La tramitación de las reclamaciones debe formar parte de la gestión integral del clien-

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

<b>Buen Gobierno</b>
Educación
Social
Cultural
Proveedores
Medioambiental
Contrib. Econ. y fiscal

te, de modo que su traslado al SAC sólo tenga razón de ser una vez agotadas todas las vías de solución y negociación posibles, dentro del plazo máximo establecido normativamente al efecto.

El SAC analizará permanentemente la totalidad de quejas y reclamaciones al objeto de:

- **Detectar** los problemas sistémicos o recurrentes.
- **Analizar** su posible riesgo operacional, legal y reputacional.
- **Informar** a las unidades, comités y, a la alta dirección de la Entidad sobre su alcance y medidas correctivas para su adecuación a la normativa de transparencia y protección de la clientela y mejores prácticas bancarias.
- **Facilitar** a las distintas áreas de la organización la información necesaria para implementar una sistemática de mejora continua de nuestros procesos, diseño de productos y protocolos de atención al público.

El SAC fomentará en el conjunto de la Organización el conocimiento de la normativa de transparencia y los criterios de buenas prácticas bancarias, y de modo particular:

- **definirá el procedimiento** para la adopción y aplicación de criterios uniformes y pre-determinados para la resolución de reclamaciones.

- **difundirá** el conocimiento de los criterios utilizados por los supervisores en materia de resolución de reclamaciones.

El SAC conocerá y realizará seguimiento de las gestiones referidas a la totalidad de las reclamaciones recibidas por la Entidad fuera de su perímetro; de modo que en los supuestos en los que éstas no fueran resueltas satisfactoriamente para los clientes, habrán de ser trasladadas al SAC para su toma en consideración.

A través de nuestra red de oficinas, servicios de atención a distancia y página web corporativa, se facilitará información transparente, clara y precisa acerca del procedimiento para la presentación de quejas y reclamaciones, garantizando en todo momento la accesibilidad, tanto a dicha información, como a los canales a distancia disponibles para cursar el escrito de reclamación.

El plan de acción se materializará en la ejecución de tres proyectos, cuya interrelación alinean a ABANCA con las mejores prácticas internacionales en el ámbito de gestión de las quejas y reclamaciones.

Los proyectos definidos en el plan de acción son:

1. **Desarrollo de una herramienta corporativa** soporte de la política de gestión de quejas y reclamaciones:
  - > Expediente electrónico.
  - > Registro único.

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno**
- 
- Educación
- 
- Social
- 
- Cultural
- 
- Proveedores
- 
- Medioambiental
- 
- Contrib. Econ. y fiscal

- > Gestión integral.
  - > Trazabilidad.
  - > Análisis sistemático de la información.
- 2.Desarrollo de una plataforma para la presentación de reclamaciones telemáticas:
- > Formulario electrónico de reclamación
  - > Accesibilidad
  - > Transparencia
  - > Autenticación reclamante
- 3.Divulgación del conocimiento:
- > Creación espacio específico del SAC en la intranet corporativa.
  - > Formación interna sobre gestión de quejas y reclamaciones.
  - > Promover criterios de buenas prácticas bancarias.
  - > Difundir cultura corporativa enfocada a la especial protección del cliente.

## Compromiso con iniciativas institucionales

G4-16

### Adheridos al Pacto Mundial

G4-15

ABANCA se sumó en 2015 a la Red Española del Pacto Mundial que tiene como objetivo fundamental involucrar a las empresas y a otros organismos en el desarrollo sostenible.

La adhesión a esta plataforma global supone un apoyo a un proyecto con respaldo internacional –siendo además la mayor iniciativa de promoción voluntaria de responsabilidad social empresarial–, al mismo tiempo que se refuerza el compromiso con los derechos fundamentales y el progreso sostenible.

Supone también el compromiso de reportar sobre nuestro desempeño y evolución en la implantación de los 10 principios a través de



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

**Buen Gobierno**

- Educación
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental
- Contrib. Econ. y fiscal

▶ Ver vídeo: [Campaña "Casualidades"](#)

un Informe de Progreso, que irá integrado en nuestra Memoria de RSC. De esta manera, reforzamos la estrategia de ABANCA y nuestro objetivo de obtener excelencia en RSC.

Para conocer más sobre la Red Española de Pacto Mundial y los 10 principios: <http://www.pactomundial.org/>

### Autoregulación de la Comunicación Comercial

ABANCA está adherida a la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol) sometiendo los mensajes publicitarios a sus revisiones al objeto de tener una comunicación publicitaria que cumpla con las máximas garantías.

A lo largo del año 2016 varias campañas publicitarias de ABANCA han sido premiadas en diversos festivales:

- La campaña 'Casualidades' creada para dar a conocer los planes de pensiones de

ABANCA, recibió el AMPE de Oro, en la categoría 'Prensa' en la 67 edición de los premios de la Asociación de Medios Publicitarios Españoles.

- La última edición del festival SOL, el principal referente de la creatividad iberoamericana, situó en el pódium de la mejor publicidad la campaña de planes de pensiones 'Casualidades' que obtuvo el SOL de Bronce en la categoría de 'Diarios y revistas'.
- La campaña de publicidad 'El día que nunca existió' del Préstamo 24 horas, recibió en Los Ángeles el premio ECHO Award de plata en la categoría de 'Sector financiero' concedidos por la Direct Marketing Association (DMA) desde hace más de 85 años y que representan el reconocimiento mundial más importante a la excelencia del marketing directo e interactivo.
- La campaña de lanzamiento de ABANCA en España 'Lo imposible' fue galardonada en los Premios Paraugas que otorga el Clúster da Comunicación de Galicia.





- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental
- Contrib. Econ. y fiscal

## COMPROMETIDOS CON LA EDUCACIÓN

G4-DMA, G4-EC8

### Instituto de Educación Superior Intercontinental de la Empresa (IESIDE)

G4-EC7

El 26 de abril el vicepresidente de ABANCA, Juan Carlos Escotet Rodríguez, el consejero delegado de ABANCA, Francisco Botas, y el director general de RSC y Comunicación de ABANCA y presidente de Afundación, Miguel Ángel Escotet Álvarez, presentaron, el Instituto de Educación Superior Intercontinental

de la Empresa (IESIDE), una institución de educación superior orientada a la empresa que nace con el propósito de complementar y reforzar la oferta universitaria existente en Galicia y fortalecer la cooperación entre las empresas y las universidades de la comunidad autónoma.

Dentro de esta orientación el Patronato de Afundación aprobó que la escuela de negocios pasase a denominarse IESIDE para unir la historia con la innovación y las nuevas perspectivas de la educación del futuro. Escuela que en 2017 cumple su 30 aniversario, y por la que han pasado más de 50.000 es-



<p>1. PRESENTACIÓN</p> <p>2. GOB. CORPORATIVO</p> <p>3. MODELO DE NEGOCIO</p> <p>4. EL CLIENTE</p>	<p>5. CAPITAL HUMANO</p> <p><b>6. NUESTRO COMPROMISO</b></p> <p>7. GESTIÓN DEL RIESGO</p> <p>8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016</p> <p>9. ANEXOS</p>
--	--

Buen Gobierno
<b>Educación</b>
Social
Cultural
Proveedores
Medioambiental
Contrib. Econ. y fiscal

tudiantes, constituye uno de los componentes esenciales de IESIDE y se verá potenciada dentro del proyecto con nuevas áreas de educación superior. La creación de IESIDE incluye, además de los programas académicos y corporativos, la puesta en marcha del Centro Interuniversitario de la Empresa, el Centro de Investigaciones ABANCA y el Centro de Innovación y Tecnología ABANCA.

El modelo académico bajo el que opera el IESIDE es diferencial y complementa la oferta universitaria existente y tiene como elementos distintivos,

- El servicio público al ser una entidad sin ánimo de lucro y auto-sostenible.
- Contribuir en los procesos de innovación tecnológica de Galicia, para lo que está dotado de una sólida base tecnológica.
- La internacionalización, para lo que cuenta con campus multilingües y acuerdos de intercambio con instituciones universitarias de otros países.
- Flexible y orientada a la excelencia dispondrá de varios periodos de matriculación a lo largo del año para ofrecer facilidades a los estudiantes que trabajen o que procedan de programas de intercambio.
- Complementar la oferta universitaria actual en directa cooperación con la empresa y la universidad gallega.
- La especialización en la formación de postgrado aplicada a la empresa.

- La formación de primer nivel internacional abierta a todos los segmentos de la sociedad, independientemente de sus recursos económicos, ya que cuenta con un programa de becas 'ABANCA Estudia' que beneficiará al 20% de los estudiantes. G4-F57

Cuenta con una infraestructura de primer nivel con un total de 16.870 m<sup>2</sup> y presencia descentralizada en toda Galicia:

- Dos campus: en las ciudades de A Coruña y Vigo.
- Tres sedes en A Coruña, Pontevedra y Vigo.
- Cuatro centros satélites locales: en las ciudades de Lugo, Ourense, Pontevedra y Santiago.
- Un centro de Innovación y Tecnología ABANCA en el polígono de Pocomaco de A Coruña.
- Una residencia de estudiantes en Pontevedra con 129 plazas.
- Bibliotecas con más de 12.000 volúmenes especializados y acceso digital a revistas y bases de datos empresariales.

al tiempo que cuenta con el soporte adicional del resto de edificios de ABANCA y de Afundación en la comunidad gallega.

Además de la aportación de infraestructuras, ABANCA invertirá 6 millones de euros en IESIDE, proyecto que supondrá la creación de 100 empleos directos. El IESIDE tendrá un impacto económico en forma de ahorro en

1. PRESENTACIÓN	5. CAPITAL HUMANO
2. GOB. CORPORATIVO	<b>6. NUESTRO COMPROMISO</b>
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
4. EL CLIENTE	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
	9. ANEXOS

Buen Gobierno
<b>Educación</b>
Social
Cultural
Proveedores
Medioambiental
Contrib. Econ. y fiscal

el gasto público en educación de posgrado, que en Galicia es un 12% más alto que la media nacional, y repercutirá positivamente en generación de riqueza para Galicia a través de la atracción de estudiantes de otras zonas.

Su claustro está formado por:

- 21 profesores titulares, 11 de los cuales tienen dedicación exclusiva.
- 25 profesores asociados.
- 122 profesores colaboradores.

Por cuarto año consecutivo, de 28 centros y facultadas de la Universidad de Vigo, el IESIDE ocupa el primer puesto del ranking en cuanto a satisfacción de sus estudiantes y profesores.

El catálogo formativo incluye programas académicos presenciales, *online* y de tipo híbrido, así como cursos corporativos dirigidos a empresas. La oferta programada para el año académico 2016-2017 incluye los actuales programas oficiales de grado en ADE, el máster universitario MBA, 6 títulos duales Bachelor in Business Administration/ADE con la Dublin Business School y un total de 26 titulaciones propias de máster, especialista y experto. La orientación es, en su mayoría, de cursos duales estudio-ejercicio práctico.

*Apoyo a la internacionalización de la empresa gallega*

En septiembre se puso en marcha el Diploma Avanzado en Relaciones Internacionales



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental
- Contrib. Econ. y fiscal

(DARI), fruto de un convenio de colaboración entre el IESIDE y la Beijing International Studies University (BISU) para desarrollar programas conjuntos de formación.

Este programa formativo tiene como objetivo principal apoyar a las empresas gallegas en su entrada y posicionamiento en el mercado chino, proporcionándoles profesionales de ese país multilingües con formación empresarial. Otro de sus objetivos estratégicos es la promoción del sector turístico gallego en China. Los primeros 15 estudiantes del DARI cursan el Grado de Español en la Beijing International Studies University (BISU), un centro de formación superior reconocido por la formación de expertos en lenguas extranjeras y en turismo, que fue pionero en China en establecer estudios de español hace más de 40 años y actualmente figura entre las seis universidades de referencia en la enseñanza de nuestra lengua.

Durante su estancia, los estudiantes se alojaron en la residencia que el IESIDE tiene en Pontevedra. En paralelo a la formación teórico-práctica, se realizaron visitas a diferentes instituciones y organizaciones empresariales, así como diversas actividades en A Coruña, Vigo, Pontevedra y Santiago.

Convenio de colaboración con CUNEF

El IESIDE firmó en septiembre un convenio de colaboración con el Colegio Universitario de Estudios Financieros (CUNEF) cuyo objetivo es el fortalecimiento de los vínculos entre las dos entidades. De esta manera, se

fomenta activa y ágilmente el intercambio de estudiantes y profesores, pero también el acceso a materiales bibliográficos, investigaciones y estudios entre ambas instituciones.

La colaboración entre IESIDE y CUNEF da un paso más y pone como objetivo la realización conjunta de investigaciones propias, así como la elaboración de programas docentes de temática financiera y de *big data* para los próximos meses siguiendo esta fórmula de cooperación. El acuerdo también reserva un espacio a la divulgación y se promoverá la realización de eventos académicos, conferencias, seminarios y charlas sobre aspectos económicos y sociales relevantes.

Esta firma se engloba dentro del compromiso de IESIDE de llegar a acuerdos para facilitar los intercambios a todos los niveles con otras instituciones universitarias de prestigio. No en vano, CUNEF cuenta con más de 20 años de experiencia formativa en temas bancarios y financieros. Respaldada por la Asociación Española de Banca (AEB), y adscrita a la Universidad Complutense de Madrid, es considerada una de las entidades de referencia, tanto para profesionales que necesitan adquirir conocimientos diferenciales como para los jóvenes gracias a sus tres grados y tres posgrados oficiales.

Proyecto del Año

El IESIDE recibió la distinción de Proyecto del Año en la VI Edición de los Premios Ejecutivos Galicia en un acto celebrado en el Círculo de Empresarios de Galicia.

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental
- Contrib. Econ. y fiscal



#### Principales datos del IESIDE en 2016

Núm. de estudiantes Grado	234
Núm. de estudiantes Master	233
- Títulos oficiales	133
- Títulos propios	100
Núm. de estudiantes Programas Especializados	56
Núm. de estudiantes Seminarios (BPD)	99
Núm. de estudiantes In Company	1.489
Núm. de asistentes a otras actividades gratuitas	1.423
- En formación no presencial	526

**Núm. Total de estudiantes** **3.534**

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental
- Contrib. Econ. y fiscal

▶ Ver vídeo: [Educación Financiera](#)

▶ Ver vídeo: ['Grand Prix' \(Afundación\)](#)

## Educación financiera

G4-SO1

A lo largo de todo el año ABANCA ha consolidado el programa de Educación Financiera que tiene como objetivo fundamental acercar a toda la ciudadanía, independientemente de su rango de edad, la información y conceptos más importantes del ámbito financiero.

El programa de Educación Financiera de ABANCA es una línea estratégica prioritaria en la política de responsabilidad social corporativa en colaboración con Afundación a lo largo de todo el año y tiene como objetivo fundamental avanzar hacia un comportamiento financiero más responsable consciente y con el que las personas puedan tomar decisiones informadas.

Desde que se puso en marcha el programa, en el último trimestre de 2015, la iniciativa suma más de 12.980 beneficiarios, de los que más de la mitad –8.740– son niños y niñas que han podido empezar a tomar con-

ciencia de la importancia de una gestión adecuada del dinero en el día a día de una manera lúdica y divertida.

El programa de Educación Financiera está dirigido a 4 colectivos diferenciados por rangos de edad; niños de 6 a 11 años, escolares de 12 a 15 años, jóvenes de 18 a 35 años y mayores de más de 55 años.

### Niños (6 a 11 años)

Para los más pequeños, niños y niñas de hasta 11 años, se han diseñado dos acciones:

- El 'Gran Prix Financiero. ¿Jugamos a ser mayores? ¡Me divierto aprendiendo a ahorrar!' es un divertido juego con el que se pretende mostrar al público infantil que el dinero no aparece por arte de magia; enseñar a distinguir entre lo necesario y lo deseado, y que no siempre podemos tener lo que queremos. A través de situaciones cotidianas los 870 niños y niñas que participaron aprendieron a gestionar el



<p>1. PRESENTACIÓN</p> <p>2. GOB. CORPORATIVO</p> <p>3. MODELO DE NEGOCIO</p> <p>4. EL CLIENTE</p>	<p>5. CAPITAL HUMANO</p> <p><b>6. NUESTRO COMPROMISO</b></p> <p>7. GESTIÓN DEL RIESGO</p> <p>8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016</p> <p>9. ANEXOS</p>
--	--

Buen Gobierno
<b>Educación</b>
Social
Cultural
Proveedores
Medioambiental
Contrib. Econ. y fiscal

► Ver vídeo: 'De los cuentos a las cuentas' (Afundación)

dinero a través de las distintas fases del juego.

- La obra de teatro 'De los cuentos a las cuentas', dirigida a escolares de 4º, 5º y 6º de primaria, pretende mostrar de una forma lúdica la importancia del ahorro y del esfuerzo personal y común. La pieza, producida especialmente para el programa de Educación Financiera de ABANCA y Afundación, llegó en 2016 a un total de 7.870 escolares de Vigo, Pontevedra, Ferrol, Santiago, Lugo, A Coruña y Ourense.

Con estas dos acciones ABANCA ha obtenido el Primer Premio de Actualidad Económica a las mejores acciones de Obra Social y Educación Financiera de las Cajas de Ahorros en la categoría de jóvenes.

Además de las dos actividades principales, ABANCA y Líbolis-Escuela de Valientes pusieron en marcha en el mes de diciembre una propuesta formativa y lúdica dirigida a estimular la creatividad de niños y niñas

con edades comprendidas entre los 7 y los 15 años.

Con esta iniciativa, llamada "Laboratorio de ideas", se fomentó entre los más jóvenes el desarrollo de la creatividad, la imaginación o el talento. El campus estuvo planteado como un primer contacto con el mundo del emprendimiento y con valores relacionados como la iniciativa, la curiosidad por innovar o el aprendizaje de los errores. En esta misma línea, ABANCA lanzó cuatro retos tecnológicos, uno por cada equipo que formaron los participantes, sobre cuestiones relacionadas con el banco y en el que los participantes tratarán de aportar soluciones innovadoras. El último día de la actividad, los niños y niñas tuvieron la oportunidad de presentar su propio proyecto científico en una gala a la que asistieron familias, empresas y medios.

En el Laboratorio de Ideas se trabajó de manera distendida, entre los chicos y chicas, habilidades que pueden resultar de utilidad en etapas posteriores de sus vidas. Además



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental
- Contrib. Econ. y fiscal

del emprendimiento, se dieron claves a los participantes sobre oratoria, comunicación audiovisual, trabajo en equipo, ordenación de ideas o puesta en valor de las experiencias personales. Unas destrezas a impulsar bajo la óptica del razonamiento STEAM, que estimula el aprendizaje en campos como la ciencia, la tecnología, la ingeniería, el arte o las matemáticas.

Escolares (12 a 15 años)

“¿Preparados para dar el salto?: Las necesidades financieras a lo largo de la vida” es una conferencia impartida por el IESIDE. Sirvió para exponer a un total de 2.205 jóvenes la necesidad de formarse en esta materia, especialmente en un entorno laboral cada vez más incierto. Esta conferencia se estructuró en torno a tres ejes: la evolución de la economía en estos últimos años de la crisis y la situación actual de los mercados, la evolución del mercado laboral, que va a exigir transitar del empleo a la empleabilidad, y la necesidad de tener un comportamiento responsable, centrado en la gestión del dinero, la elección de productos financieros y la planificación.

Otra vía de colaboración es el trabajo coordinado que se lleva a cabo con la Asociación Española de la Banca (AEB). En coordinación con la Fundación Junior Achievement, voluntarios jubilados de ABANCA impartieron el programa “Tus finanzas, tu futuro” en 7 colegios de Galicia, con el objetivo de promover la Educación Financiera como un instrumento de mejora de la sociedad, desde edades tempranas en coherencia con el currículo oficial del sistema educativo español, para garantizar un uso responsable de los servicios financieros en todas las etapas de la vida. El proyecto se desarrolló en el marco de la iniciativa de la Federación Bancaria Europea que se desarrolla en 31 países europeos simultáneamente y coincidiendo con la European Money Week, y está destinado a los alumnos de 3º y 4º de ESO.

Jóvenes (18 a 35 años)

Una de las principales preocupaciones de ABANCA con el colectivo joven es la de fomentar la cultura emprendedora. En este ámbito se encuadra la colaboración de ABANCA con la Startup Weekend EDU Galicia, uno de los eventos para emprendedo-





1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
4. EL CLIENTE
5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO**
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental
- Contrib. Econ. y fiscal

res más extendidos por todo el mundo, con presencia en más de 130 países, que tuvo lugar del 14 al 16 de octubre en el Centro ABANCA Obra Social de Santiago de Compostela. En esa ocasión, el evento estuvo vinculado al mundo de la educación, la tecnología y el emprendimiento, y obtuvo el reconocimiento en los premios anuales que se entregan en la Lacon-Network.

Participamos un año más impulsando y colaborando con el Pont UP, una iniciativa de apoyo al espíritu empresarial, abierto a todos los ciudadanos, y que centra sus esfuerzos en aumentar la cultura emprendedora en la sociedad. Entre sus objetivos están aumentar la visibilidad de los proyectos, testear sus productos y servicios con la comunidad, y generar un espacio de intercambio y convivencia.

Además, a lo largo del último trimestre de 2016 se han desarrollado las propuestas de valor para desarrollar en la Universidad de A Coruña un Foro-taller con el que se pretende difundir la cultura emprendedora entre los jóvenes universitarios a través de la educación financiera y la transformación digital, abordando los retos y oportunidades que ofrece la nueva tecnología. El foro, a desarrollar en el presente ejercicio, consistirá en diversas acciones complementarias y promocionales además de la actividad principal, que contará con varias ponencias, mesas redondas y talleres a cargo de referentes en el mundo del emprendimiento y la formación de jóvenes.

### Mayores (más de 55 años)

“¿Estás preparado para mejorar la gestión de tus finanzas personales?”, con esta iniciativa, dirigida al colectivo de mayores, se pretende ayudar a los asistentes a tomar conciencia de su relación con el dinero y avanzar hacia un comportamiento financieramente más responsable a través de tres grandes ejes: la gestión del dinero, la elección de productos financieros y la planificación financiera. Las conferencias, impartidas en los centros de mayores de Afundación, tuvieron una asistencia de 301 personas en las ciudades de A Coruña, Betanzos, Ferrol, Lugo, Monforte, Ourense, Pontevedra, Pontevedra, Santiago, Vigo y Vivero.

Por último, en el último trimestre de 2016 comenzó el desarrollo de 8 video-píldoras formativas, con contenidos financieros. Las video píldoras se utilizarán para formación presencial en los Centros de Mayores de Afundación y, además, se retransmitirán por streaming y estarán accesibles a través de un portal web para que todos los cursos sean visualizados cuando se quiera y tantas veces como sea necesario.

Asimismo, el banco está adherido al convenio suscrito por la Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA), la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) y el Banco de España, para intensificar la actividad de su programa de educación financiera entre los ciudadanos del ámbito de actuación de la entidad.

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental
- Contrib. Econ. y fiscal

▶ Ver vídeo: [ABANCA ReSuenta](#)

## Formación Profesional

Casi la totalidad del alumnado de los dos centros de Formación Profesional de Afundación inicia la formación reglada en situación de desempleo. Tras la finalización de la obligatoria Formación en Centro de Trabajo (fct), a lo largo del segundo curso, más de un 50 % se queda en la empresa en la que ha realizado las prácticas. Estos datos constituyen el aliento que nos impulsa a seguir trabajando por el futuro de nuestros jóvenes, siendo nuestro objetivo aportar los recursos adecuados para incrementar progresivamente el porcentaje de inserción laboral del alumnado.

En el año 2016 destacó la celebración de la IX Semana Técnica (SETEC) en el Colegio Hogar Afundación con el lema "Xuntos somos más", del 9 al 13 de noviembre, un espacio para favorecer el encuentro entre importantes empresas del entorno, profesionales del ámbito industrial y estudiantes del Colegio Hogar Afundación.

Núm. de centros	2
Núm. de estudiantes en 2016	770
Incremento frente al año 2015	9%
Núm. de estudiantes que realizan prácticas FCT en empresas	273
Núm. de estudiantes que se incorporan a la empresa tras la FCT	56%

## ABANCA ReSuenta

La iniciativa ABANCA ReSuenta vivió, el 18 de diciembre, su momento cumbre con la celebración de su primer concierto abierto al público desde el escenario del Palacio de la Ópera de A Coruña.

Los 174 alumnos, de entre 5 y 17 años, que participan en la iniciativa bajo la dirección del director artístico y musical del proyecto, Diego Zecharies –contrabajo principal de la OSG además de solista de prestigio internacional– los estudiantes de música de ABANCA ReSuenta abordaron un variado repertorio con reconocidas piezas de la música clásica y popular, como la banda sonora de la película Piratas del Caribe, el Himno a la Alegría, tema central del último movimiento de la Sinfonía nº 9 de Beethoven, la música de la ópera Rinaldo de Haendel, temas populares como El Grillito y El pollito, o Jingle Bells, uno de los temas más populares de la Navidad.



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental
- Contrib. Econ. y fiscal

ABANCA ReSueña es un proyecto social basado en un modelo ético, ocupacional y artístico en el que la música es el nexo de unión e integración entre niños y niñas de todos los estratos sociales, económicos y culturales. La iniciativa se desarrolla en el Centro Cívico Monte Alto, el CEIP Alborada en Elviña y el colegio Nuestra Señora del Rosario de A Coruña. En 2016 se ha dado un impulso definitivo al proyecto con la entrega de un lote de 150 instrumentos musicales.

ABANCA ha sido reconocida en la II Edición de los Premios Excelentia en la categoría de empresa comprometida con la cultura por el proyecto ABANCA ReSueña, iniciativa conjunta de la dirección general de Responsabilidad Social Corporativa de ABANCA, de la Orquesta Sinfónica de Galicia y de Fundación desde febrero de 2015. El premio fue recogido por Javier Etcheverría de la Muela en un acto que tuvo lugar en el Auditorio Nacional de Música de Madrid.



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental
- Contrib. Econ. y fiscal

▶ Ver vídeo:  
 XXII Premios San Clemente Rosalía  
 ABANCA (fallo del premio)

Los Premios Excelentia que organiza la fundación con el mismo nombre tienen como objetivo reconocer la labor de personas, empresas y otras instituciones que sobresalen por su apoyo a la cultura y, en especial, a la música clásica. En ese sentido, la fundación destacó el apoyo de ABANCA al proyecto ReSuenas por facilitar que niños y jóvenes de diferentes estratos sociales, y también con discapacidad, se integren aprendiendo a tocar instrumentos de música.

La apuesta de ABANCA por esta iniciativa responde a una visión de la música como una herramienta única para el estímulo del aprendizaje de una manera lúdica y diferente, que además ayuda a transmitir valores fundamentales entre los más pequeños, como la dedicación, el trabajo duro, la búsqueda de la excelencia y la superación artística.

### XXII Premios San Clemente Rosalía ABANCA

La apuesta de ABANCA por la educación y la juventud forma parte de las líneas estratégicas de su política de responsabilidad social corporativa; así, desde 2015, apoyamos a la Asociación Cultural 'Instituto Rosalía de Castro' de Santiago para reforzar los premios literarios Arzobispo San Clemente.

Esta colaboración se centra, en un primer momento, en el mecenazgo, por cinco años prorrogables, de los premios literarios Arzo-

bispo San Clemente, que organiza el instituto desde 1993, aportando estabilidad a la convocatoria, garantizando su futuro para las próximas ediciones y contribuyendo a su internacionalización, favoreciendo su crecimiento en España, en Europa y en América.

#### Entrega de los XXI Premios

En el mes de febrero, el irlandés Colm Tóibín, el extremeño Javier Cercas y el vigués Pedro Feijóo recibieron, en Santiago de Compostela, los XXI Premios San Clemente Rosalía ABANCA en las categorías de lengua extranjera, castellana y gallega respectivamente.

Los tres escritores compartieron una intensa jornada de actividades con los jóvenes estudiantes de bachillerato del instituto Rosalía de Castro, quienes ejercieron como jurado. También participaron en los diferentes actos representantes del profesorado de los otros institutos gallegos y europeos que formaron parte del tribunal.



1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
4. EL CLIENTE
5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO**
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
9. ANEXOS

Buen Gobierno
<b>Educación</b>
Social
Cultural
Proveedores
Medioambiental
Contrib. Econ. y fiscal

En opinión del jurado, *El testamento de María*, de Colm Tóibin, mereció el premio en lengua extranjera “por su originalidad, al ser contada la historia religiosa por una María atea, y por la increíble capacidad del autor para plasmar tan bien el sentimiento de una madre preocupada por su hijo”. En la categoría de lengua castellana, se valoró en *El Impostor*, de Javier Cercas, “el tema tratado, la facilidad de comprensión y la técnica empleada, al describir una realidad con una técnica que se aproxima al ensayo filosófico”. *A memoria da choiva* mereció el premio en la categoría de lengua gallega “porque muestra una realidad conocida por el alumnado, con un lenguaje coloquial y próximo a este, a la vez que supone una importante labor de aproximación de la obra rosaliana a la juventud”.

Tóibin, lejos de estar sorprendido porque un jurado formado por alumnado de bachillerato valore una novela tan poco convencional como *El testamento de María*, argumentó que se trata “de una historia poderosa, y cuando las historias son poderosas, pueden viajar entre países y generaciones; la literatura no tiene fronteras”. El hecho de que el alumnado pase semanas enteras leyendo cuidadosamente una novela es, en opinión del premiado, un aprendizaje y un entrenamiento “para leer el mundo de una forma inteligente, porque leer es un modo de preparar al alumnado para vivir; si no sabemos leer el mundo, no sabemos vivir”, concluyó.

Pedro Feijóo, por su parte, defendió la necesidad de los premios literarios, en contra

de lo que mucha gente opina, “con este plus que tienen los San Clemente de estar concedidos por gente joven”. “El futuro de la literatura vendrá, dijo, de la mano de esta gente joven”. El escritor vigués considera que la literatura ayuda a salvar prejuicios, “si realmente tenemos una cultura fuerte, estoy convencido que es así, la oferta literaria tiene que ser amplia”. “Es una arrogancia pasar por encima de los gustos de la gente”, añadió en referencia a los prejuicios generalizados sobre lo que merece la denominación de literatura y lo que no.

#### Resolución del Jurado Internacional de los XXII Premios

En su XXII edición, el certamen ha contado por primera vez en su jurado con miembros de colegios internacionales: IES Frei Martín Sarmiento Pontevedra; IES de Ames (A Coruña); IES A Pinguela Monforte de Lemos (Lugo); IES O Couto de Ourense; IES Rosalía de Castro de Santiago; Hockerill College de Londres (Inglaterra); Saint François Xavier de Vannes (Francia); Grimmelshausen GYMNASIUM de Frankfurt (Alemania); Escola Secundaria de Santa Comba Dao (Portugal); Napperville Central de Chicago (EEUU), y Colegio Rosalía de Castro de Moscú (Rusia).

*Izan o da saca*, de Xabier Quiroga, en lengua gallega; *Cicatriz*, de Sara Mesa, en lengua castellana; e *Irène*, de Pierre Lemaitre, en lengua extranjera, han sido las novelas ganadoras de los XXII Premios San Clemente Rosalía ABANCA.

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental
- Contrib. Econ. y fiscal

► Ver vídeo: [El valor de la experiencia \(Afundación\)](#)

Las otras novelas finalistas fueron *Amor en alpargatas*, de Manuel Portas, y *As últimas galerías*, de Xosé María Álvarez Cáccamo, en lengua gallega; *La oculta*, de Héctor Abad, y *Patria o muerte*, de Alberto Barrera, en lengua castellana; y *Judas*, de Amos Oz, y *La ley del menor*, de Ian McEwan, en lengua extranjera.

### El valor de la experiencia

Afundación Obra Social ABANCA desarrolló, entre los meses de marzo y mayo, la primera fase del programa “Fálame da emigración”, en el que 67 mayores voluntarios y alumnas y alumnos de 11 centros escolares situados en las localidades donde Afundación tiene un centro de mayores –en las siete principales ciudades gallegas y en otras cuatro poblaciones (Viveiro, Betanzos, Pontedeume y Monforte)– dialogaron sobre vivencias en la emigración.

El proyecto, enmarcado en el plan estratégico de la entidad como una de sus líneas prioritarias, tiene tres objetivos fundamentales: que las personas mayores transmitan sus conocimientos y experiencia, que los jóvenes se beneficien del legado y experiencia de las personas mayores y que la comunidad educativa incorpore nuevas modalidades de aprendizaje, favoreciendo en todos los casos el diálogo, la cooperación y el entendimiento entre las distintas generaciones.

“Fálame da emigración” se articula a través de dos encuentros intergeneracionales, a los que precede una fase de preparación por

parte del alumnado y de los mayores. Los primeros, a partir de una guía didáctica y material de apoyo documental aportados por Afundación, trabajan sobre el contexto social e histórico de la emigración gallega, mientras que los segundos construyen el relato de sus historias de vida y preparan las sesiones en los centros escolares. En el primer encuentro, los mayores cuentan sus experiencias en la emigración y dialogan con los estudiantes. En el segundo encuentro, tras investigar sobre la historia de sus propias familias, los jóvenes relatarán también sus relaciones con la emigración y juntos reflexionarán sobre las diferentes motivaciones para emigrar, las dificultades y los aspectos positivos o las diferencias con la inmigración en Galicia. Como recurso didáctico complementario, Afundación expuso en cada uno de los centros participantes la muestra “Nós tamén fomos emigrantes”, una selección de imágenes de los archivos de la Agencia Efe, la cual posee uno de los fondos fotográficos más importantes de España, que documenta diferentes aspectos de la emigración gallega y española.

Con el objetivo de que el programa amplíe su alcance y tenga un carácter colaborativo, Afundación publicó la página web [falameemigracion.afundacion.org](http://falameemigracion.afundacion.org), que recoge el material didáctico del proyecto y el material documental que surja de cada encuentro (fotografías, vídeos, testimonios...). Además, los alumnos y alumnas de los centros escolares participantes podrán compartir en esta web las historias de la emigración de sus familiares.

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
4. EL CLIENTE
5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO**
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental
- Contrib. Econ. y fiscal

## Creando experiencias

Desde Afundación Obra Social ABANCA se han propuesto, a lo largo del año, iniciativas muy diversas para potenciar la autonomía, la autoestima, el talento, la creatividad, la solidaridad y el trabajo en equipo, valores que consideramos fundamentales en la educación.

En ese sentido funciones de artes escénicas y musicales, talleres de artes plásticas, de animación a la lectura, de cocina, de nuevas tecnologías o visitas a nuestro espacio interactivo medioambiental Naturnova, favorecen que, desde la cultura y la educación en valores, cada niña y niño descubra sus habilidades y vocación. Este es el verdadero sentido de nuestro trabajo para la comunidad escolar.

La alta demanda de las propuestas desarrolladas para escolares por parte de los centros y el disfrute y la fidelidad del público infantil que acudió a los talleres nos impulsa a seguir trabajando en este ámbito.

- Más de 125.000 niños y niñas participantes en actividades culturales complementarias al currículo educativo.
- Más de 500 centros participantes.

### Heroes animados

Con esta curiosa exposición Afundación Obra Social ABANCA descubrió el proceso creativo de una cinta de animación, desde que nace hasta que se finaliza.

La programación de contenidos artísticos más acordes con sus gustos y estilos de vida atrae a las salas de exposiciones a jóvenes que encuentran en el arte una forma de comunicación y expresión más cercana, lo que condujo a diseñar una actividad cultural más en consonancia con cada tipo de público.

Piezas originales únicas de películas creadas por la prestigiosa productora Grangel Studio como El príncipe de Egipto, La ruta hacia El Dorado, El espantatiburones, Madagascar, Kung Fu Panda, Cómo entrenar a tu dragón, o La novia cadáver de Tim Burton, se mostraron públicamente por primera vez, junto a otros materiales que ya habían sido expuestos en el Museo de Arte Moderno de Nueva York (MoMA), el Australian Centre of Moving Image (ACMI) de Melbourne o la Cinémathèque Française de París.

La exposición que itineró por cuatro ciudades gallegas recibió un total de 38.584 visitantes. Complementaron la muestra un ciclo de cine en A Coruña y una conferencia de los hermanos Carlos y Jordi Grangel en Vigo.

### Quedamos no palco, quedamos coa clásica

Un año más se creó este formato cultural para adolescentes de ESO y bachillerato, una forma de transmitir sensibilidad y emoción a través de la música clásica. Nuestro propósito es despertar su interés e ilusión por aprender en un arte que la sociedad pro-

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental
- Contrib. Econ. y fiscal

mociona muy poco para los jóvenes, algo que debemos y queremos cambiar.

Con el Teatro Afundación de Vigo como escenario y la Orquesta Sinfónica de Galicia y la Real Filharmonía de Galicia, que interpretaron cuidados repertorios acompañados de solistas y directores de primer nivel en la escena internacional, buscamos que las nuevas generaciones descubran el placer de la buena música, al tiempo que se nutren de cultura y conocimiento. La colaboración del Consorcio para la promoción de la música de A Coruña, el Consorcio de Santiago, la Sociedad Filarmónica de Vigo hizo posible el desarrollo de esta iniciativa

El 2016 ha sido el año de la consolidación de este programa iniciado tres años antes. Las entradas disponibles para la mayor parte de los 6 conciertos seleccionados se agotaron.

### Espacios +60

Desde los once Espacios +60 Afundación Obra Social ABANCA promociona actividades que buscan el bienestar psicológico y físico, el aprendizaje, la creatividad, la participación, la solidaridad o la inclusión social para disfrutar de todo el tiempo con el que ahora contamos. Al mismo tiempo que buscan difundir una nueva realidad, personas mayores orgullosas de serlo, activas y expertas. Porque ser mayor no es un problema, es un proceso natural con un bagaje que cuenta en positivo.

Núm. de centros	11
Núm. de socios	12.233
Núm. de altas en 2016	1.639
Incremento de personas socias en 2016	7,88%
Núm. de actividades ofertadas	1.003
Núm. de participantes en actividades	19.497

#### Distribución de participantes según actividades

Hábitos saludables	6.510
Formación y conocimiento	4.884
Cultura y expresión artística	3.262
Ocio activo	3.027
Actividades TIC	1.731
Valor de la experiencia	1.083
Imagen social	732





- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental
- Contrib. Econ. y fiscal

## VII Jornadas AECA de valoración, financiación y gestión de riesgos

Nuestra entidad organizó, de manera conjunta con AECA, un foro que reunió durante dos días a expertos del mundo académico, administrativo y empresarial para reflexionar sobre gestión corporativa y financiación.

La jornada fue inaugurada por Juan Carlos Escotet Rodríguez que abogó durante su intervención por “la relevancia de la economía social”. El vicepresidente de ABANCA insistió en que “actualmente se habla de economía social como de algo nuevo, como de un concepto nunca antes conocido, como si lo social fuera un elemento accesorio que se puede añadir o no a nuestra voluntad. No es así: la economía, en su verdadero significado, es siempre social” y repasó la “estrategia integral de ABANCA” en este campo.

En este primer acto también participaron el director de las jornadas y de la Cátedra

AECA-ABANCA y gerente de Cobros y Pagos, Manuel Rodríguez; el vicepresidente de AECA, Pedro Rivero; y el alcalde de Vigo, Abel Caballero. A continuación, el catedrático de Economía Financiera de la Universidad Complutense de Madrid, Juan Antonio Maroto, pronunció la conferencia inaugural.

En los múltiples actos que componen este foro participaron una veintena de ponentes especializados, además de grupos de investigación que presentaron sus resultados en diversas comunicaciones en sesiones paralelas, y está previsto que asistan cientos de profesionales de disciplinas como auditoría, contabilidad y regulación financiera, entre otros.

La excelencia formativa del acontecimiento permitió homologar la asistencia a las jornadas como FPC para auditores por el Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas y también computó para la acreditación de Experto Contable Acreditado-ECA.



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social**
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental
- Contrib. Econ. y fiscal

▶ Ver vídeo: [Voluntariado ambiental Islas Cíes](#)

▶ Ver vídeo: [Voluntariado ambiental Vigo](#)

## COMPROMISO SOCIAL

G4-DMA, G4-EC8, G4-SO1

### Voluntariado Corporativo

El Plan de Voluntariado Corporativo de ABANCA es una iniciativa que tiene como objetivo que todos los empleados y jubilados de la entidad que quieran puedan participar en las diferentes actividades solidarias que la entidad organiza. Es una manera de mostrar el apoyo y compromiso de ABANCA y de todos los que forman parte de la entidad con los problemas de nuestro entorno.

Entre las acciones más destacadas del año 2016 están las acciones Medioambientales realizadas en colaboración con el Grupo Naturalista Hábitat, una de las asociaciones conservacionistas más destacadas de Galicia, para contribuir a la conservación de nuestro patrimonio natural y medioambiental.

En primavera 104 voluntarios y voluntarias participaron en tres actividades medioambientales enmarcadas en la iniciativa 'Trabajando por la mejora del patrimonio natural' y que se desarrollaron en Abegondo, Ourense y Vigo con el objetivo de plantar especies botánicas autóctonas y contribuir, de esta manera, a la sostenibilidad de nuestro entorno.

En el mes de junio, coincidiendo con el 'Día Mundial del Medio Ambiente' los voluntarios de ABANCA lo celebraron realizando una acción medioambiental en las Islas Cíes. 52 voluntarios y voluntarias de ABANCA participaron en

esta iniciativa que consistió en la erradicación de especies invasoras no autóctonas, ayudando a eliminar las acacias y eucaliptos que proliferan en ciertas zonas del Parque Nacional. Fue la primera vez que una empresa privada realizaba una acción de voluntariado corporativo en las Islas Cíes y la experiencia resultó muy gratificante para todos los compañeros y compañeras que participaron en la misma.

Y otros 30 voluntarios y voluntarias de ABANCA realizaron otra acción medioambiental en la playa de Cabanas con un doble objetivo, el primero, tal y como se había hecho en las Islas Cíes, consistió en la eliminación de especies invasoras no autóctonas como uña de gato, margarita del cabo, crocosmia, ente otras. Todas las especies retiradas se acumularon en contenedores suministrados por el Ayuntamiento de Cabanas que se encargó en darles el tratamiento adecuado para su correcta eliminación. El segundo objetivo consistió en el ensamblaje y colocación de refugios de fauna. Durante la jornada se construyeron cajas nido para las aves para que sirvan como lugares de cría y refugio.



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social**
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental
- Contrib. Econ. y fiscal

▶ Ver vídeo:  
[Foro ABANCA Responsable](#)

### Foro ABANCA Responsable

El Foro ABANCA Responsable es una iniciativa de ABANCA que nació con el objetivo de contribuir al desarrollo de la responsabilidad social empresarial (RSE) en Galicia a través del fomento y aplicación de modelos de gestión responsable en las empresas de la comunidad.

Como funciones a desarrollar, el Foro ABANCA Responsable promueve la defensa de la gestión responsable, fomenta su reconocimiento público, estudia y propone iniciativas, normativas y actuaciones orientadas a la consecución de un marco legal favorable a su aplicación, promociona y difunde las buenas prácticas entre empresas, asociaciones e instituciones, y acompaña y tutela a otras entidades en el proceso de implantación de sistemas de gestión responsable.

Tras su presentación, el Foro ABANCA Responsable desarrolló, el 17 de noviembre, su primera actividad con una conferencia de Aminetou Mint Ely a la que asistieron 40 representantes de las empresas, asociaciones e instituciones más representativas de la economía y el tejido social de Galicia. En su conferencia la activista expuso el proyecto Petites Bonnes, iniciativa desarrollada en colaboración con Tierra de Hombres para combatir la explotación laboral doméstica de niñas en Mauritania. Aminetou fue candidata al Premio Nobel de la Paz en 2015, en 2010 recibió el reconocimiento a su labor por parte del Departamento de Estado de Estados Unidos y en 2006 recibió el Premio de Derechos Humanos de la República Francesa. Está considerada como una de las 500 personalidades más influyentes en el mundo islámico por la Universidad de Georgetown (Estados Unidos).



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social**
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental
- Contrib. Econ. y fiscal

### Apoyo al deporte

ABANCA destina 3 millones, en cinco años, a la Fundación Deporte Galego lo que la convierte en el único mecenas del Plan de Patrocinio de los Equipos de Alta Competición de Galicia que cuentan con equipos en categoría base, tras la firma de un acuerdo de colaboración suscrito con la Fundación Deporte Galego. Este acuerdo alcanzó, en 2016, a un total de 121 equipos gallegos de categoría absoluta, que cuentan con un total de 1.252 equipos en las diferentes categorías -334 senior y 918 base- y 17.556 deportistas de 21 modalidades deportivas diferentes y, de ellos, 13.501 niños y niñas pertenecientes a la cantera de los clubes.

Este proyecto fue reconocido en 2016 con el premio al "Mejor Patrocinio Deportivo" en el acto de los Premios do Deporte Galego celebrado el 12 de mayo en el Teatro Principal de Ourense. Este galardón permite que ABANCA se consolide como una de las entidades de referencia en Galicia por su activo papel al garantizar la viabilidad de muchos equipos. Sin embargo este premio no es la meta, sino una etapa más en la intensa apuesta que ABANCA está llevando a cabo a favor del deporte base, de la labor socio-deportiva de los cientos de clubes que hay en Galicia y de los miles de jóvenes que se benefician de este proyecto.

**3** millones de euros de inversión en cinco años a la Fundación Deporte Galego

**121** equipos de categoría absoluta (57 en 1º nivel, 58 en 2º nivel y 6 en 3º nivel)

**2.146** jornadas disputadas

**1.252** equipos

**17.556** deportistas (13.501 niños y niñas)

**21** modalidades deportivas



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social**
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental
- Contrib. Econ. y fiscal

### Desglose de número de equipos por categoría y por sexo

Total Equipos	Desglose por categorías		Desglose por sexo	
1.252	Senior	334	Masculinos	178
			Femeninos	130
			Mixtos	26
	Base	918	Masculinos	435
			Femeninos	284
			Mixtos	199

(1) Fuente: Fundación Deporte Galego

### Desglose de número de equipos por ámbito geográfico de competición

Categoría	Sexo	Local	Provincial	Autonómica	Nacional	Internacional	Participaciones Totales
Senior	Masculino	32	49	114	119	33	347
	Femenino	26	31	82	91	24	254
	Mixto	5	6	20	13	2	46
<b>Totales</b>		<b>63</b>	<b>86</b>	<b>216</b>	<b>223</b>	<b>59</b>	<b>647</b>
Base	Masculino	150	196	227	93	24	690
	Femenino	79	150	179	69	14	491
	Mixto	86	134	79	28	9	336
<b>Totales</b>		<b>315</b>	<b>480</b>	<b>485</b>	<b>190</b>	<b>47</b>	<b>1.517</b>
<b>Participación Total</b>		<b>378</b>	<b>566</b>	<b>701</b>	<b>413</b>	<b>106</b>	<b>2.164</b>

(1) Fuente: Fundación Deporte Galego

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social**
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental
- Contrib. Econ. y fiscal

### Lucha contra la violencia de género

En el mes de mayo ABANCA fue pionera en adherirse al protocolo para la detección y tratamiento en la empresa de situaciones de violencia de género producidas dentro y fuera de los lugares de trabajo.

ABANCA se unió al 'Día Internacional Contra la Violencia de Género' poniendo en marcha varias iniciativas con la finalidad de sensibilizar a la población sobre este tema.

- Bajo el lema 'Ponle fin para tener un principio', la entidad colocó en A Coruña y Pontevedra dos stands informativos en los que se invitó a todas las personas que pasaron por el mismo a sacarse una foto en el fotomatón de ABANCA como muestra de apoyo a la causa.
- Para fomentar que la gente se involucre con esta causa, ABANCA organizó tam-

bién un concurso en sus redes sociales. Las imágenes de las personas que se sacaron una foto en el fotomatón de los stands informativos, y que lo autorizaron, fueron subidas al perfil de Facebook de ABANCA y la foto que obtuvo más 'Me gusta' ganó un iPad Pro.

- Toda la plantilla de ABANCA se sumó también a la iniciativa mostrando un lazo morado como señal de apoyo a la lucha contra la violencia de género.

Con la puesta en marcha de estas iniciativas el banco quiso mostrar la sensibilidad con todos los temas que afectan a nuestra sociedad, y la violencia de género sigue siendo una de las principales lacras de nuestra sociedad. Según los últimos datos del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 44 mujeres han sido asesinadas por sus parejas o exparejas en nuestro país en el año 2016.



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social**
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental
- Contrib. Econ. y fiscal

▶ Ver vídeo: Torneo de fútbol solidario entre empresas

▶ Ver vídeo: Campaña "A ilusión crece cando se comparte"

## I Torneo de Fútbol Solidario entre empresas

ABANCA Obra Social, en colaboración con el R.C. Deportivo, Coca-Cola y Cruz Roja, organizó el 24 de septiembre en la ciudad deportiva de Abegondo, el primer 'Torneo Solidario' de fútbol 7.

'Por ti, por ellos, por una buena causa' fue el lema escogido por la entidad financiera gallega para promocionar este encuentro con un fin benéfico y en el que participaron seis equipos de fútbol 7 de distintas empresas de A Coruña: Emalcsa, Grupo Work, Repsol, el Colegio de Abogados, el Complejo Hospitalario Universitario de A Coruña y ABANCA. El dinero recaudado se destinó a la Asociación de Daño Cerebral de A Coruña (ADACECO) y a la Fundación Entreculturas.

## Campaña de recogida de juguetes

Bajo el lema 'La ilusión crece cuando se comparte' ABANCA puso en marcha, por tercer año consecutivo, la tradicional campaña solidaria de recogida de juguetes para ayudar a las familias más desfavorecidas durante esta Navidad, acción en la que participaron 95 voluntarios.

Así, del 12 al 23 de diciembre se habilitaron dos locales, en Vigo (Policarpo Sanz, 17) y A Coruña (Calle Real, 71) para que todas las personas que quisieron colaborar pudieran entregar allí los juguetes. Los locales fueron atendidos por voluntarios ABANCA y Cáritas.

Fruto de esta acción ABANCA entregó a Cáritas un total de 4.386 juguetes donados por los empleados y empleadas de la entidad y también por todas aquellas personas que se acercaron a los locales habilitados para la recogida.



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social**
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental
- Contrib. Econ. y fiscal

Adicionalmente, las personas que quisieron colaborar pero que no pudieran acercarse a donar los juguetes, se les habilitó un número de cuenta para hacer donaciones y, con el dinero recaudado, se compraron más juguetes.

Los juguetes donados fueron entregados a un total de 853 niños y niñas de familias gallegas más desfavorecidas.

### Apoyo a entidades sociales

La colaboración con las instituciones y el apoyo a las entidades sociales se enmarca dentro de nuestra política de responsabilidad social corporativa con la que tratamos de apoyar iniciativas de formación, cultura, deporte y acción social.

La puesta en marcha de estas iniciativas se enmarca dentro de las acciones sociales, tanto internas como externas, que la dirección general de Responsabilidad Social Corporativa y Comunicación está desarrollando en la entidad con el objetivo de mostrar el apoyo y compromiso de ABANCA, y de todos los que formamos parte del banco, con los problemas de nuestro alrededor.

ABANCA participó en el 'III RSEncuentro', el mayor evento sobre responsabilidad social empresarial

Evento que congregó a expertos, investigadores, profesionales y personas interesadas

en la responsabilidad social empresarial a nivel nacional en un espacio de intercambio y aprendizaje donde se analizaron aspectos como la innovación, el emprendimiento social, la gestión de los grupos de interés y el consumo responsable. El encuentro fue inaugurado por el conselleiro de Economía, Empleo e Industria de la Xunta de Galicia y la directora de Responsabilidad Social Corporativa de ABANCA, Tatiana Suárez.

ABANCA, junto con la Xunta de Galicia, fue el "premium partner" participando con una iniciativa innovadora en la que los asistentes pudieron decir lo que pensaban acerca de las acciones que desarrolla la entidad en materia de responsabilidad social y cómo creían que deberíamos enfrentar nuestro papel como entidad bancaria responsable.

Asimismo, en un formato íntimo e informal, presentado por el cómico Víctor Grande, se pudieron escuchar las historias de los fundadores de iniciativas de emprendimiento social y consumo responsable 'Made in Galicia' como son Saraiva Senior, Fundación Lonxanet, Galletas Daveiga, Discamino, Vojo, Arquexal y Promove.

ABANCA participó en la 89ª Jornada Corresponsables

El Centro ABANCA Obra Social de Santiago de Compostela, acogió la 89ª Jornada de



1. PRESENTACIÓN	5. CAPITAL HUMANO
2. GOB. CORPORATIVO	<b>6. NUESTRO COMPROMISO</b>
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
4. EL CLIENTE	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
	9. ANEXOS

Buen Gobierno
Educación
<b>Social</b>
Cultural
Proveedores
Medioambiental
Contrib. Econ. y fiscal

Corresponsables organizada por el grupo de comunicación MediaResponsable y que estuvo centrada en la Agenda de Desarrollo Sostenible Post-2015, una iniciativa impulsada por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) para combatir la pobreza y fomentar la aplicación a nivel global de un modelo de desarrollo sostenible en términos sociales, económicos y medioambientales.

La jornada contó con la presencia de representantes de algunas de las empresas, organismos públicos e instituciones más importantes de Galicia y sirvió para presentar en Galicia el Observatorio de la Comunicación Corresponsable, que ya cuenta con más de 120 miembros en España y Latinoamérica, y el Anuario Corresponsables 2016, volumen que recoge el balance anual del estado y evolución de la RSC en España.

### Festival Intercentros

En el mes de marzo se celebró la 14ª edición del Festival Intercentros, que reúne a más un millar de niños y jóvenes de la provincia de A Coruña bajo el objetivo de reunir en una actividad educativa y musical los valores de la educación, amistad y solidaridad. Además de contribuir con nuestra aportación, tanto en la Gala Final como en la fase previa, la organización contó con la colaboración de varios integrantes del Programa de Voluntariado Corporativo de ABANCA.

### Apoyo de eventos solidarios

A lo largo del año ABANCA Obra Social apoyó a diversas entidades en sus eventos solidarios,

- **Gala Solidaria Contra el Parkinson:** ABANCA apoyó la Gala Solidaria organizada por la Fundación Curemos el Parkinson el 30 de julio en Sanxenxo y cuyos beneficios repercutieron directamente en proyectos para la investigación de esta enfermedad.
- **Gala Benéfica ILUSIÓN:** en A Coruña, el 24 de agosto, se desarrolló la gala benéfica ILUSIÓN en la que ABANCA colaboró y cuyos beneficios económicos tuvieron un fin solidario y se destinaron a Cáritas y a la Institución Benéfica Social Padre Rubinos.
- **Gala XX Aniversario de la Liga Reumatólógica Galega:** apoyamos la conmemoración del XX Aniversario de esta asociación que representa al colectivo de personas con enfermedades reumáticas y que ofrece programas socio-sanitarios a sus asociados.

### Donación de mobiliario

ABANCA ha donado a la Asociación para la Atención de las Personas Afectadas de Parálisis Cerebral y Encefalopatías Afines (ASPA-CE-León) un lote de muebles de oficina que permitirá equipar las nuevas instalaciones de la entidad en la capital leonesa.

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social**
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental
- Contrib. Econ. y fiscal

Un grupo formado por una veintena de compañeros y compañeras que participan en el programa de voluntariado corporativo se desplazó hasta el local de la asociación para colaborar también en las tareas de descarga y colocación del mobiliario en el local.

ASPACE-León es una asociación sin fines lucrativos declarada de utilidad pública en 1993. Tiene como objetivos fundamentales la prevención, el diagnóstico, el tratamiento y rehabilitación de los paralíticos cerebrales y encefalopatías afines. La labor que realizan tiene como objetivo promover su integración social, laboral y familiar y fomentar su autonomía personal, además de defender sus derechos como ciudadanos.

Dentro de esta línea de donación de mobiliario y equipos informáticos para sus oficinas y programas sociales también se apoyó a entidades como ADACECO y Abeiro, de A Coruña, Casa del Niño de Santiago, Cruz Roja de Novelda (Alicante) y Ayuntamiento de O Valadouro.

ABANCA y la Cámara de Comercio de Tui reeditaron la campaña para recaudar fondos a favor del Banco de Alimentos de Vigo

La iniciativa "Únete al proyecto solidario" se desarrolló, en primavera, en las sucursales de ABANCA de Porriño, Tui, Tomiño, Salceda, Oia, A Guarda y O Rosal. Los clientes, empleados y colaboradores que así lo desearon pudieron realizar un ingreso de 10, 20 o 25 euros en la cuenta que el Banco de Alimentos de Vigo tiene abierta en la entidad. Cada donativo se canjeará por una cesta con alimentos de primera necesidad que podrá ser básica, completa o infantil, dependiendo del importe. Estos packs incluyen provisiones no perecederas como aceite, leche, arroz, conservas, pasta, papillas o potitos, entre otros.

Las tres entidades aunaron nuevamente sus fuerzas tras el éxito de la edición del año 2015, en la que se recogieron casi 200 litros de leche y aceite, más de 100 kilos de arroz, un centenar de cajas de papillas y potitos infantiles, además de conservas de pescado y vegetales, legumbres y leche infantil.



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social**
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental
- Contrib. Econ. y fiscal

### Ayuda para mejorar la vida de los niños más desfavorecidos

Colaboramos con UNICEF a través de la venta en nuestra red de oficinas del llavero 'Oeny' con la finalidad de recaudar fondos para vacunar a niños contra el sarampión. Fruto de las acciones desarrolladas en los últimos 3 años hemos conseguido 106.500 euros con los que UNICEF ha podido inmunizar a 149.677 niños contra el sarampión.

### Ayuda a las víctimas del terremoto de Ecuador

El área de Responsabilidad Social Corporativa, a través del programa ABANCA Obra Social puso en marcha una iniciativa destinada a recaudar fondos para ayudar a las víctimas del terremoto de magnitud 7,8 registrado en Ecuador en el mes de abril. Para ello la entidad habilitó una cuenta en la que todos los clientes y empleados que así lo desearon pudieron realizar sus

aportaciones económicas. ABANCA igualó la donación total realizada por clientes, no clientes y empleados hasta un límite de 50.000 euros.

Los 20.000 € recaudados se destinaron a las acciones de asistencia que Cruz Roja Española y UNICEF desarrollan en el país para atender las necesidades de los afectados. Específicamente, los donativos se emplearon en materiales básicos de supervivencia y asistencia sanitaria (pastillas potabilizadoras, mosquiteras, lonas, etc.) así como en kits de educación y escuelas temporales.

### Apoyo a la Gala Solidaria de Tierra de Hombres

La Fundación Tierra de Hombres, dedicada a la acción directa en favor de la infancia, premió en este evento la labor de apoyo que le prestan diferentes personas, instituciones y empresas para el desarrollo de su actividad. En el transcurso de la Gala se hizo entrega a Aminetou Mint Ely del Reconocimiento de Honor por su trayectoria en defensa de los derechos humanos, especialmente de la infancia.

La gala, organizada en colaboración el Concello da Coruña, la Deputación da Coruña y ABANCA, fue presentada por Lino Braxe y contó con la participación de Coro Cantabile, la Escuela de Danza Druida, el Grupo de Teatro de la ONCE y la cantante Yhadira.



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social**
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental
- Contrib. Econ. y fiscal

Entregamos 5,5 toneladas para el Banco de Alimentos

Entre las territoriales de ABANCA en A Coruña, Santiago, Lugo, Pontevedra, Vigo, Ourense, León y Madrid hemos conseguido 5,5 toneladas de productos que serán distribuidos a las familias más necesitadas.

La recogida se centró, sobre todo, en alimentos para bebés, pañales, leche, etc. Los directores territoriales fueron los encargados de entregar estos productos al Banco de Alimentos que lo distribuyó a las familias más necesitadas; en la campaña participaron un total de 46 voluntarios de ABANCA.

En el mes de mayo el Banco de Alimentos nos hizo entrega del diploma a la 'Excelencia en Responsabilidad Social Corporativa' por la campaña de recogida de alimentos realizada en 2015. Este diploma se recibió de la mano del vicepresidente del Banco de Alimentos, Gonzalo Romero, quien quiso



agradecer todo el esfuerzo realizado por los empleados de ABANCA para ayudar a las familias más necesitadas con nuestras donaciones.

Recaudamos más de 25.900 € con el Sorteo del Oro

La campaña de venta de boletos del Sorteo del Oro de la Cruz Roja en nuestras oficinas ha logrado reunir 25.915 euros en el año 2016, con los que Cruz Roja podrá ayudar a las familias más vulnerables de nuestra comunidad.

Por este motivo, desde la Cruz Roja nos transmitieron el agradecimiento a toda la plantilla de ABANCA por ayudar a recaudar este dinero que les permitirá mantener sus proyectos de ayuda. Un año más, la campaña ha tenido una gran acogida por parte de ciudadanos, empresas e instituciones.

Nos sumamos a la campaña 'Dona sangre y comparte vida'

Un año más, coincidiendo con el periodo previo a las fiestas navideñas, el área de Responsabilidad Social Corporativa puso en marcha, en colaboración con la Axencia de Doazón de Órganos e Sangue, una campaña solidaria de donación de sangre a la que los empleados de la entidad se sumaron para que, con ese pequeño gesto, salvar muchas vidas.

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
4. EL CLIENTE
5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO**
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social**
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental
- Contrib. Econ. y fiscal

El objetivo fue contribuir a incrementar las reservas de sangre en los hospitales gallegos, para lo cual varias unidades móviles de ADOS se acercaron hasta lugares próximos a nuestras oficinas principales en las siete grandes ciudades gallegas.

### Espacios históricos al servicio de la sociedad

G4-EC7

ABANCA cuenta con dos edificios históricos en el casco histórico de Santiago de Compostela en los que se han desarrollado innumerables acciones formativas, sociales y culturales a lo largo de 2016.

#### Auditorio ABANCA

El inmueble, conocido con el nombre de Pazo de Ramirás, era el antiguo palacio de los Condes de Gimondi y en su fachada principal resalta el escudo nobiliario de sus antiguos propietarios. Posteriormente fue sede de los almacenes El Pilar. El edificio fue reformado a lo largo de los años hasta en seis ocasiones. En 1878 se llevaron a cabo una serie de mejoras en la fachada, colocando los balconillos de hierro salientes en el primer piso, que un año después se instalarían también en las ventanas de la segunda planta.

Pero quizá la reforma más relevante fue la realizada en 1909, cuando se construyó

una casa en el solar situado en el número 13 de la calle de las Almenas (actualmente rúa Altamira), bajo la dirección del arquitecto López de Rego. Este nuevo edificio, que constaba de sótano, planta baja y principal, pasó a formar parte de la casa número 23 de la rúa Preguntoiro, desde la que se accede a sus distintas dependencias. Fue objeto de una total remodelación interior cuando se convirtió en grandes almacenes, con un vaciado completo y la colocación de una placa de hormigón, que ahora se suprimió para colocar las gradas del auditorio.

Todo el conjunto se encontraba en muy buen estado de conservación cuando el estudio del arquitecto José Luis Pereiro se encargó de realizar una reforma interior para adaptarlo a su nuevo uso como auditorio. El proyecto de rehabilitación y adaptación de las instalaciones ha respetado la fisonomía original del edificio, manteniendo el conjunto arquitectónico que conforma junto con los inmuebles colindantes. La superficie total construida es de unos 2.800 metros cuadrados, distribuidos en dos plantas sótano, planta baja, planta primera, planta segunda, y dos plantas más bajo cubierta.

En el interior del edificio se incorporaron las reformas necesarias para habilitar un auditorio con capacidad para 600 personas, distribuidas entre el patio de butacas y un anfiteatro en dos niveles, que ha sido pensado para acoger las más diversas ma-

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social**
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental
- Contrib. Econ. y fiscal

nifestaciones de las artes escénicas y musicales.

Potenciar el acceso de la sociedad compostelana en particular, y de la gallega en general, a la cultura es el objetivo fundamental de este recinto de ABANCA, que ha acogido en 2016 un total de 55 jornadas empresariales, congresos, galas benéficas, así como diversas manifestaciones de las artes escénicas y musicales a las que han asistido un total de 29.948 personas.

### Centro ABANCA Obra Social

Está emplazado en el edificio del antiguo Banco Hijos de Olimpio Pérez que domina la céntrica Plaza de Cervantes, elemento clave de la zona alta del casco histórico compostelano y punto en el que confluyen todas las calles de su entorno. El inmueble, una de las obras más representativas del arquitecto Manuel Pereiro, se convertirá con ello en un punto de referencia no sólo de la plaza, sino de toda esta área de la ciudad monumental.

Los hermanos Olimpio y Cándido Pérez Rodríguez, siguiendo la trayectoria bancaria de su padre Manuel Pérez Saez, instalado en el número 17 de la Plaza de Cervantes desde 1846, adquirieron los edificios colindantes con la intención de erigir una nueva construcción para el banco y una palaciegas viviendas para edificar la nueva sede, proyecto que es encargado al compostelano Manuel

Pereiro Caeiro, amigo y vecino de Olimpio Pérez.

El maestro de obras proyectó un edificio de planta baja con soportales a modo de zócalo, composición simétrica, dos plantas principales con unos importantes huecos para la ubicación de balcones y en los extremos amplios miradores de hierro forjado. Remata estas plantas una potente cornisa y una tercera planta de menor altura con carácter secundario.

La obra del arquitecto compostelano se puede definir como un edificio de referencia en el casco histórico de Santiago, un inmueble centenario que, en la actualidad se encuentra perfectamente integrado en la escena urbana de la ciudad.

En la construcción se pueden identificar ciertas influencias de la arquitectura francesa de principios de siglo, señal de la búsqueda de una arquitectura moderna, preocupación constante de finales del siglo XIX.

En la actualidad las instalaciones ocupan una superficie de casi tres mil metros cuadrados y cuenta con tres salas de exposiciones, una sala de conferencias, una sala de usos múltiples, varias aulas para la organización de actividades formativas de diversa índole, salas de reuniones y diferentes espacios que conforman un centro de formación, social y cultural único que en 2016 ha acogido un total de 177 actividades en las que han participado 21.700 personas.

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Proveedores
- Medioambiental
- Contrib. Econ. y fiscal

▶ Ver vídeo: [Colección ABANCA](#)

## COMPROMETIDOS CON LA CULTURA

### La Colección ABANCA

Con un total de 1.350 obras de arte de 239 artistas, la Colección ABANCA es la iniciativa artística corporativa más importante de Galicia, hecho avalado el 8 de octubre de 2015 por medio de su declaración como Bien de Interés Cultural (BIC).

La Colección de Arte ABANCA nace con el propósito de reunir, conservar y difundir las obras de los artistas gallegos del siglo XX, por lo que desde su concepción se plantea como punto de partida el Arte Gallego contemporáneo. Pronto, este proyecto vio ampliado su campo de acción hacia una visión más abierta en consonancia con el contexto de globalización en el que operaba, abriendo caminos hacia nuevos enfoques y expresiones de la producción artística internacional.



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Proveedores
- Medioambiental
- Contrib. Econ. y fiscal

▶ Ver vídeo: [Visita virtual a la Colección ABANCA](#)

Hoy, treinta años después de su nacimiento, los fondos de la Colección permiten reflexionar sobre el discurrir de las artes plásticas en Galicia desde el siglo XX, en un hilo discursivo capaz de conectar la singularidad del arte gallego con las tendencias internacionales, con una clara personalidad que la convierte en única y excepcional.

La Colección cuenta, por un lado, con un espacio único que alberga la mayoría de las obras de forma permanente –el Edificio de la Colección ABANCA es un espacio que posee las mejores condiciones tanto para la custodia de las obras como para su conservación–, y, por otro, con un Departamento de Restauración propio, formado por profesionales del ámbito de la Conservación y Restauración de Bienes Culturales. Este departamento asume con rigor la responsabilidad de preservar el legado artístico que custodia. Toda actuación encaminada a su correcta conservación asume los actuales criterios museográficos y protocolos científico-técnicos recogidos en la vigente normativa internacional –UNESCO e ICOMOS–, nacional –Ley 16/1985 de Patrimonio Histórico Español– y autonómica –Ley 5/2016, de Patrimonio Cultural de Galicia–.

En el contexto de la difusión de nuestra Colección de Arte, las exposiciones con fondos propios son un ejemplo de la necesidad y del interés por dar a conocer este patrimonio. Teniendo en cuenta la amplitud temática y la gran representación de artistas que

forman la Colección, tenemos la posibilidad, tal y como se viene haciendo en los últimos años, de promover y organizar diversos proyectos expositivos. En este sentido, ABANCA Obra Social llevó a cabo en 2016 un total de 10 exposiciones, algunas de ellas itinerantes dentro de la comunidad autónoma gallega, y un proyecto de restauración de la pintura mural de Urbano Lugrís titulada *Vista de A Coruña 1669*.

La exposición “Bajo el signo de Picasso. Vanguardias e influencias” supuso, además, la presentación de nuestra Colección fuera del territorio gallego, llevando a la ciudad de León una gran muestra cuyo eje temático eran las vanguardias históricas.

Así mismo, debemos señalar el hecho de que muchas de las obras que forman parte de los fondos son requeridas por distintas instituciones, tanto españolas como internacionales, en la organización de diversas exposiciones de renombre, lo que demuestra su importancia y su valor en el contexto del arte español e internacional.

El afán de difusión ilimitado de la Colección de Arte ABANCA nos ha llevado a implicarnos en el desarrollo de dispositivos de base tecnológica que permiten la divulgación de la Colección más allá de las limitaciones del espacio físico, y sin barreras que impidan el acceso a la cultura. Por ello, hemos puesto a disposición del público una aplicación que permite la consulta de las obras, artistas y exposiciones de la Colección de Arte con



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Proveedores
- Medioambiental
- Contrib. Econ. y fiscal

la firme intención de acercar tan valioso patrimonio a la sociedad.

El otro gran fondo cultural de la entidad lo forma la Colección Bibliográfica, integrada por 3.199 registros (3.632 volúmenes), divididos en 69 incunables, 10 facsímiles, 487 obras de economía y otras disciplinas, 247 autógrafos y 2.350 obras históricas de los siglos XVI al XX. Desde noviembre de 2013, y a través de un comodato, nuestro fondo bibliográfico y documental enriquece el catálogo de publicaciones de la Biblioteca de Galicia. De esta forma, cumplimos con uno de los objetivos fundamentales que nos hemos marcado dentro de nuestra política de responsabilidad social: compartir nuestro amplio patrimonio artístico con la sociedad, ya que puede ser consultado por investigadores y público en general. Además, los documentos pueden consultarse a través de Internet a medida que se van digitalizando y ocupando un espacio específico y relevante dentro de la biblioteca digital de Galicia.

### Proyectos expositivos

Isidoro Brocos. Escultura y dibujo en la Colección ABANCA

Del 16 de febrero al 9 de abril de 2016 en el Café Moderno Afundación de Pontevedra.

La exposición reunió en total 67 obras entre esculturas, dibujos y cuadernos de viajes de Isidoro Brocos. Todas forman parte de los

fondos de la Colección de Arte ABANCA y en la muestra se han organizado en secciones temáticas que descubrían sus apuntes de academia, el historicismo, la mitología, la religiosidad y las creaciones que se enmarcan en el regionalismo gallego. El objetivo de esta muestra consistía en reivindicar la figura de este gran artista que puede ser considerado el mejor escultor gallego del último tercio del siglo XIX.

### Tradición, cambio e innovación

Del 2 de marzo al 5 de junio de 2016 en la sede de Afundación en A Coruña.

Esta muestra propuso un recorrido por los artistas más destacados de la historia del arte del siglo XX a través de los fondos de la Colección de Arte ABANCA.

Entre las 56 obras seleccionadas, se encontraban creaciones de artistas gallegos, españoles e internacionales que fueron precursores y renovadores de los lenguajes creativos que definieron el desarrollo artístico del siglo pasado. La exposición comenzó con una aproximación al complejo entramado de los movimientos de vanguardia, como el cubismo, el surrealismo o la abstracción, con obras de los más representativos creadores del momento, como Pablo Picasso, Salvador Dalí, Kandinsky o Max Ernst. En un segundo bloque expositivo, los protagonistas fueron los autores más destacados de la plástica gallega del siglo XX, como Castelao, Laxeiro, Seoane, Maruja Mallo, Manolo Paz

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Proveedores
- Medioambiental
- Contrib. Econ. y fiscal

o Antón Patiño. El viaje continuó con Saura, Millares y Chillida, representantes del informalismo español, para proseguir con las corrientes figurativas del arte español de los años setenta, con obras de Luis Gordillo o Darío Villalba.

### A fronteira infinda. Os artistas galegos e a emigración

Del 10 de marzo al 8 de agosto de 2016 en la sala de exposiciones de Afundación en Ourense y del 6 de octubre al 27 de enero de 2017 en el Centro ABANCA Obra Social de Santiago de Compostela.

La muestra, comisariada por Carlos L. Bernárdez, reunió cuarenta y cinco obras de veinte artistas gallegos que cuentan con un amplio reconocimiento tanto dentro como fuera de nuestras fronteras, como Castelao, Maruja Mallo, Arturo Souto, Luis Seoane, Isaac Díaz Pardo o Laxeiro. Todas las pinturas seleccionadas forman parte de los fondos de las colecciones de arte de ABANCA y Afundación. La exposición incidía en la riqueza cultural que supuso el fenómeno migratorio y la influencia que ejerció esta experiencia vital en la evolución artística de cada uno de los creadores escogidos. Así mismo, finalizaba con una representación de las nuevas generaciones formadas en la posguerra: un colectivo que protagonizó un nuevo fenómeno migratorio, esta vez principalmente hacia Madrid, el centro del sistema de la cultura dominante, y hacia otras ciudades como Nueva York o París.

En la presentación de la muestra, el director general de Responsabilidad Social Corporativa y Comunicación de ABANCA y presidente de Afundación, Miguel Ángel Escotet, señaló que para ambas entidades "es una gran responsabilidad contar con este rico patrimonio, por eso nos esforzamos día a día para estar a la altura, para ponerlo en valor y facilitar que todos los gallegos y gallegas puedan conocerlo y disfrutarlo".

Para reforzar la orientación didáctica de este proyecto expositivo, ABANCA y Afundación diseñaron también un amplio programa de actividades pensadas para el público infantil y juvenil, como las visitas guiadas y los talleres dirigidos a centros educativos.

### El sutil arte de la tipografía. Joyas de la Colección ABANCA

Del 11 de marzo al 11 de mayo de 2016 en el edificio de la biblioteca del Archivo de Galicia en Gaiás, Cidade da Cultura.

Las pequeñas y grandes joyas del fondo bibliográfico de la Colección ABANCA han sido exhibidas en esta muestra para dar a conocer el apasionante, aunque desconocido, arte de la tipografía. Una buena parte de los ejemplares deben casi todo su encanto y su valor al perfecto uso y maestría de su tipo de letra, de la confección de sus páginas, del equilibrio y hermosura en la distribución de los espacios. En esta exposición algunos de los mejores libros han sido abiertos y su be-

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Proveedores
- Medioambiental
- Contrib. Econ. y fiscal

lleza se hizo patente, explicada y ordenada para ayudar a comprender la creatividad, la imaginación y el arte que muchos artistas han puesto en ella para hacer de la tipografía un verdadero arte.

#### Os traballos e os días de Francisco Leiro

Del 22 de marzo al 12 de junio de 2016 en el Centro ABANCA Obra Social en Santiago de Compostela y del 3 de noviembre al 28 de enero de 2017 en el Café Moderno Afundación de Pontevedra.

ABANCA, en colaboración con Afundación y Arraianos Producións, presentó esta exposición que ofrecía la posibilidad de disfrutar de la obra de una de las grandes figuras del panorama del arte gallego actual, y también ser testigos excepcionales de su proceso creativo entre Cambados, Madrid y Nueva York.

La muestra reunió doce esculturas y cinco trabajos en papel producidos desde los años noventa hasta la actualidad que forman parte de las colecciones de arte de ABANCA y Afundación. El proyecto expositivo se completó con una serie de fotografías en gran tamaño y una pieza audiovisual procedente del documental *Sísifo confuso*. *Traballos e días de Francisco Leiro*, escrito y dirigido por Aser Álvarez para Arraianos Producións.

Este proyecto responde a una de las líneas estratégicas de ABANCA en el marco de su política de RSC: contribuir dentro de sus posibilidades a divulgar la cultura y el conocimiento de los artistas gallegos al mismo tiempo que ofrece a todos los ciudadanos la posibilidad de disfrutar de su rico patrimonio artístico.



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Proveedores
- Medioambiental
- Contrib. Econ. y fiscal

**Antonio Murado. Intimidade abstraída**

Del 5 de mayo al 2 de julio de 2016 en la sala de exposiciones del Teatro Afundación en Vigo.

La muestra reunió las 103 obras que componen el legado pictórico más personal del artista lucense: "AM 34 x 24 Vol. I", que forma parte de la Colección de Arte del banco. La exposición incluyó varias piezas dedicadas a uno de los temas predilectos de Murado que se ha convertido en seña de identidad de su producción artística: el trabajo paisajístico. En ellas se puede apreciar

su particular interpretación del paisaje, partiendo de la naturaleza no para imitarla, sino para crear una nueva realidad. La mayor novedad que presentan las obras de esta serie se encuentra en la incursión del artista en el campo del retrato, una dimensión poco conocida hasta el momento en su producción y que demuestra su interés por la constante innovación en el proceso creativo. En este caso, emplea la fotografía como base para el trabajo sobre el lienzo y genera una realidad renovada, tan personal e íntima como insólita y original.



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Proveedores
- Medioambiental
- Contrib. Econ. y fiscal

### Lago Rivera: En el principio de un mundo, 1916 - 2016

Del 7 de julio al 19 de noviembre de 2016 en la Sala de Exposiciones del Teatro Afundación de Vigo.

Este proyecto expositivo, ideado por Fundación Galicia Obra Social (Afundación) y con la colaboración de la Xunta de Galicia, estuvo conformado por cuarenta y dos piezas, cedidas por variadas colecciones públicas y privadas, así como por prestatarios particulares; por valiosa documentación de la época, fundamentalmente catálogos y publicaciones sobre Lago Rivera, y por una colección de grabados y dibujos.

La muestra se complementó con un completo catálogo cuyo texto analítico está firmado por el propio comisario, Carlos L. Bernárdez. El objetivo de la iniciativa era conmemorar, a través de su obra, el

centenario del nacimiento del artista Lago Rivera.

### El artista y la ciudad. Visiones y realidades

Del 14 de julio al 18 de septiembre de 2016 en el Centro ABANCA Obra Social en Santiago de Compostela.

La muestra reunió 40 obras cuyo nexo de unión era la referencia a ciudades reales, imaginarias o soñadas, las cuales pueden ser la musa inspiradora del artista o la presencia que encierra y oprime al artista en los límites de ese espacio real y existencial. Para esta exposición se han seleccionado óleos, fotografías, grabados, dibujos y esculturas de 33 artistas que forman parte de las colecciones de arte de ABANCA y Afundación. En todas las piezas encontramos urbes que invitan a reflexionar sobre una idea de ciudad desde distintas ópticas e interpretaciones.



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Proveedores
- Medioambiental
- Contrib. Econ. y fiscal

▶ Ver vídeo: [Catálogo exposición Bajo el signo de Picasso](#)

### Bajo el signo de Picasso. Vanguardias e influencias

Del 15 de septiembre al 13 de noviembre de 2016 en el Museo de León.

Esta propuesta expositiva es la primera que presentó ABANCA en León en el marco de la colaboración cerrada en el mes de julio con la Junta de Castilla y León y el Ayuntamiento para dotar de una programación estable al Museo de dicha ciudad durante los próximos tres años. Además, fue la primera vez que se mostró la Colección de Arte del banco fuera de Galicia con un proyecto de tal magnitud, con una amplia representación de los artistas más internacionales, entre los que destacan Picasso, Juan Gris, Salvador

Dalí, Miró, Kandinsky o Giorgio de Chirico, y una cuidada selección de obras de máximo nivel de las más de 1.300 que configuran los fondos artísticos de la entidad que permitieron revisar los momentos más relevantes del arte español e internacional de la primera mitad del siglo XX.

Durante el acto de inauguración, que contó con la asistencia de más de 250 invitados de todos los sectores de la sociedad leonesa, intervinieron el alcalde de León, Antonio Silván, la consejera de Cultura y Turismo de la Junta de Castilla y León, María Josefa García Cirac, y el vicepresidente de ABANCA, Juan Carlos Escotet Rodríguez. El alcalde de la ciudad resaltó en sus palabras que "esta exposición



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Proveedores
- Medioambiental
- Contrib. Econ. y fiscal

hace ciudad, impulsará otros sectores y proyecta León a nivel nacional e internacional. Jamás en León se han visto tantas obras juntas de este prestigio". Juan Carlos Escotet agradeció a la Junta de Castilla y León y al Ayuntamiento de la capital leonesa su disposición para organizar esta exposición que es "la primera de una serie de proyectos que nos proponemos ofrecer a León y abre un territorio de posibilidades que nos cargan de entusiasmo y expectativas".

ABANCA reforzó la vocación didáctica con la que se planteó la exposición con un programa complementario, desarrollado en colaboración con el servicio didáctico del Museo de León, dirigido específicamente a

escolares y a otros colectivos de referencia en la ciudad en el ámbito económico, social, cultural y deportivo. Los estudiantes tuvieron la oportunidad de contemplar y descubrir las creaciones de grandes artistas de relevancia internacional en visitas pensadas para despertar el interés por el arte entre el alumnado en función de su edad.

La exposición cerró sus puertas con un gran éxito de público: fue visitada por más de 25.000 personas. La gran acogida por parte de la sociedad leonesa de esta selección de obras de la Colección ABANCA reafirma el interés por ofrecer un programa cultural estable en dicha ciudad cuyo primer paso fue la firma del convenio de colaboración con el



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Proveedores
- Medioambiental
- Contrib. Econ. y fiscal

Ayuntamiento y la Junta de Castilla en julio de 2016.

### Galicia 100. Objetos para contar una cultura

Del 4 de octubre de 2016 al 7 de enero de 2017 en la Sede Afundación de A Coruña.

Esta exposición reunió una interesante colección de objetos que desentrañaban nuestra identidad desde la prehistoria hasta los años noventa, ideada por el Consello da Cultura Galega y con la colaboración de Afundación y ABANCA. Este proyecto se inspiró en una exitosa muestra del British Museum y el gobierno irlandés como fórmula para divulgar su historia.

La muestra recogió desde piezas de gran valor artístico y referencial hasta útiles de la vida cotidiana, seleccionados por su capacidad de explicar aspectos de identidad, el territorio, la sociedad y la cultura gallegas y sus cambios a lo largo del tiempo. 100 objetos procedentes de más de sesenta instituciones, empresas y coleccionistas de Galicia y del exterior, que construyeron un relato histórico del país, que dialogaron entre sí y con el visitante a través de épocas y grandes conceptos.

Galicia 100 contó también con una publicación en papel, una aplicación para dispositivos móviles y con una web que apostó por el uso de mecanismos interactivos en la digitalización del patrimonio, como modelos 3D y animaciones.

### Recuperación del mural 'Vista de A Coruña 1669'

Este proyecto nace con la intención de proteger y conservar el mural de Urbano Lugrís titulado *Vista de A Coruña 1669* y, al mismo tiempo, garantizar que el público tenga la oportunidad de conocerla y apreciarla directamente, como parte integrante del patrimonio cultural común.

La obra, ubicada hasta ahora en el número 74 de la calle Real y en un estado de conservación deficiente, está catalogada e incluida en el Plan Especial de Protección y Reforma Interior (PEPRI) de A Coruña, y sobre ella está incoado un expediente para su posible declaración como Bien de Interés Cultural (BIC).

El mural representa una vista panorámica retrospectiva de la ciudad de A Coruña que actualmente mide 9,1 metros de largo y 2,4 metros de alto, y cuya altura original sería aproximadamente el doble de la actual. Se trataba, por tanto, de un mural de 9,1 x 4,8 metros dividido horizontalmente por una moldura que recogía la iluminación indirecta del local. Situado en un establecimiento comercial que durante más de cuarenta años estuvo dedicado a oficina bancaria, sufrió diversas alteraciones, perdiendo su mitad superior. Además, estuvo exhibido al público durante diecisiete años en una cafetería "abierta" en unas condiciones muy alejadas de lo que sería deseable: cerrado y a oscuras por la noche, ilumina-



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Proveedores
- Medioambiental
- Contrib. Econ. y fiscal

do durante el día y expuesto a una afluencia de un gran número de clientes cuyas consecuencias fueron pequeñas agresiones, agujeros, arañazos, manchas diversas y hasta chorretes de una taza de chocolate que un cliente le arrojó en una noche de fin de año. Todas estas circunstancias, sumadas a la ausencia de unas condiciones mínimas de protección y mantenimiento, hicieron que la obra iniciase un proceso de degradación que parecía imparable y que hizo necesaria la adopción de medidas urgentes de protección para su futura conservación.

El proyecto de ABANCA incluyó, tras la autorización de la Dirección General de Patrimonio, la extracción y traslado del mural desde su ubicación actual hasta el acceso a la oficina principal del banco en A Coruña por la calle Olmos, donde el público pudo contemplar los trabajos de restauración. Para ello, se realizaron las actuaciones técnicas necesarias para su adecuada rehabilitación y también para su posterior exposición, con condiciones ambientales que garantizan su preservación y permiten la accesibilidad al público general con fines educativos y culturales. La zona elegida para acoger el mural de Lugrís cuenta con un espacio para la exhibición de forma rotatoria de otras obras del artista pertenecientes a la Colección ABANCA y con una pantalla en la que se puede ver el vídeo de la restauración y acceder al contenido de la Colección ABANCA.

## Artes escénicas y musicales

Las artes escénicas han encontrado su templo en el Teatro Afundación. El emblemático centro, obra del arquitecto vigués Antonio Palacios, goza de un nivel de actividad a la altura de muchos de los mejores teatros nacionales y sigue siendo un referente en las giras de las principales compañías nacionales e internacionales en el noroeste peninsular. La variedad en los contenidos permite llegar a un amplio abanico de público y facilitar el acercamiento a las artes escénicas a públicos de todas las edades. A la estabilidad de las temporadas de teatro y música clásica, que cuentan con un público fiel, se suman los numerosos espectáculos de danza, humor, magia, monólogos, música de raíz y actual, musicales, espectáculos infantiles que dan vida y llenan las cerca de mil butacas repartidas entre el patio de butacas y los tres anfiteatros.

Junto con el teatro ubicado en Vigo, el Auditorio de Afundación en Pontevedra es también otro escenario de referencia, contenedor de numerosas propuestas que lo incluyen en sus giras gallegas. Así pues, Luar na Lubre, Carlos Núñez, Leo Harlem, Luis Piedrahita, el Ballet de Víctor Ullate, el Russian National Ballet, el Centro Dramático Gallego, Teatro do Noroeste, Pedro Volta, Tricycle..., son solo algunos de los nombres que, junto a las dos orquestas sinfónicas gallegas, la Real Filharmonía de Galicia y la Orquesta Sinfónica de Galicia, conformaron la oferta escénica.

1. PRESENTACIÓN	5. CAPITAL HUMANO
2. GOB. CORPORATIVO	<b>6. NUESTRO COMPROMISO</b>
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
4. EL CLIENTE	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
	9. ANEXOS

Buen Gobierno
Educación
Social
Cultural
<b>Proveedores</b>
Medioambiental
Contrib. Econ. y fiscal

## COMPROMISO CON LOS PROVEEDORES

G4-DMA, G4-12, G4-EC9, G4-HR4

ABANCA tiene como objetivo prioritario la mejora de los niveles de eficiencia evolucionando hacia las mejores prácticas del mercado. Para velar por esa eficiencia en junio de 2016 se ha actualizado la Norma de Procura publicada en mayo de 2014 que regula la adquisición de bienes y contratación de servicios de ABANCA. La norma detalla los procedimientos de abastecimiento que implican finalmente pagos a proveedores y es de obligado cumplimiento para toda la organización.

Algunos de los aspectos destacables de esta norma son:

- La centralización de todas las funciones relacionadas con las necesidades de abastecimiento en una única área especializada.
- El área especializada de Procura tiene dos ámbitos de actuación independientes:
  - > Procura: es la única unidad de la organización facultada para gestionar las estrategias de negociación, licitación y contratación de proveedores.
  - > Control del gasto: establece y sigue el presupuesto anual de gastos de inversiones.

- Se cuida especialmente la relación con el proveedor que estará basada en criterios de continuidad e interés recíproco. La información de proveedores, su homologación y valoración estará permanentemente actualizada.
- El control de los procesos se garantiza a través de su centralización y el uso de una herramienta integral que permite la revisión y el seguimiento de todas las actuaciones.

Con la implantación de esta norma y de sus requisitos, se hace una apuesta sólida por incorporar la transparencia y eficiencia en todos los procesos internos y por fortalecer la relación con los proveedores con los que hay una relación de continuidad.

De los 1.303 proveedores<sup>6</sup> que han trabajado con ABANCA en el año 2016, el 32,93% de la facturación corresponde a proveedores gallegos y un 78,36% facturaron servicios por valores inferiores a los 50.000 euros, lo que refleja el esfuerzo de la entidad por diversificar sus compras en el máximo número de proveedores posibles, salvo aquellas compras en que la naturaleza del servicio exige una centralización de la contratación. En este sentido, hay tres proveedores de la entidad que acumulan el 29,08% del gasto. Ninguno de los proveedores restantes acumula más de un 3,79% del gasto total a lo largo del 2016.

<sup>6</sup> Los datos de proveedores corresponden a personas jurídicas contratadas por el área de Procura de ABANCA en España y no incluye suministros.

1. PRESENTACIÓN	5. CAPITAL HUMANO
2. GOB. CORPORATIVO	<b>6. NUESTRO COMPROMISO</b>
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
4. EL CLIENTE	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
	9. ANEXOS

Buen Gobierno
Educación
Social
Cultural
<b>Proveedores</b>
Medioambiental
Contrib. Econ. y fiscal

Asimismo, ABANCA favorece la contratación de proveedores locales, como ponen de manifiesto los 620 proveedores con domicilio social en Galicia, que acumularon en 2016 un total de 62,5 millones de euros de facturación, cifra superior al 32,9% del gasto total en proveedores.

Una de las prioridades establecidas tras la constitución de ABANCA es la revisión y unificación de criterios con que se homologan los proveedores que prestan servicios a la entidad. De esta forma, la entidad define los criterios que capacitan a un tercero como proveedor de productos o servicios a las áreas de la organización, considerando factores como la experiencia en el sector, la capacidad de respuesta, la solvencia económica, los niveles de concentración de negocio con la entidad y las relaciones anteriores o presentes, así como otros de naturaleza intangible que respondan a las expectativas de ABANCA en cuanto a la alineación de sus colaboradores empresariales con la cultura y con la estrategia de responsabilidad social corporativa de la entidad.

En ese sentido es de destacar que, en 2016 se ha incluido en los contratos de los proveedores la cláusula de adhesión a los Principios del Pacto Mundial y, al cierre del ejercicio, la cláusula ha sido firmada por los principales proveedores del banco, aquellos que suponen el 87,99% de la facturación total, porcentaje que se pretende seguir incrementando en próximos ejercicios.

Los criterios que contempla la nueva política de compras de ABANCA persiguen los siguientes objetivos:

- Agilizar el proceso de compra, contratación y toma de decisiones de gasto sin perder los estándares de rigurosa objetividad y transparencia que deben prevalecer en todo proceso de compras.
- Disponer de una base de datos que aglutine la información básica de todos los proveedores para su selección y homologación.
- Asegurar que cada proveedor reúna las condiciones económicas, los recursos y la estructura suficiente para su homologación y selección.
- Definir un sistema periódico y objetivo de evaluación de los proveedores.
- Establecer mecanismos de control del gasto de las unidades solicitantes.



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental**
- Contrib. Econ. y fiscal

## COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL

ABANCA ha puesto de manifiesto, una vez más, su compromiso con la protección del medio ambiente, uno de los pilares de su estrategia de responsabilidad social corporativa. En Septiembre de 2016 ABANCA presentó su nueva sede corporativa en el centro de Madrid. La nueva cara emblemática de la entidad en la capital, el edificio singular de Recoletos, goza de la certificación BREEAM® (*Building Research Establishment Environmental Assessment Methodology*), que fomenta una construcción más sostenible repercutiendo en beneficios económicos, ambientales y sociales para todas las personas vinculadas a la vida del edificio.

BREEAM® es el método de evaluación y certificación de la sostenibilidad de la edificación técnicamente más avanzado, evalúa impactos en 10 categorías (Gestión, Salud y Bienestar, Energía, Transporte, Agua, Materiales, Residuos, Uso ecológico del suelo, Contaminación, Innovación) y otorga una

puntuación final tras aplicar un factor de ponderación ambiental que tiene en cuenta la importancia relativa de cada área de impacto. La sede de Recoletos de ABANCA ha obtenido una calificación de "Muy Bueno".

Esta certificación es solo una muestra más del compromiso con el medioambiente que ABANCA comprende de forma transversal en toda su cadena de valor, desde la gestión de los impactos generados como consumidora de recursos y generadora de residuos, hasta la consideración de los aspectos ambientales en su actividad financiera y social.

### Consumidores de recursos

G4-DMA, G4-EN6, G4-EN19, G4-EN30

Siguiendo el compromiso que mantiene la entidad con la Eficiencia Energética, durante el ejercicio 2016 se ha auditado el 86% del consumo energético total, esta auditoría se ha realizado acorde al RD 56/2016 referente



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental**
- Contrib. Econ. y fiscal

a auditorías energéticas. Actualmente se están analizando los resultados de forma pormenorizada de dicha auditoría y, en consecuencia, se está estudiando la viabilidad del plan de acción que contempla las posibles mejoras en materia de eficiencia energética.

A la espera de iniciar dicho plan de acción, ABANCA continúa con la implantación del nuevo modelo de oficina en la red comercial. Las nuevas oficinas cuentan con un sistema de gestión remota automatizada que nos permite interactuar sobre diversas instalaciones (climatización, iluminación, horarios

de funcionamiento de equipos electrónicos, etc) optimizando el consumo eléctrico. Asimismo, continúa la implementación de dicho sistema en las oficinas ya existentes.

A pesar de no haber puesto en marcha todavía el plan de acción resultante de la auditoría energética, las medidas de contención de consumos implantadas actualmente en ABANCA han logrado, nuevamente, un descenso en los mismos. Especialmente significativo resulta el descenso de consumo energético por cada empleado de ABANCA (Intensidad energética de la plantilla).

Consumo energético (G4-EN3, G4-EN5)	2015	2016	Variación (%)
Electricidad (kwh)	28.753.328,0	28.405.229,0	(1,2%)
Gasóleo C (kwh) <sup>7</sup>	956.687,6	950.612,2	(0,6%)
<b>Total</b>	<b>29.710.015,6</b>	<b>29.355.841,2</b>	<b>(1,2%)</b>
Intensidad energética de la plantilla (kwh/empleado)	7.174,6	6.923,5	(3,5%)

En lo referente a las medidas adoptadas para la reducción de las emisiones, el 1 de Junio de 2016 ABANCA puso disposición de toda la plantilla la nueva norma general de gastos de viaje, más restrictiva que la anterior norma, de 2014, a la que sustituye.

La nueva norma, además de reincidir en el uso del transporte público como la manera preferente de desplazamiento, fomentar

el uso de los sistemas de video o multiconferencia, y favorecer la utilización del sistema 'car pool' disponible en la intranet para compartir vehículo, contempla una serie de medidas de racionalización.

Trimestralmente el departamento de Control de Gastos realiza un seguimiento de la evolución individualizada de los gastos e informa a las unidades del presupuesto disponible para el resto del año en curso.

<sup>7</sup> Poder calorífico de Gasóleo C: 10,28 kwh/l. Fuente: "Guía Técnica 11: diseño de centrales de calor eficientes" de IDAE.

1. PRESENTACIÓN	5. CAPITAL HUMANO
2. GOB. CORPORATIVO	<b>6. NUESTRO COMPROMISO</b>
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
4. EL CLIENTE	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
	9. ANEXOS

Buen Gobierno
Educación
Social
Cultural
Proveedores
<b>Medioambiental</b>
Contrib. Econ. y fiscal

Prueba de esta nueva política ha sido la reducción de emisiones derivadas del uso de transporte, a pesar de haber incrementado el número de km recorridos, 11 millones de

km frente a 10,4 millones en 2015. A su vez, esto supone un descenso de las emisiones por cada empleado de ABANCA (Intensidad de las emisiones de la plantilla).

Emisiones de CO <sub>2</sub> (G4-EN4, G4-EN17, G4-EN18)	2015	2016	Variación (%)
Energía <sup>8 9</sup>	8.597,7	8.495,1	(1,2%)
Transporte <sup>10 11 12 13</sup>	1.785,4	1.781,2	(0,2%)
<b>Total</b>	<b>10.383,2</b>	<b>10.276,4</b>	<b>(1,0%)</b>
Intensidad emisiones de la plantilla (kg de Co <sub>2</sub> /empleado)	2.507,4	2.423,7	(3,3%)

Por último, como campaña de sensibilización e implicación de la sociedad, el 22 de Abril, Día de La Tierra, ABANCA se sumó a la campaña 'Hora del Planeta 2016', una iniciativa promovida por WWF España con el objetivo de mostrar su preocupación por los efectos que está provocando el cambio climático.

desde su puesto de trabajo y en sus casas a la protección del medio ambiente.

Durante una hora, las oficinas y edificios más representativos de ABANCA en las principales poblaciones de Galicia apagaron las luces de sus fachadas. Además, ABANCA informó a todos sus empleados y clientes sobre la campaña, invitándolos a contribuir



<sup>8</sup> Factor de emisión de la electricidad consumida: 0,29 kg CO<sub>2</sub>/Kwh. Fuente: Gas Natural.  
<sup>9</sup> Factor de emisión del Gasóleo C consumido: 2,786 kg CO<sub>2</sub>/Kwh. Fuente: "Guía Huella de Carbono" de Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medioambiente.  
<sup>10</sup> Se ha estimado el total de km recorridos en tren en función del precio medio en España: 5,16 €/100km. Fuente: "Transportation Price Index" de GoEurope.  
<sup>11</sup> Se ha estimado el total de km recorridos en taxi en función del precio medio en España: 0,89 €/100km. Fuente: "Tarifas Taxis 2014" de Facua.  
<sup>12</sup> Para determinar las emisiones de CO<sub>2</sub> derivadas del transporte mediante coche y tren se ha utilizado la "Transport\_Tool\_V2\_6" de GHG Protocol.  
<sup>13</sup> Las emisiones de CO<sub>2</sub> derivadas del transporte aéreo han sido proporcionadas por nuestro proveedor de servicio.

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental**
- Contrib. Econ. y fiscal

## Generadores de residuos

Uno de los residuos más habituales en la actividad de ABANCA es el papel, es por ello que el 23 de mayo se puso en marcha el 'Programa Cero Papel' en servicios centrales para disminuir el consumo de papel y favorecer el uso de medios digitales para compartir información.



En los seis centros de trabajo más representativos se eliminaron un total de 338 impresoras, el 83% del total, con el objetivo de reducir un 15% las impresiones en blanco y negro y un 30% las de color. Cada planta de estos edificios cuenta únicamente con tres impresoras que están debidamente identificadas y pre-configuradas para imprimir a doble cara y en blanco y negro.

El nuevo sistema permite movilidad total, ya que se pueden poder recoger los documentos en cualquier impresora del sistema. Los documentos que se envían a imprimir se conservan en un servidor seguro y se imprimen solo cuando los usuarios se identifican en el dispositivo mediante su tarjeta de empleado.

- 1 Los usuarios imprimen los documentos como harían normalmente.
- 2 Los trabajos se conservan en una cola de impresión segura del usuario.
- 3 El usuario pasa su tarjeta de identificación o introduce un PIN para autenticarse y liberar en la impresora elegida.
- 4 El trabajo se imprime en la impresora elegida.



Los trabajos no se liberan se eliminan después de un tiempo previamente establecido.

En paralelo a esta iniciativa, se dotaron las salas de reuniones de equipos que permiten com-

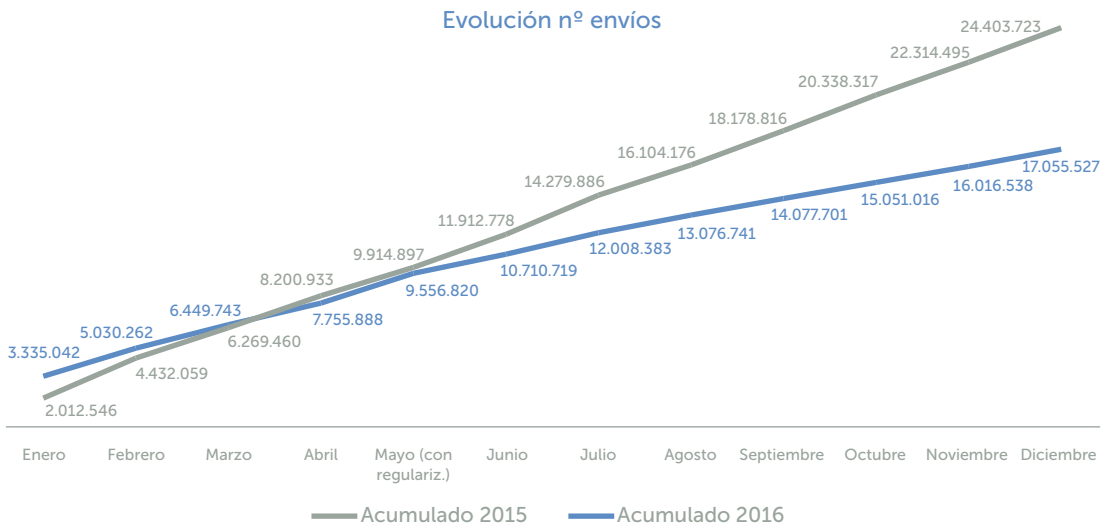
partir presentaciones para poder mostrar digitalmente la información y evitar que se imprima.

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental**
- Contrib. Econ. y fiscal

Además, se ha reducido significativamente el número de envíos postales de 24,4MM en el 2015 a 17M en el 2016, debido principalmente a dos medidas:

- Agrupación mensual de envío correspondencia.
- Favorecer la migración de clientes a la correspondencia electrónica.



Por último, en 2016 se llevó a cabo una importante mejora en los procesos de digitalización y clasificación de documentación en los gestores documentales que agilizan y facilitan el procedimiento, favoreciendo el uso de documentación física cada vez menos frecuente.

Por otro lado, en una apuesta clara por la economía circular, ABANCA ha continuado trabajando en el marco de colaboración, formalizado en 2012, que establece las condiciones de servicio de gestión integral de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (en adelante RAEE), por parte de Revertia. Los compromisos adquiridos por Revertia en este acuerdo son los siguientes:

- Retirada de los residuos las instalaciones del cliente.
- Borrado seguro de información contenida en todas las unidades de memoria.
- Tareas de preparación para la reutilización de los equipos.
- Envío a gestor final de aquellos residuos no reutilizables.
- Entrega de los certificados de gestión de todos los procesos.
- Elaboración de informe acreditativo del Análisis del Ciclo de Vida.



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental**
- Contrib. Econ. y fiscal

Durante el año 2016 se realizaron dieciocho retiradas en nuestras instalaciones. Se han retirado en total 29,4 toneladas de RAEE de distintas sedes de ABANCA y Afundación. Por su tipología, la gran mayoría han sido

CPUs (44%) entre los que se incluyen los PCs de sobremesa, los MiniPCs y los servidores. Las pantallas planas han supuesto un 14 % y las impresoras y fotocopiadoras un 9%.

Tipo de RAEE	Total	Total (Kg)	Reutilizado (Kg)	Reutilizado (%)
Equipos (CPU`s)	1.418,0	12.926,0	5.010,4	38,8%
Portátiles	141,0	355,0	22,5	6,3%
Pantallas LCD	406,0	3.445,0	455,0	13,2%
Pantallas de tubo	4,0	75,0	34,3	45,7%
Impresoras	112,0	2.578,0	0,0	0,0%
Otros	0,0	10.010,0	1.543,2	15,4%
<b>Total</b>		<b>29.389,0</b>	<b>7.065,4</b>	<b>24,0%</b>

Las 29 toneladas de residuos gestionadas durante 2016 suponen un 43% menos que el ejercicio anterior. Sin embargo se consiguió un porcentaje de reutilización mucho mayor, un 24% del equipamiento retirado, frente a un 9% de 2015. El resto de mate-

rial fue enviado a plantas de reciclaje para su adecuada gestión y valorización.

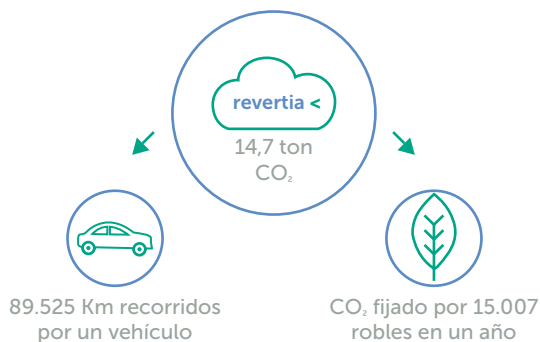
De todos los equipos informáticos reutilizados se realizaron donaciones de un total de 33 equipos completos (pantalla, CPU, ratón, teclado y cableado) y 2 impresoras a 6 asociaciones.



1. PRESENTACIÓN	5. CAPITAL HUMANO
2. GOB. CORPORATIVO	<b>6. NUESTRO COMPROMISO</b>
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
4. EL CLIENTE	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
	9. ANEXOS

Buen Gobierno
Educación
Social
Cultural
Proveedores
<b>Medioambiental</b>
Contrib. Econ. y fiscal

De los procesos de reutilización de equipos informáticos se realiza también una análisis de ciclo de vida (en adelante ACV). El ACV es una metodología que identifica, cuantifica y caracteriza los diferentes impactos ambientales potenciales asociados a cada una de las etapas del ciclo de vida de un producto. Los porcentajes de reutilización conseguidos han permitido ahorrar 14,68 toneladas de CO<sub>2</sub> que de otra manera habrían sido liberadas a la atmósfera. Si convertimos todos estos impactos en una unidad de medida que resulte más fácilmente comprensible (km recorridos por un turismo), las 14,68 toneladas de CO<sub>2</sub> que se ha evitado liberar a la atmósfera equivalen a los emitidos por un coche nuevo al recorrer 89.525 km<sup>14</sup> o al carbono absorbido por 15.007 robles<sup>15</sup>.



## Productos y servicios

G4-DMA, G4-EC2, G4-EN27, FS8, FS10, FS11

ABANCA refuerza su compromiso con el medioambiente en su cartera de productos y servicios a través de dos vías, la de la financiación por un lado y la de la inversión por otro.

El catálogo de productos del Plan Activamos ofrece facilidades de financiación a un tipo de interés preferente y sin comisiones a familias, así como a empresas y autónomos para:

### Familias

- La adquisición de vehículos automóviles eficientes: híbridos, eléctricos, alimentados con gas natural, con gases licuados del petróleo (GLP) o vehículos con pila de combustible.
- Reformas en el hogar que conlleven mejora de la accesibilidad o de la eficiencia energética en la vivienda habitual.

### Empresas y autónomos

- Actuaciones de mejora de la eficiencia energética en la empresa: envolvente térmica, instalaciones (térmicas y de iluminación), así como sustitución de energía convencional por biomasa.

<sup>14</sup> Se asume que el vehículo tiene unas emisiones por km de 164 g CO<sub>2</sub>e.

<sup>15</sup> Dewar, R. C y Cannel, M. G. R. (1992) Carbon sequestration in the trees, products and soils of forest plantations: an analysis using UK examples. *Tree physiology* 11, 49-71.

1. PRESENTACIÓN	5. CAPITAL HUMANO
2. GOB. CORPORATIVO	<b>6. NUESTRO COMPROMISO</b>
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
4. EL CLIENTE	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
	9. ANEXOS

Buen Gobierno
Educación
Social
Cultural
Proveedores
<b>Medioambiental</b>
Contrib. Econ. y fiscal

#### Financiación con interacción en temas medioambientales (M€)

Sector actividad	Nacional	Internacional	Total
Eólico	201	25	226
Solar	243	14	257
Minicentral hidráulica	108	0	108
Biocombustible	4	0	4
Cogeneración	3	0	3
Biomasa	2	0	2
Otros	1	0	1
<b>TOTAL</b>			<b>601</b>

En cuanto a la inversión, ABANCA continúa apoyando iniciativas empresariales ambientalmente responsables, siendo consciente de su responsabilidad como participe directo de estos proyectos empresariales.

#### Inversiones ABANCA con interacción en temas medioambientales

Sociedad participada	% participación
Norvento Montouto, S.L	20%
Norvento Curuxeiras, S.L	20%
Norvento Sasdónigas, S.L	20%
Norvento Neda, S.L	20%
Enerfin Enervento, S.A	30%
Ferrolterra Renovables, S.L	12%



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental
- Contrib. Econ. y fiscal**

## NUESTRA CONTRIBUCIÓN ECONÓMICA Y FISCAL

G4-DMA

El objetivo de ABANCA de contribuir al desarrollo de su entorno se traduce en un compromiso que se adquiere desde su doble vertiente de actividad, financiera y social.

Valor Económico generado y distribuido (expresado en miles de euros) (G4-EC1)	2016
Margen Bruto	655.035
Beneficios de la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta	101.628
Dotación a Provisiones	144.551
Beneficios de activos no corrientes en venta	-23.317
<b>Valor Económico Generado</b>	<b>877.897</b>
Proveedores - Gastos generales de administración (excepto tributos)	169.214
Empleados - Gastos de Personal	286.987
Adm. Públicas - Impuestos sobre beneficios + tributos en Gtos. Generales admón. <sup>(1)</sup>	35.004
Accionistas - Dividendos	315.405
Comunidad (sin Fundación)	1.312
<b>Valor Económico Distribuido</b>	<b>807.922</b>
Fundación	5.000
<b>Valor Económico Distribuido Total</b>	<b>812.922</b>
<b>Valor Económico Retenido</b>	<b>64.975</b>

<sup>(1)</sup> Recoge el importe sobre beneficios sin considerar el impacto de la activación de DTA's realizada en 2016 (118 M€ si se incluye-ra). No incluye impuestos indirectos (IVA, ITP-AJD) ni contribuciones a la Seguridad Social, recogidas en los epígrafes de Gastos Generales de administración y gastos de personal.

## Contribución económica sobre la renta y el empleo de Galicia

G4-EC8, G4-SO1

En el mes de mayo de 2016 ABANCA presentó un estudio realizado, con datos de cierre del

ejercicio 2015, por el Grupo de Análisis y Modelización Económica (GAME) adscrito al Instituto Universitario de Estudios e Desenvolvemento de Galicia (IDEGA) de la Universidade de Santiago de Compostela, bajo la coordinación del profesor e investigador Melchor Fernández.

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental
- Contrib. Econ. y fiscal**

El trabajo ofrece una estimación del impacto total resultante de la actividad del banco sobre la renta y el empleo de la comunidad autónoma de Galicia en 2015. Para cuantificarlo se han tenido en cuenta dos vías de influencia de ABANCA sobre la economía gallega: en primer lugar, su actividad corporativa, que engloba las rentas salariales, la contratación de proveedores, el mecenazgo y el pago de impuestos; y en segundo, la actividad desarrollada por las empresas a las que ABANCA proporciona financiación.

empleo afiliado a la Seguridad Social en Galicia y el 40% del total generado por su sector financiero.

Adicionalmente, el banco genera empleo en Galicia a través de sus proveedores. En 2015 ABANCA contrató más del 80% de los bienes y servicios que utiliza para el desarrollo de su actividad a 3.030 proveedores con sede en Galicia. Estas empresas, que dan empleo a 73.593 personas, recibieron de ABANCA una facturación anual total de 167 millones de euros.

#### Actividad corporativa

En 2015, ABANCA emplea en Galicia de manera directa a 3.730 personas, el 81,2% de su plantilla total. Esta cifra supone el 0,4% del

Otras palancas de creación de empleo son la actividad de Afundación y los programas de mecenazgo, el efecto del pago de impuestos, y el consumo generado por los trabajadores del banco y de sus proveedores



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental
- Contrib. Econ. y fiscal**

en su entorno más cercano. En total, estas vías generaron en 2015 un total de 12.194 empleos indirectos e inducidos, cifra que sumada al empleo directo supone un total de 15.924 puestos generados por la actividad corporativa del banco en 2015, el 1,43% del total de la economía gallega.

El impacto económico derivado de esta actividad corporativa de ABANCA en 2015 correspondió al 1,42% del PIB gallego.

#### Financiación a empresas

ABANCA mantenía, a cierre de 2015, un volumen de financiación al tejido empresarial gallego de 8.035 millones de euros. La entidad gallega proporcionó recursos para el

desarrollo de su actividad a 85.216 empresas y autónomos de la comunidad, que en total emplean a 537.728 personas. En términos porcentuales, la financiación concedida por ABANCA llegó al 35% de las empresas y autónomos gallegos, repercutiendo de esta manera sobre el 48% del empleo total de la comunidad.

La financiación concedida por ABANCA se tradujo en un impacto sobre la economía de la comunidad, expresado en valor añadido bruto, de 6.210 millones de euros, un 11,13% del PIB.

En empleo este impacto se cifra en 131.900 puestos de trabajo, el 11,82% del total generado por las empresas y autónomos radicados en la comunidad en el año de referencia.



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental
- Contrib. Econ. y fiscal**

## Nuestra contribución fiscal

La política fiscal de ABANCA se basa en los principios de responsabilidad, prudencia y transparencia de conformidad con la legislación vigente. El banco considera un de-

ber contribuir, en base a su responsabilidad fiscal, a las finanzas públicas, que proveen de la infraestructura y los servicios públicos imprescindibles para que la sociedad pueda operar de forma efectiva, y posibilitan el progreso y el desarrollo social del entorno.

Aportación a la Hacienda pública de ABANCA		Dic. 2016
<b>Pago de los impuestos y tasas de ABANCA</b>		
Impuestos directos (Imp. s/Sociedades, Actividad Económica y sobre la Propiedad)	117,77 M€	
Impuestos indirectos (cuotas de IVA no deducibles, ITP-AJD)	67,09 M€	
Contribuciones a la Seguridad Social (cuota patronal)	67,79 M€	
Recaudación para la Hacienda pública los impuestos y tasas que corresponden a terceros, derivados de su relación económica con ABANCA, como las retenciones del IRPF en la nómina y en el abono de intereses y dividendos, la cuota de la Seguridad Social (cuota obrera) o el IVA ingresado a la agencia tributaria	2.455,97 M€	
<b>Total</b>		<b>2.708,62 M€</b>









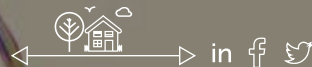
# 7

# GESTIÓN GLOBAL DEL RIESGO

Gestión del riesgo

Órganos responsables

Tolerancia al riesgo





1. PRESENTACIÓN	5. CAPITAL HUMANO
2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTRO COMPROMISO
3. MODELO DE NEGOCIO	<b>7. GESTIÓN DEL RIESGO</b>
4. EL CLIENTE	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
	9. ANEXOS

**Gestión del riesgo**

Órganos responsables

Tolerancia al riesgo

La calidad en la gestión del riesgo constituye para el Grupo ABANCA un eje prioritario de actuación. La política de riesgos del Grupo está orientada a mantener un perfil medio-bajo para el conjunto de sus riesgos, constituyendo su modelo de gestión de riesgos un factor clave para la consecución de los objetivos estratégicos.

G4-2, G4-14

## GESTIÓN GLOBAL DEL RIESGO

El modelo organizativo de control y gestión de riesgos del Grupo sigue las directrices del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (BCBS, por sus siglas en inglés), estableciendo una gestión transversal del riesgo que engloba a toda la organización, y que se concreta en tres líneas de defensa diferenciadas:

- **Primera línea de defensa:** funciones de gestión y control realizadas por las unidades del Grupo, entendidas como las Unidades de Negocio y la Unidad de Créditos. En esta línea se encuentran los controles primarios de la actividad.

- **Segunda línea de defensa:** funciones de control llevadas a cabo de acuerdo con una gestión integral de riesgos, a través de la Dirección General de Control Corporativo y Riesgos y la Dirección General de Gobierno Corporativo y Asuntos Legales, en las áreas que son de su competencia. Establece normativa y monitoriza el cumplimiento de la primera línea de defensa.
- **Tercera línea de defensa:** funciones de supervisión realizadas desde Auditoría Interna.

Con este modelo el Grupo busca orientar a la Entidad hacia las mejores prácticas bancarias

1. PRESENTACIÓN	5. CAPITAL HUMANO
2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTRO COMPROMISO
3. MODELO DE NEGOCIO	<b>7. GESTIÓN DEL RIESGO</b>
4. EL CLIENTE	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
	9. ANEXOS

**Gestión del riesgo**

Órganos responsables

Tolerancia al riesgo

potenciando la cultura de riesgos a lo largo de toda la organización, llevando a cabo una gestión integral de los riesgos (crédito, mercado, liquidez, interés, operacional, reputacional, seguridad y continuidad...) que incluye la revisión de los procesos claves de la operativa, con el fin de garantizar la solvencia y resistencia de la Entidad conforme al Perfil de Riesgo definido por los Órganos de Gobierno.

Para garantizar el adecuado Control de Riesgo de Crédito, dentro de la Dirección General de Control Corporativo y Riesgos, se conforma el Área de Gestión Integral de Riesgo que es la encargada de definir las políticas y procedimientos para la gestión de riesgos a partir de la definición del perfil de riesgo objetivo; de forma permanente revisa las políticas para ajustarlas a la legislación y a la estrategia del Banco.

El área de Gestión Integral del Riesgo es la responsable de la implantación de la optimización de la relación rentabilidad/riesgo -a través de metodologías Risk Adjusted Return On Capital (RAROC)-, contando la Entidad con un marco de control reforzado (sobre solvencia) que evitan incurrir en riesgos no alineados con el perfil de riesgo del Grupo, aplicando la metodología de cuadros de mando desagregados y de identificación de fortalezas.

Así, el Grupo ha implementado una gestión integral del riesgo en la que la definición y el control del Apetito al Riesgo es uno de los elementos clave, siendo este absolutamente necesario para garantizar el cumplimiento del perfil de riesgo deseado y coherente y consis-

tente con el presupuesto anual aprobado, en el plan estratégico a medio plazo, así como en la gestión de riesgos del día a día.

El Grupo define el apetito al riesgo como la cuantía y tipología de los riesgos que se considera razonable asumir en la ejecución de la estrategia de negocio, de modo que él mismo pueda mantener su actividad ordinaria frente a la ocurrencia de eventos inesperados. Para ello se consideran escenarios severos que pudiesen tener un impacto negativo en sus niveles de capital, liquidez y/o rentabilidad.

La Entidad lleva a cabo una gestión activa de la totalidad de la vida del riesgo, desde el pre-análisis, pasando por el análisis/concesión, seguimiento y hasta la extinción del mismo. Los principales riesgos no sólo se analizan en el momento de su origen o cuando se plantean situaciones irregulares en el proceso de recuperación ordinaria, sino que se realizan de forma continuada para todos los clientes.

La gestión del riesgo de crédito se apoya, también, en herramientas de gestión de crédito como los modelos de *scoring* (particulares, autónomos y micropymes), sistemas de *rating* (exposiciones con empresas medianas y grandes) y preclasificaciones (grandes clientes).

Los sistemas de información y de agregación de exposiciones de que dispone el Banco permiten llevar a cabo un seguimiento de las exposiciones verificando el cumplimiento sistemático de los límites aprobados, así como adoptar, en caso necesario, las medi-

1. PRESENTACIÓN	5. CAPITAL HUMANO
2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTRO COMPROMISO
3. MODELO DE NEGOCIO	<b>7. GESTIÓN DEL RIESGO</b>
4. EL CLIENTE	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
	9. ANEXOS

Gestión del riesgo
<b>Órganos responsables</b>
Tolerancia al riesgo

das correctoras pertinentes. Periódicamente se lleva a cabo un seguimiento sistemático del estado de las principales carteras del Banco, que se presenta regularmente al Consejo de Administración.

El Banco cuenta con un sistema de límites de riesgo que se actualiza con frecuencia mínima anual y que abarca a riesgo de crédito así como a las diferentes exposiciones de riesgo de mercado, tanto de negociación como de liquidez, y estructurales, riesgo de tipo de interés y liquidez, sobre los cuales se realiza un control exhaustivo que se eleva a los máximos órganos de gobierno del Banco.

## ÓRGANOS RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN Y GESTIÓN DEL RIESGO

G4-45, G4-46

El **Consejo de Administración** tiene encomendada la función de fijar la política general de riesgos de la Entidad, autorizar el sistema de límites de control establecidos y seguir periódicamente el cumplimiento de los mismos, así como determinar el marco de apetito al riesgo.

La **Comisión de Riesgo Integral** evalúa la gestión y el control de riesgos para garantizar el contenido, integridad y eficacia del marco de apetito al riesgo (RAF), asesorando al Consejo en materia de riesgos. Para ello realiza un seguimiento periódico del perfil de riesgos del Grupo. Además, la Comisión vela por que las actuaciones del Grupo resulten consistentes con el nivel de tolerancia al riesgo del mismo

y, en este sentido, establece límites globales a las principales exposiciones de riesgo, realizando una labor de seguimiento a través de la revisión sistemática, y estableciendo las acciones necesarias en caso de producirse desviaciones. Asimismo, es la encargada del control global del riesgo (de crédito, mercado, liquidez, interés, operacional...).

El **Comité de Auditoría y Cumplimiento** cuenta entre sus funciones con la de supervisar la eficacia del control interno y los sistemas de gestión de riesgos, para que los principales riesgos se identifiquen, gestionen y den a conocer adecuadamente.

La **Comisión Delegada de Crédito** tiene delegadas las facultades que corresponden al Consejo de Administración en relación con la concesión y seguimiento de las operaciones de financiación cualquiera que sea su naturaleza. A su vez, esta Comisión delega la sanción de ciertas operaciones en comités inferiores, de acuerdo con lo recogido en la Norma General de Atribuciones del Banco (aprobada a través de la Comisión de Riesgo Integral).

El **Comité de Dirección** es el comité responsable de la propuesta y seguimiento del Plan Estratégico, del Presupuesto Global Anual y del Plan Operativo Anual de la Entidad. También recae en este comité la aprobación de los objetivos generales anuales de la Entidad y de su distribución por líneas de negocio, centros de responsabilidad y segmentos; así como la toma de decisiones relevantes de ámbito corporativo o el seguimiento del día

1. PRESENTACIÓN	5. CAPITAL HUMANO
2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTRO COMPROMISO
3. MODELO DE NEGOCIO	<b>7. GESTIÓN DEL RIESGO</b>
4. EL CLIENTE	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
	9. ANEXOS

Gestión del riesgo
Órganos responsables
<b>Tolerancia al riesgo</b>

a día de la Entidad. El Comité de Dirección, apoyado por la Dirección General de Control Corporativo y Riesgos, realiza la revisión periódica del entorno de control, el seguimiento interno de los principales riesgos y el desarrollo de las políticas de gestión.

El **Comité de Activos y Pasivos (ALCO)** es el órgano responsable de diseñar la estrategia financiera incluyendo, entre otras, las Políticas de Adecuación Patrimonial, Fijación de Tasas, Estrategia de Fondeo, Estrategia y políticas de inversiones, velando por su cumplimiento. Asimismo, define los objetivos operativos en términos de gestión financiera (del balance, liquidez y margen) a fin de cumplir los objetivos estratégicos. Se encarga de la correcta implantación de las estrategias de gestión de activos y pasivos, transmitiendo a la Dirección General de Mercado de Capitales, Gestión y Distribución las instrucciones operativas para la adecuada gestión de la liquidez de la entidad. Y, por último, realiza el seguimiento de la política comercial.

## NIVEL DE TOLERANCIA AL RIESGO

G4-2

Como elemento fundamental en la gestión de Riesgos, el Banco ha definido un marco de apetito al riesgo (RAF, siglas del término en inglés "Risk Appetite Framework", a través del que los Órganos de Gobierno del Grupo definen explícitamente los niveles deseados y máximos de riesgo (apetito y tolerancia) que están dispuestos a asumir.

Este ejercicio se realizó tanto a nivel del riesgo global como para cada uno de los riesgos relevantes a los que se enfrenta el Grupo en su actividad. En la concepción del RAF del Banco, intervienen los máximos representantes de la Entidad y sus Órganos de Gobierno. La unidad de Gestión Integral del Riesgo, dependiente de la DG Control Corporativo y Riesgos, es la responsable de la definición y propuesta del RAF para su aprobación por parte de los órganos de gobierno del Banco y en función de la estrategia definida por estos últimos. Una vez definido el RAF, desde esta unidad, se realizan informes de seguimiento y control, con la frecuencia requerida desde los Órganos de Gobierno.

En concreto, la aprobación del documento se realiza al nivel del Consejo de Administración, con la aprobación previa de la Comisión de Riesgo Integral. Adicionalmente los integrantes del Comité de Dirección tienen una participación muy activa en la conceptualización y establecimiento del Apetito en función de la planificación estratégica definida para el Banco.

La definición del apetito y tolerancia se realiza mediante la selección del conjunto de indicadores tanto cualitativos como cuantitativos, tras la calibración de los niveles deseados (apetito) y máximo (tolerancia).

En la definición del RAF se han considerado todos los riesgos relevantes a los que el Grupo está expuesto en el desarrollo de su

1. PRESENTACIÓN	5. CAPITAL HUMANO
2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTRO COMPROMISO
3. MODELO DE NEGOCIO	<b>7. GESTIÓN DEL RIESGO</b>
4. EL CLIENTE	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
	9. ANEXOS

Gestión del riesgo
Órganos responsables
<b>Tolerancia al riesgo</b>

actividad, así como en la consecución de sus objetivos de negocio. Por eso, los criterios establecidos en el RAF serán tenidos en cuenta en todo momento dentro de los circuitos normales de análisis y aprobación de operaciones. En concreto, los controles establecidos para monitorizar son:

### Riesgo de negocio (rentabilidad)

Es el riesgo en el negocio, en sus resultados y/o en la solvencia del banco, derivados de posibles perjuicios por fallos en la evaluación del entorno, por decisiones inadecuadas en materia de orientación del negocio o por falta de respuesta del banco a cambios relevantes del sector.

### Riesgo de crédito

Se origina por la posibilidad de pérdidas derivadas del incumplimiento total o parcial de las obligaciones financieras contraídas por el grupo por parte de sus clientes o contrapartidas. En este concepto se incluye el riesgo derivado de la concentración del riesgo de crédito, dado el impacto que este aspecto puede tener sobre la solvencia de la Entidad.

### Riesgo de tipos de interés

Es la posibilidad de que variaciones en los tipos de interés puedan afectar de forma adversa al valor de un instrumento financiero, a una cartera o al Grupo en su totalidad. Afecta, entre otros, a los préstamos, depósitos, títulos de deuda, la mayoría de activos

y pasivos de las carteras de negociación, así como a los derivados.

### Riesgo de liquidez

Es la capacidad de una entidad para financiar su crecimiento y para cumplir sus obligaciones de pago al vencimiento, sin incurrir en pérdidas inaceptables.

### Riesgo de mercado

Es el riesgo de incurrir en pérdidas, y, por tanto, el riesgo de impacto negativo en los resultados y en el capital del Grupo, por el mantenimiento de posiciones abiertas en los mercados financieros, como consecuencia de un movimiento adverso en las variables financieras (factores de riesgo) que determinan el valor de mercado o de realización de esas posiciones.

### Riesgo operacional

Es el riesgo de pérdidas resultante o bien de deficiencias o fallos de los procesos internos, recursos humanos o sistemas, o bien de circunstancias externas, incluido el riesgo jurídico.

### Riesgo reputacional

Es el vinculado a la percepción que tienen del Grupo los distintos grupos de interés con los que se relaciona, tanto internos como externos, en el desarrollo de su actividad, y que pueden tener un impacto adverso en los resultados o las expectativas de desarrollo de los negocios.





# 8

## RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA **2016**

Claves del ejercicio

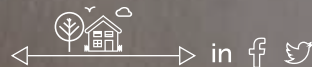
Mejora de las líneas de negocio

Captación de nuevos clientes

Cumplimiento del Plan Estratégico

Resultados

Calidad del riesgo, solvencia y liquidez





- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016**
- 9. ANEXOS

**Claves del ejercicio**

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 

## CLAVES DEL EJERCICIO

G4-DMA

ABANCA obtuvo en 2016 un beneficio neto de 333,6 millones de euros, un 1% más respecto al año anterior. Las bases del ejercicio son el crecimiento rentable del negocio minorista, que permite incrementar un 12% el margen comercial recurrente y la mejora de la calidad del riesgo, medida por una ratio de morosidad del 6,8%.

La entidad ha registrado una buena evolución en las principales líneas del negocio, con crecimientos de un 3,8% del crédito –focalizado principalmente pymes y autónomos– y de un 4,5% de captación de recursos de clientes.

En 2016 también destacó el dinamismo en la comercialización de productos y servicios de valor añadido, que crecen un 12%.

El buen comportamiento de estas líneas ha contribuido al importante incremento obtenido en los ingresos por prestación por servicios, que avanzan un 5,9% interanual, uno de los mejores comportamientos del sector.

ABANCA mantiene su fortaleza en términos de solvencia, con una ratio de capital CET 1 del 14,7%, con una amplia holgura respecto a los requerimientos exigidos por Banco Central Europeo.

Asimismo, el banco mantiene su holgada posición de liquidez, que evidencia una sólida estructura de financiación. El banco mantiene un ratio de créditos sobre depósitos del 91%, colocando el excedente en activos de máxima calidad y liquidez.

G4-9



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016**
- 9. ANEXOS

- Claves del ejercicio
- Líneas de negocio**
- Nuevos clientes
- Plan Estratégico
- Resultados
- Riesgo, solvencia, liquidez

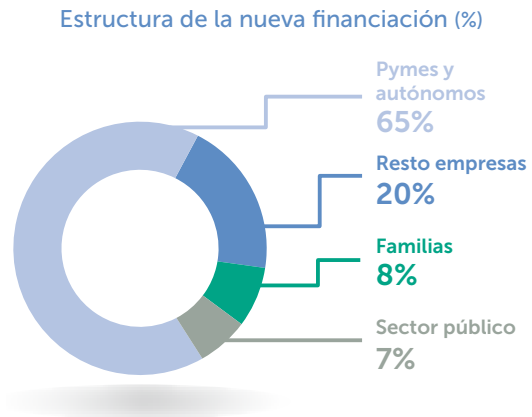
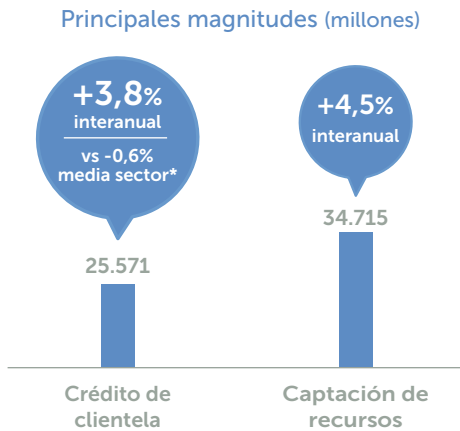
## MEJORA DE LAS PRINCIPALES LÍNEAS DE NEGOCIO

ABANCA ha seguido reforzando en 2016 su posición en el mercado minorista, eje de su actividad.

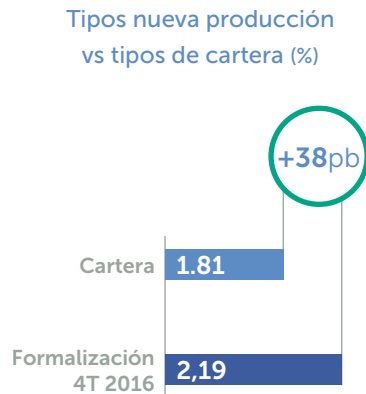
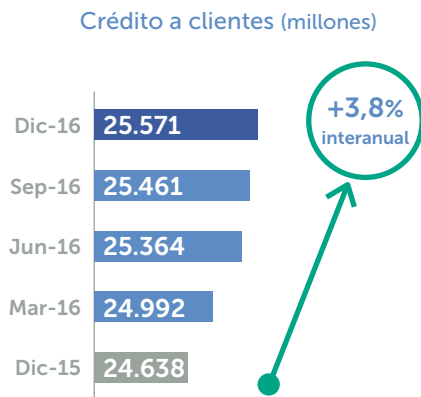
### El crédito a clientes aumentó un 3,8%

La entidad ha incrementado un 3,8% el volumen del crédito, mientras en el conjunto del sector se redujo un -0,6% (datos a diciembre 2016) alcanzando los 25.571 millones de euros. De este modo, la entidad gana 12 puntos básicos de cuota de mercado en el ámbito nacional.

El tipo de las nuevas formalizaciones se sitúa 38 puntos básicos por encima del de la cartera de créditos, sosteniendo la regeneración del margen financiero comercial.



\* Último dato disponible: diciembre 2016



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016**
- 9. ANEXOS

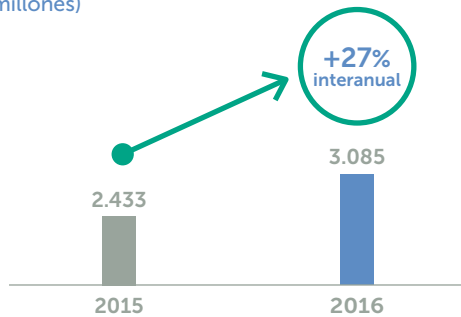
- Claves del ejercicio
- Líneas de negocio**
- Nuevos clientes
- Plan Estratégico
- Resultados
- Riesgo, solvencia, liquidez

La producción de nuevo crédito está siendo suficiente para compensar las amortizaciones, al contrario de lo que ocurre en el sector, donde el crédito caía en diciembre un 0,6%.

El total del volumen financiado en 2016 por ABANCA supera los 13.000 millones de euros, un 13,5% más que en el año anterior.

Las pymes y autónomos se mantienen como los principales destinatarios del nuevo crédito concedido por ABANCA. La entidad ha incrementado un 27% la nueva financiación de circulante para empresas, con más de 3.000 millones concedidos.

**Nueva financiación de circulante para empresas y autónomos**  
(millones)

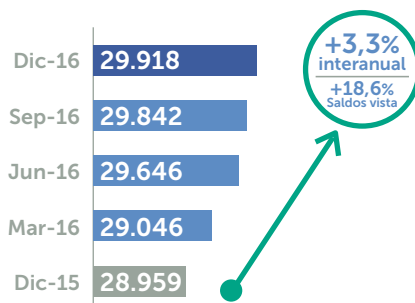


Aumento de la financiación de circulante para empresas: **motor de la actividad económica**

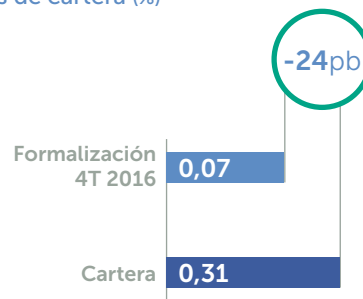
**Incremento de los depósitos mejorando los costes de financiación.**

La captación de recursos también ha experimentado crecimientos durante el año 2016, con un avance del 4,5%. El incremento en los depósitos ha sido del 3,3%, con un aumento del 18,6% en saldos a la vista.

**Depósitos (millones)**



**Tipos nueva producción plazo vs tipos de cartera (%)**



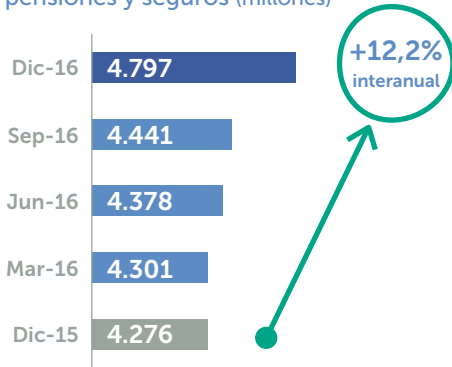
- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016**
- 9. ANEXOS

- Claves del ejercicio
- Líneas de negocio**
- Nuevos clientes
- Plan Estratégico
- Resultados
- Riesgo, solvencia, liquidez

## Los productos alternativos a los depósitos permiten a los clientes optimizar su patrimonio.

Los recursos gestionados fuera de balance, con alto valor añadido para los clientes en este entorno de tipos, han mantenido un buen ritmo de ventas. Los fondos de inversión, planes de pensiones y seguros de ahorro registran un crecimiento interanual del 12,2% hasta alcanzar los 4.797 millones de euros.

Fondos de inversión, planes de pensiones y seguros (millones)



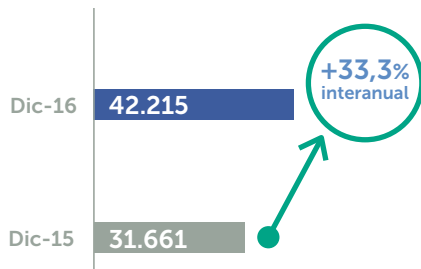
Suscripciones netas a fondos de inversión



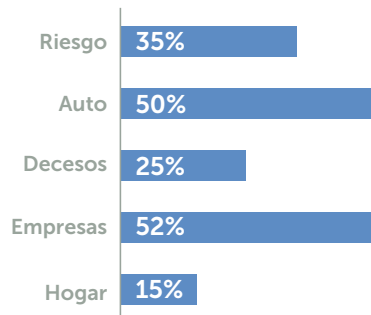
## Las ventas de seguros se incrementan un 33,3%

Las ventas de seguros han registrado un incremento del 33,3%, destacando la evolución positiva de todos los ramos de seguros: riesgo, auto, decesos, empresas y hogar. El negocio asegurador de ABANCA alcanza un ROE del 15,9%.

Primas nueva producción de seguros (miles)



Variación nueva producción por ramos

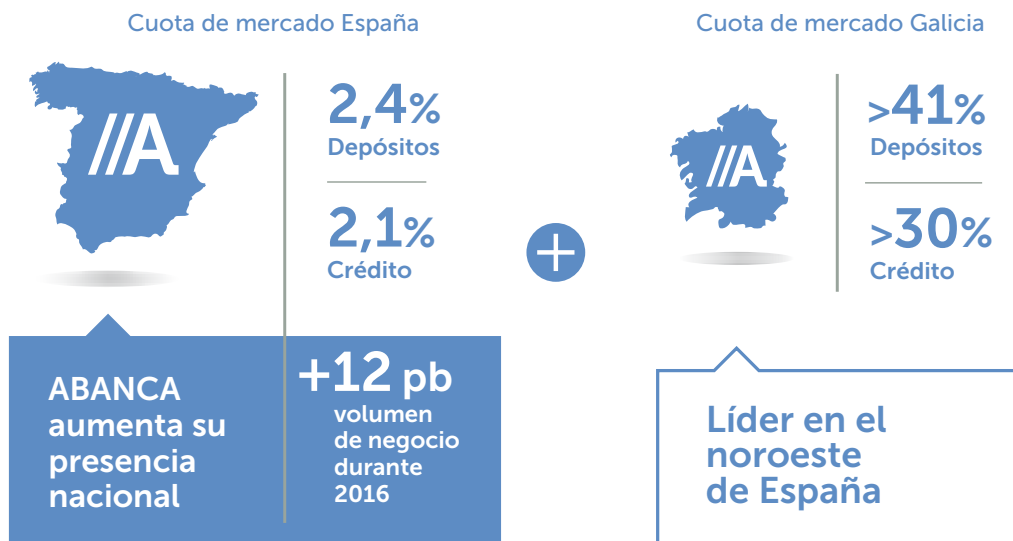


1. PRESENTACIÓN	5. CAPITAL HUMANO	Claves del ejercicio Líneas de negocio <b>Nuevos clientes</b> <b>Plan Estratégico</b> Resultados Riesgo, solvencia, liquidez
2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTRO COMPROMISO	
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO	
4. EL CLIENTE	<b>8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016</b>	
	9. ANEXOS	

## CAPTACIÓN DE NUEVOS CLIENTES

Los incrementos más destacados de la base de clientes se han registrado en las altas de los menores de 26 años y el segmento de empresas y autónomos. Por otra parte, las nóminas domiciliadas han crecido un 4%.

La buena evolución del negocio ha permitido a ABANCA seguir ganando cuota de mercado. La entidad ha avanzado 12 puntos básicos en cuota de volumen de negocio en España durante el año 2016, en línea con su estrategia de diversificación geográfica fuera de la zona noroeste del país, núcleo de su negocio. En Galicia, el banco gestiona más del 30% del crédito y más del 41% de los depósitos.



\* Último dato disponible: diciembre 2016

## CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO

Tras haber acometido una profunda transformación estratégica integral durante los tres últimos años, la entidad ha emergido con un modelo de gobierno corporativo y de gestión totalmente renovados, además de un sólido perfil financiero y el reposicionamiento en el mercado.

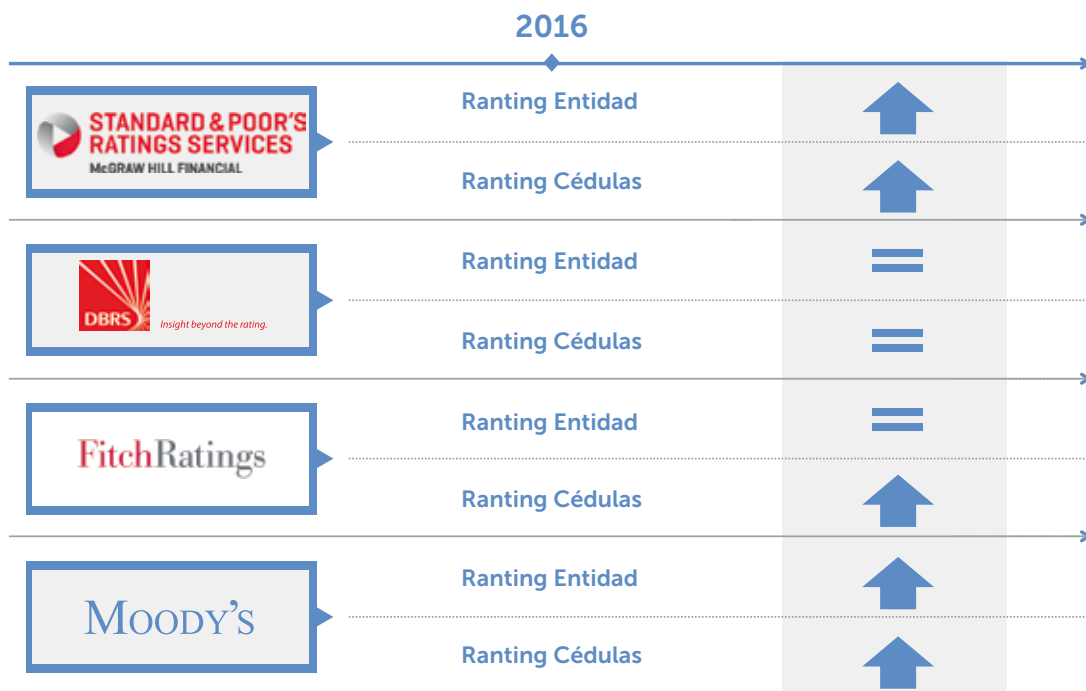
ABANCA consolida en 2016 su senda de evolución positiva en términos de rentabilidad, crecimiento del negocio minorista y calidad de los activos en línea con lo establecido en su plan estratégico.

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016**
- 9. ANEXOS

- Claves del ejercicio
- Líneas de negocio
- Nuevos clientes
- Plan Estratégico
- Resultados**
- Riesgo, solvencia, liquidez

Las agencias de calificación han constatado durante el último año esta buena evolución de ABANCA y la mejoría de sus fundamentales. Standard and Poor's y Moody's han elevado el rating emisor de la entidad, que expresa su calidad crediticia general, mientras que DBRS y Fitch han confirmado su calificación.

Esta tendencia de revisiones positivas en la calificación de ABANCA se ha seguido constatando durante los primeros meses de 2017 con las mejoras del rating que han realizado Standard & Poor's (en febrero) y Moody's (en mayo).



## RESULTADOS

### Cuenta de pérdidas y ganancias

El resultado antes de impuestos alcanzó los 358,8 millones de euros, un 3% más que en el ejercicio de 2015. Esta cifra permite elevar la rentabilidad del banco (ROTE) hasta el 9,7%, una de las tasas más elevadas del sector.



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016**
- 9. ANEXOS

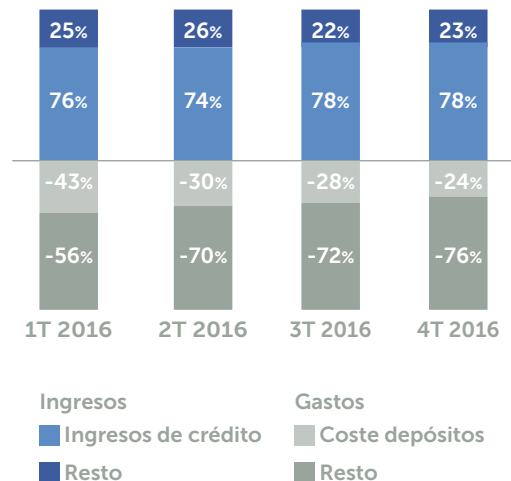
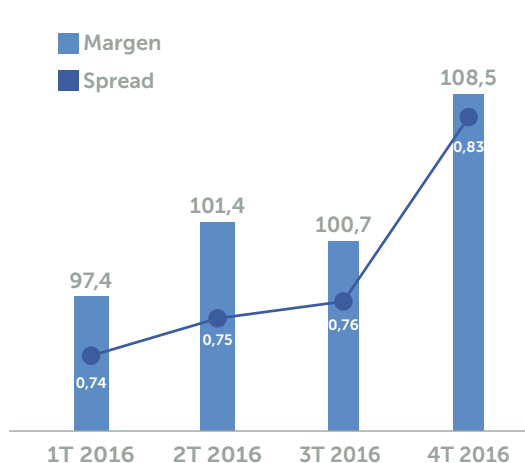
- Claves del ejercicio
- Líneas de negocio
- Nuevos clientes
- Plan Estratégico
- Resultados**
- Riesgo, solvencia, liquidez

Millones	Dic-16	Var Dic-16/ Dic-15
<b>MARGEN COMERCIAL RECURRENTE</b>	389,0	12,1%
Margen no comercial (bonos SAREB, cartera RF...)	18,9	-74,5%
<b>MARGEN DE INTERESES</b>	407,9	-3,2%
Comisiones netas	-151,8	5,9%
<b>MARGEN BÁSICO</b>	559,7	-0,9%
<b>MARGEN BÁSICO RECURRENTE</b>	540,8	10,3%
Ingresos de cartera y otros	95,3	-74,8%
<b>MARGEN BRUTO</b>	655,0	-30,5%
<b>MARGEN BRUTO RECURRENTE</b>	543,3	2,8%
Gastos de explotación	519,1	-11,9%
Provisiones de deterioros	-154,0	--248,7%
Deterioros ordinarios inversión crediticia	73,6	-40,1%
Otras ganancias / pérdidas	68,9	-30,3%
<b>BAI</b>	358,8	3,0%
Impuestos	25,2	37,3%
<b>BENEFICIO NETO</b>	333,6	1,0%

## Mejora recurrente del margen financiero basado en el mantenimiento de los ingresos del crédito

La evolución positiva del margen financiero durante todo el ejercicio 2016...

...se sustenta en la mayor aportación del resultado comercial de la entidad



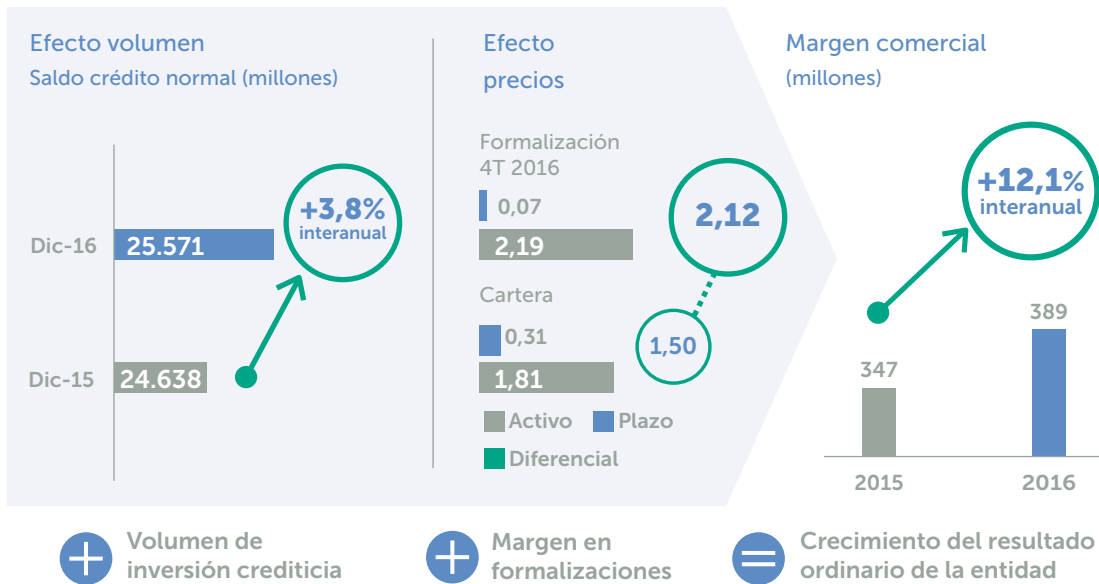
- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016**
- 9. ANEXOS

- Claves del ejercicio
- Líneas de negocio
- Nuevos clientes
- Plan Estratégico
- Resultados**
- Riesgo, solvencia, liquidez

## Margen comercial, avanza un 12,1%

El margen comercial recurrente mantiene un ritmo positivo y ha experimentado un incremento del 12,1% interanual, pese a la fuerte caída del euríbor y a la no aplicación de cláusulas suelo en la cartera de préstamos hipotecarios desde mayo de 2013.

El aumento del volumen de inversión crediticia y el efecto precios, con un mayor margen en las formalizaciones, han sido determinantes en el crecimiento del resultado ordinario de la entidad motivado en gran parte por el mix de producto de nueva producción orientado a micropymes, autónomos y comercios. De este modo, la entidad supera los efectos negativos de los bajos tipos de interés y de los bonos SAREB para marcar una clara tendencia de mejora. En 2017 espera registrar ya una variación positiva en esta línea.



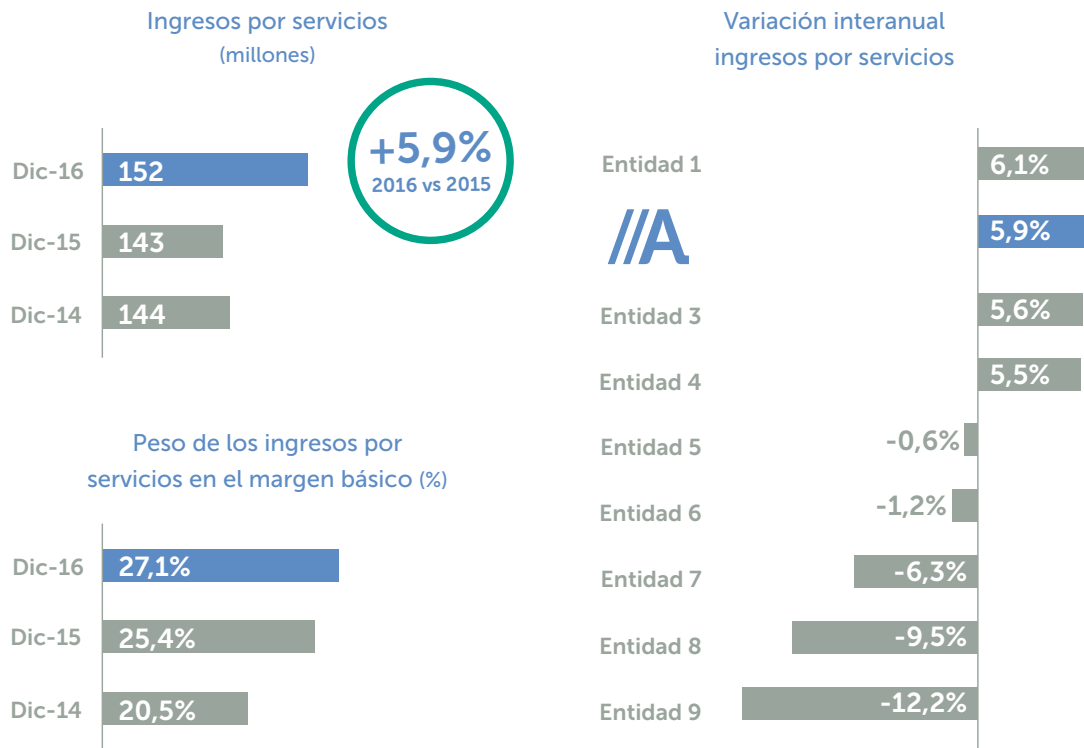
## Mejor comportamiento que el sector en la generación de ingresos por servicios

El banco continúa impulsando el negocio de fuera de balance, en el marco de su estrategia para diversificar fuentes de rentabilidad en el actual escenario de tipos. La comercialización de productos y servicios de valor añadido ha posibilitado un crecimiento en los

1. PRESENTACIÓN	5. CAPITAL HUMANO
2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTRO COMPROMISO
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
4. EL CLIENTE	<b>8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016</b>
	9. ANEXOS

- Claves del ejercicio
- Líneas de negocio
- Nuevos clientes
- Plan Estratégico
- Resultados**
- Riesgo, solvencia, liquidez

ingresos por servicios de un 5,9%, hasta alcanzar los 152 millones de euros, lo que sitúa a ABANCA como la segunda entidad que más crece en este capítulo.



### Los gastos se reducen un 11,9% incrementando los niveles de productividad y mejorando la eficiencia

Los gastos de explotación se han reducido un 11,9% como consecuencia de las medidas de eficiencia adoptadas por el banco:

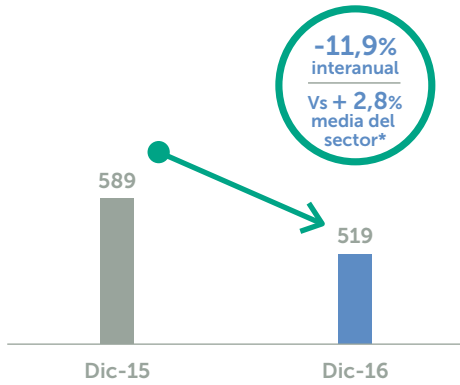
- Renegociación de grandes contratos.
- Optimización de gastos de viaje.
- Reducción de gastos por arrendamientos.

este ahorro ha comportado una mejora de la productividad, que crece un 6,0% en el año.

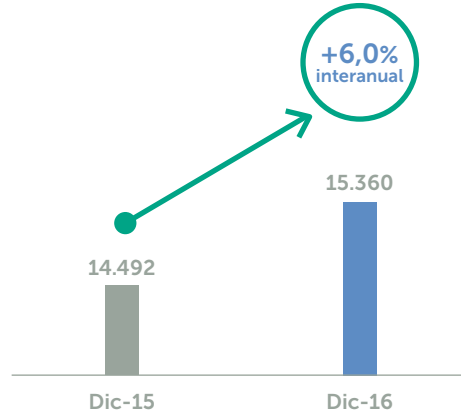
- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016**
- 9. ANEXOS

- Claves del ejercicio
- Líneas de negocio
- Nuevos clientes
- Plan Estratégico
- Resultados**
- Riesgo, solvencia, liquidez

Gastos de explotación (millones)



Volumen de negocio por empleado (miles)

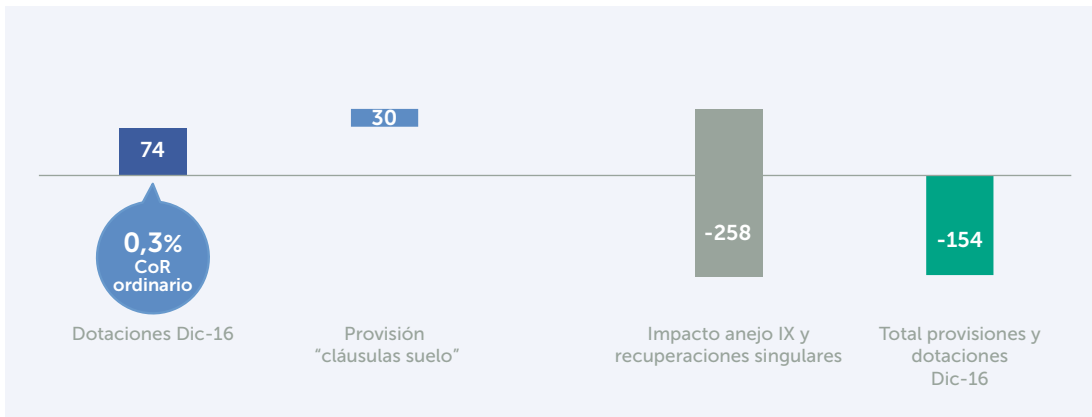


\* Datos publicados en presentaciones de resultados 2016

### El coste del riesgo se reduce un 40% gracias a la mejora de la calidad de los activos

La mejora de la calidad crediticia permite mantener el coste del riesgo en el entorno del 0,3%

Dotaciones y provisiones (millones)



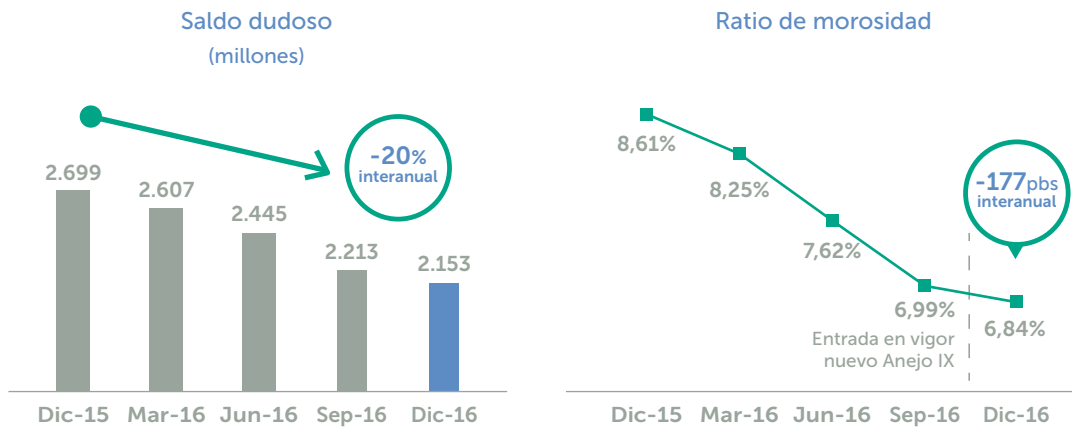
- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016**
- 9. ANEXOS

- Claves del ejercicio
- Líneas de negocio
- Nuevos clientes
- Plan Estratégico
- Resultados
- Riesgo, solvencia, liquidez**

## CALIDAD DEL RIESGO, SOLVENCIA Y LIQUIDEZ

### La tasa de mora descende 177 p.b. En 2016 y se sitúa por debajo del 7%

ABANCA ha profundizado durante 2016 en su política de gestión del riesgo, lo que ha propiciado una mejora significativa en la calidad de los activos. A pesar de las mayores exigencias derivadas del nuevo Anejo IX, la tasa de mora se ha situado en el 6,84%, por debajo de la media del sector, con una reducción del saldo dudoso de un 20% interanual.



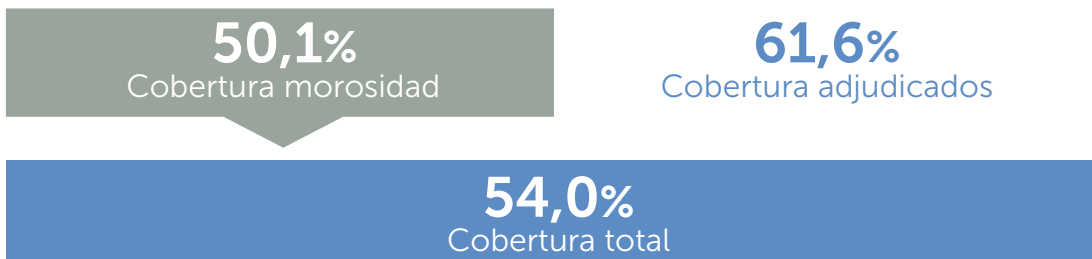
### La elevada cobertura de los activos problemáticos, en línea con el sector, refleja la prudencia en las políticas de riesgo

La prudencia del banco en la provisión del riesgo se refleja también en la cobertura de activos problemáticos, que se sitúa en el 54%. Los activos adjudicados se mantienen únicamente en el 1% del balance.

La entidad ha provisionado 30 millones para las posibles devoluciones por cláusulas suelo a aquellos clientes que tengan derecho a ellas. Este importe descuenta la parte que asumirá el FROB a consecuencia de las condiciones establecidas para la privatización de la entidad.

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016**
- 9. ANEXOS

- Claves del ejercicio
- Líneas de negocio
- Nuevos clientes
- Plan Estratégico
- Resultados
- Riesgo, solvencia, liquidez**



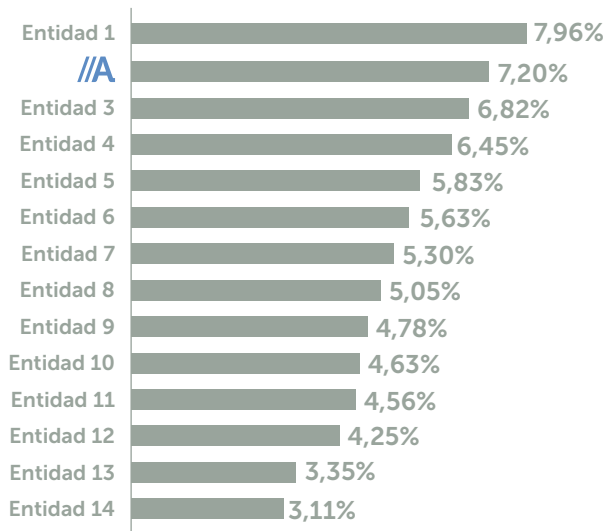
### ABANCA se mantiene entre las entidades más capitalizadas del sector

ABANCA se mantiene entre las entidades más sólidas del sector financiero español, con un nivel de capitalización sustentado en la generación orgánica de recursos.

La ratio de capital de máxima solvencia, CET 1 (Common Equity Tier 1) se sitúa en el 14,7%, lo que supone un exceso de capital de 1.789 millones de euros respecto a los requerimientos del Banco Central Europeo.



Holgura\* de capital sobre requerimientos del BCE



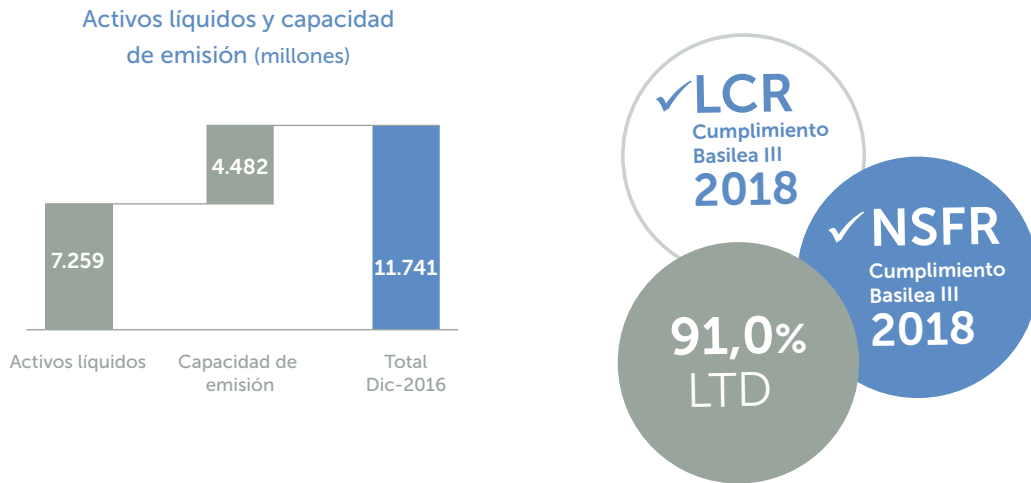
\* Ranking establecido según últimos datos disponibles: Presentaciones de resultados 3T2016 y 4T2016

1. PRESENTACIÓN	5. CAPITAL HUMANO
2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTRO COMPROMISO
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
4. EL CLIENTE	<b>8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016</b>
	9. ANEXOS

- Claves del ejercicio
- Líneas de negocio
- Nuevos clientes
- Plan Estratégico
- Resultados
- Riesgo, solvencia, liquidez**

## Holgada posición de liquidez de 11.741 Millones de euros

La liquidez es otra de las fortalezas competitivas de ABANCA. El banco dispone de 11.741 millones de euros entre activos líquidos y capacidad de emisión. La estructura de financiación de la entidad, basada en depósitos, ratifica la estrategia de crecimiento sostenible y prudente desarrollada por el banco. Los créditos representan el 91% de los depósitos de clientes cumpliendo ampliamente los requisitos de liquidez a corto y largo plazo establecidos por el BCE para finales de 2018, tanto en cobertura de liquidez a corto plazo (LCR), como a largo plazo (NSFR).



Además, ABANCA mantiene una sana estructura de financiación que asegura su sostenibilidad futura. En detrimento de otras fuentes de financiación, la entidad financia la concesión de crédito mediante la captación de depósitos.





# 9

## ANEXOS

Diálogo con los grupos

Análisis de materialidad

Índice de contenidos GRI

Informe de verificación

Créditos





1. PRESENTACIÓN	5. CAPITAL HUMANO
2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTRO COMPROMISO
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
4. EL CLIENTE	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
	<b>9. ANEXOS</b>

**Diálogo con los grupos**

Análisis de materialidad

Índice de contenidos GRI

Informe de verificación

Créditos

Las relaciones de ABANCA con sus grupos de interés se basan en un diálogo permanente, a través de diferentes canales de comunicación, que permiten identificar, dentro del marco de la RSC, sus aspectos materiales y los riesgos y oportunidades asociados. De esta manera, se asegura que las líneas de actuación de la organización están alineadas con las expectativas de los grupos de interés.

## DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

G4-DMA, G4-24, G4-25, G4-26, G4-27, G4-37

ABANCA considera en su política de RSC cuatro grandes grupos básicos de interacción a lo largo de su cadena de valor:

- Empleados
- Clientes
- Sociedad
- Proveedores





- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS**

- Diálogo con los grupos**
- Análisis de materialidad
  - Índice de contenidos GRI
  - Informe de verificación
  - Créditos

ABANCA, al cierre de 2016, cuenta con un amplio abanico de canales de diálogo y comunicación con sus grupos de interés:

Grupo de interés	Canales
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intranet (blogs, utilidades de comentarios, etc.)</li> <li>• Canal Expresa</li> <li>• Canal Ético ABANCA</li> <li>• Canal de denuncias.</li> <li>• Encuesta de clima laboral</li> <li>• Representantes laborales</li> </ul>
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web <a href="http://www.abanca.com">www.abanca.com</a></li> <li>• Servicio de Atención al Cliente (SAC)</li> <li>• Servicio de Atención Telefónica al Usuario 902.12.13.14</li> <li>• Red de oficinas</li> <li>• Encuestas de satisfacción</li> </ul>
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web <a href="http://www.abanca.com">www.abanca.com</a></li> <li>• Análisis de presencia en medios de comunicación</li> <li>• Colaboración con agentes sociales y organizaciones sin ánimo de lucro</li> <li>• Comunicaciones a órganos supervisores</li> <li>• Encuesta de reputación externa (RepTrack)</li> <li>• Diálogo directo con ONG, medios y expertos.</li> </ul>
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procura, mesa de compras</li> <li>• Reuniones</li> </ul>

1. PRESENTACIÓN	5. CAPITAL HUMANO
2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTRO COMPROMISO
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
4. EL CLIENTE	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
	<b>9. ANEXOS</b>

Diálogo con los grupos
<b>Análisis de materialidad</b>
Índice de contenidos GRI
Informe de verificación
Créditos

## ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

GRI: G4-18, G4-19, G4-20, G4-21

En esta segunda Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de ABANCA el origen de la información reportada se fundamenta en el estudio de materialidad realizado ad hoc para la elaboración del informe del ejercicio 2015 y cuyo punto de partida se asienta en el Plan Estratégico 2015-2017 de ABANCA.

Con el objetivo de poder ofrecer una respuesta adecuada y satisfactoria a los diferentes grupos de interés se consultaron diferentes fuentes externas e internas para la identificación de los asuntos relevantes.

Fruto de ese análisis se identificaron un total de 18 asuntos materiales evaluados y priorizados de relevancia media y alta según:

1. La valoración externa de los asuntos en relación con la importancia que tienen para la toma de decisiones de sus grupos de interés.
2. La valoración interna de los asuntos en relación a su relevancia estratégica.

Para la definición de los contenidos de la Memoria, y como novedad para el informe del año 2016, se han analizado:

- Think-tanks para conocer las principales tendencias en materia de RSE.

- Memorias de Sostenibilidad de otras entidades del sector.

- Las expectativas ASG de inversores para entender cómo define el Mercado una entidad financiera responsable.

Además se ha tenido en cuenta:

- La repercusión en medios de comunicación social y redes sociales que han tenido las acciones y/o eventos de ABANCA.
- Las comunicaciones con los empleados a través de la intranet.
- Los asuntos relevantes identificados a través del permanente diálogo con los diferentes grupos de interés.

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. EL CLIENTE
- 5. CAPITAL HUMANO
- 6. NUESTRO COMPROMISO
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS**

- Diálogo con los grupos
- Análisis de materialidad**
- Índice de contenidos GRI
- Informe de verificación
- Créditos

## Asuntos identificados y su descripción

G4-19, G4-20, G4-21

Asuntos	Indicadores	Cobertura
Desempeño económico, rentabilidad y solvencia	Enfoque de gestión (DMA)* G4-EC1, G4-EC2, G4-EC3, G4-EC4 G4-EC5, G4-EC6 G4-EC7, G4-EC8 G4-EC9	Dentro y fuera de la organización
Operar con los más altos estándares éticos en el desarrollo del negocio; prevención de la corrupción y blanqueo de capitales	Enfoque de gestión (DMA)* G4-SO3, G4-SO4, G4-SO5 G4-SO6 G4-SO7 G4-SO8, G4-PR9 G4-SO11	Dentro y fuera de la organización
Responsabilidad fiscal y cumplimiento regulatorio	Enfoque de gestión (DMA)* G4-SO8, G4-PR9 FS9	Dentro y fuera de la organización
Consideración de aspectos ESG en las políticas de inversión y financiación	Enfoque de gestión (DMA)* G4-EN27, G4-EN28 G4-EN19 G4-HR1, G4-HR2 FS6, FS7, FS8 FS10, FS11	Dentro y fuera de la organización
Atención al cliente y medición de la satisfacción	Enfoque de gestión (DMA)* G4-PR3, G4-PR4, G4-PR5, FS15, FS16 G4-PR8	Dentro y fuera de la organización
Productos orientados al cliente, con una relación calidad/precio con condiciones no abusivas	Enfoque de gestión (DMA)* G4-PR1, G4-PR2 G4-PR3, G4-PR4, G4-PR5, FS15, FS16	Dentro y fuera de la organización
Transparencia de la información sobre productos y servicios	Enfoque de gestión (DMA)* G4-PR1, G4-PR2 G4-PR3, G4-PR4, G4-PR5, FS15, FS16 G4-PR6, G4-PR7	Dentro y fuera de la organización
Cercanía y servicio al cliente, Banca Digital y la Omnicanalidad	Enfoque de gestión sobre el servicio al cliente y la estrategia de digitalización de ABANCA	Dentro y fuera de la organización
Seguridad informática y protección de datos	Enfoque de gestión (DMA)* G4-PR8	Dentro y fuera de la organización
Soluciones financieras para clientes con dificultades (contexto de crisis económica)	Enfoque de gestión y mecanismos internos para gestionar las situaciones de clientes con dificultades para afrontar sus deudas hipotecarias	Dentro y fuera de la organización
Eficiencia energética y lucha contra el cambio climático	Enfoque de gestión (DMA)* G4-EN3, G4-EN4, G4-EN5, G4-EN6, G4-EN7 G4-EN15, G4-EN16, G4-EN17, G4-EN18, G4-EN19, G4-EN20, G4-EN21 G4-EN27, G4-EN28 G4-EN30	Dentro y fuera de la organización
Fomento de la igualdad y la diversidad	Enfoque de gestión (DMA)* G4-LA12 G4-LA13 G4-HR3	Dentro de la organización
Cultura de estabilidad laboral y alto desempeño con un capital humano motivado	Enfoque de gestión (DMA)* G4-LA1, G4-LA2, G4-LA3 G4-LA4 G4-LA5, G4-LA6, G4-LA7, G4-LA8 G4-LA12 G4-LA13 G4-LA16 G4-HR3 G4-HR4	Dentro de la organización

- 1. PRESENTACIÓN
- 5. CAPITAL HUMANO
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 6. NUESTRO COMPROMISO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 4. EL CLIENTE
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2016
- 9. ANEXOS**

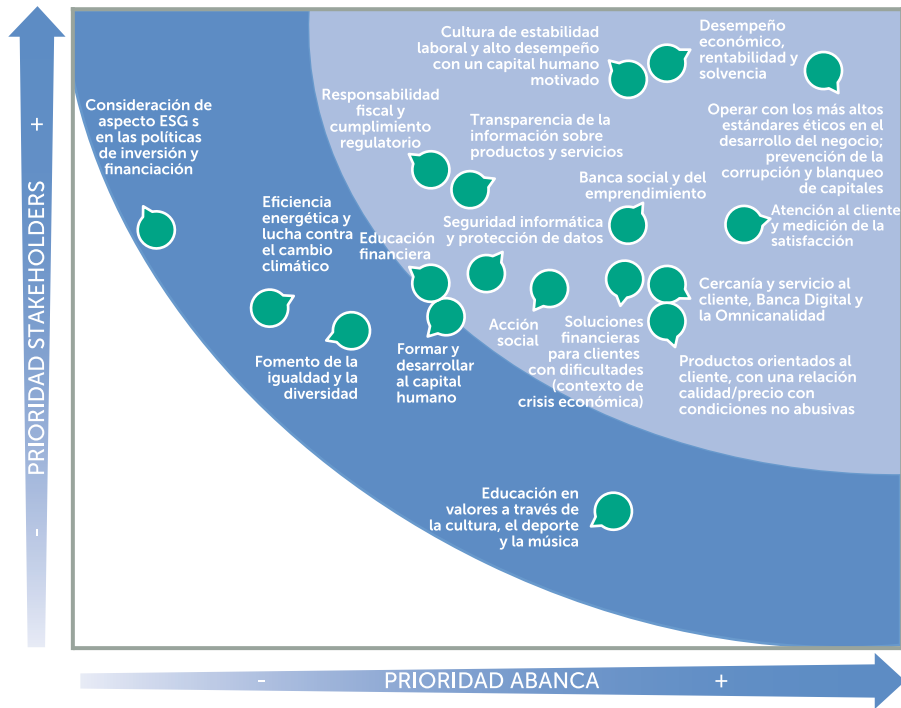
- Diálogo con los grupos
- Análisis de materialidad**
- Índice de contenidos GRI
- Informe de verificación
- Créditos

Asuntos	Indicadores	Cobertura
Formar y desarrollar al capital humano	Enfoque de gestión (DMA)* G4-LA9, G4-LA10, G4-LA11	Dentro de la organización
Banca social y del emprendimiento	Enfoques de gestión (DMA)* G4-EC1, G4-EC2, G4-EC3, G4-EC4 G4-EC7, G4-EC8 G4-SO1, G4-SO2 FS6, FS7, FS8 FS13, FS14	Dentro y fuera de la organización
Acción social	Enfoques de gestión (DMA)* G4-EC1 G4-SO1, G4-SO2	Dentro y fuera de la organización
Educación en valores a través de la cultura, el deporte y la música		Dentro y fuera de la organización
Educación financiera	FS16	Dentro y fuera de la organización

\* DMA equivale a "Disclosure on Management Approach" o Enfoque de Gestión

- Asuntos materiales identificados de relevancia alta.
- Asuntos materiales identificados de relevancia media.

### Matriz de materialidad







# ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

G4-32

Opción de conformidad exhaustiva de la guía G4



Contenidos básicos GENERALES					
Contenidos básicos generales	Páginas/Referencia/Respuesta directa	Omisiones	Verific. externa	Descripción	
<b>Estrategia y análisis</b>					
G4-1	9		Sí, 235	Declaración del Presidente	
G4-2	9, 195, 198		Sí, 235	Describe los principales efectos, riesgos y oportunidades	
<b>Perfil de la organización</b>					
<b>Estrategia y análisis</b>					
G4-3	ABANCA Corporación Bancaria, S.A.		Sí, 235	Nombre de la organización	
G4-4	45		Sí, 235	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización	
G4-5	Cantón Claudino Pita, 2 Betanzos (A Coruña)		Sí, 235	Localización de la sede principal de la organización	
G4-6	49		Sí, 235	Localización y nombre de los países en los que se desarrollan actividades significativas o los que sean relevantes	
G4-7	17		Sí, 235	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	
G4-8	45		Sí, 235	Mercados servidos (desglose geográfico, sectores y tipos de clientes/beneficiarios)	
G4-9	45, 67, 74, 87, 101, 203	ABANCA desarrolla su actividad de acuerdo a la normativa y regulaciones de España, la práctica totalidad de sus ingresos y gastos son generados en este mercado	Sí, 235	Dimensión de la organización: número de empleados, número de operaciones, ventas netas, capitalización y cantidad de productos y servicios que se ofrecen	
G4-10	101, 102	La mayoría de la plantilla tiene contrato indefinido, únicamente el 0,3% de la plantilla tiene contrato temporal	Sí, 235	Número de empleados desglosados por tipo de contrato y género	
G4-11		El 100% de los empleados de ABANCA están cubiertos por el Convenio Colectivo que les aplica (Convenio Colectivo de las Cajas y Entidades Financieras de Ahorro)	Sí, 235	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	
G4-12	178		Sí, 235	Descripción de la cadena de suministro de la organización	
G4-13	No se han producido cambios significativos en el año 2016		Sí, 235	Cambios significativos que han tenido lugar durante el período cubierto por el informe en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización	
G4-14	195		Sí, 235	Información sobre cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución	
G4-15	135		Sí, 235	Relación de cartas, principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado	
G4-16	135		Sí, 235	Relación de asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece	
<b>Aspectos materiales y de cobertura</b>					
G4-17	3	Más información en el anexo I de las Cuentas Anuales Consolidadas <a href="http://www.abancacorporacionbancaria.com/es/documentos/informacion-financiera/informes-financieros/2016/periodica-regulada/es-cuentas-consolidadas-2016.pdf">http://www.abancacorporacionbancaria.com/es/documentos/informacion-financiera/informes-financieros/2016/periodica-regulada/es-cuentas-consolidadas-2016.pdf</a>	Sí, 235	Entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes	
G4-18	221		Sí, 235	Proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto. Y cómo la organización ha aplicado los principios de elaboración de memorias para determinar el contenido de la memoria	
G4-19	221, 222		Sí, 235	Lista de los aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido	
G4-20	221, 222		Sí, 235	Cobertura dentro de la organización de cada aspecto material	

Contenidos básicos GENERALES				
Contenidos básicos generales	Páginas/Referencia/Respuesta directa	Omisiones	Verific. externa	Descripción
G4-21	221, 222		Sí, 235	Cobertura fuera de la organización de cada aspecto material
G4-22	No han existido reformulación de la información respecto a la Memoria 2015		Sí, 235	Consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas
G4-23	3		Sí, 235	Cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores
Participación de los grupos de interés				
G4-24	219		Sí, 235	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización
G4-25	219		Sí, 235	Criterios de elección de los grupos de interés con los que se trabaja
G4-26	95, 219		Sí, 235	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluida la frecuencia de su participación por tipos y categorías de grupos de interés
G4-27	131, 219		Sí, 235	Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y descripción de la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos, mediante su memoria
Perfil de la memoria				
G4-28	El año natural 2016		Sí, 235	Periodo objeto de la memoria
G4-29	2015		Sí, 235	Fecha de la última memoria (si procede)
G4-30	Anual		Sí, 235	Ciclo de presentación de memorias
G4-31	ABANCA Corporación Bancaria, S.A. Cantón Claudino Pita, 2 · Betanzos 981 187 000 · ABANCA.com		Sí, 235	Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria
G4-32	225, 235 La memoria se ha realizado de acuerdo a la opción de conformidad exhaustiva		Sí, 235	Opción "de conformidad" con la Guía elegida por la organización, índice de GRI de la opción elegida y referencia al informe de Verificación externa
G4-33	235		Sí, 235	Política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria
Gobierno				
G4-34	19		Sí, 235	Estructura de gobierno de la organización
G4-35	18		Sí, 235	Describe el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social
G4-36	26, 34		Sí, 235	Cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno
G4-37	219		Sí, 235	Procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales
G4-38	20, 26		Sí, 235	Describe la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités
G4-39	20		Sí, 235	Información sobre si la persona que preside el órgano de gobierno no ocupa también un puesto ejecutivo
G4-40	20, 26		Sí, 235	Describe los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero
G4-41	18, 121, 123 ABANCA tiene un Código de Ética y Conducta en vigor que obliga a los profesionales de la organización a declarar la existencia o inexistencia de conflicto de interés con respecto al código ético. Existen tres declaraciones: inexistencia de conflicto, participación en empresas o actividades ajenas a ABANCA y posible conflicto para manifestar situaciones diferentes a la participación en empresas o actividades que pudieran suponer un conflicto. Todos los empleados tienen el deber de mantener actualizada su información sobre posibles conflictos de interés, remitiendo la declaración correspondiente a través del canal ético ABANCA. El Reglamento Interno de Conducta impone obligaciones de manifestación de conflictos a determinados profesionales de la organización para controlar el posible uso interesado de información privilegiada en mercados financieros		Sí, 235	Describe los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a los grupos de interés

Contenidos básicos GENERALES				
Contenidos básicos generales	Páginas/Referencia/Respuesta directa	Omisiones	Verific. externa	Descripción
G4-42	23		Si, 235	Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económicos, ambientales y sociales de la organización
G4-43	23		Si, 235	Señale qué medidas se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales
G4-44	ABANCA realizó en 2016 un proceso de evaluación de la eficiencia del Consejo de Administración, Comisiones y Consejeros, a nivel individual, a través de la firma Korn Ferry		Si, 235	Procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales
G4-45	23, 197		Si, 235	Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social
G4-46	31, 197		Si, 235	Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales
G4-47	23		Si, 235	Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social
G4-48	El Consejo de Administración, máximo órgano de decisión de la Sociedad, salvo en las materias reservadas a la competencia de la Junta General, aprueba, con carácter indelegable, las grandes líneas de las políticas y estrategias de la Sociedad. El Consejo de Administración también es el encargado de aprobar la memoria de sostenibilidad		Si, 235	Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los aspectos materiales queden reflejados
G4-49	26, 34		Si, 235	Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno
G4-50	23		Si, 235	Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas
G4-51	27, 33		Si, 235	Políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la Alta Dirección
G4-52	27, 33 La remuneración de los consejeros se determina de conformidad con la política de remuneración del Consejo de Administración aprobada por la Junta General de Accionistas del Banco con fecha 27 de junio 2016		Si, 235	Describa los procesos mediante los cuales se determina la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si éstos son de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización
G4-53	La política de remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración fue aprobada en la Junta General de Accionistas del Banco con fecha de 27 de junio de 2016 con el 100% de votos a favor. A la junta asistió el 86,95% del capital social		Si, 235	Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión
G4-54	La relación es de 7,28.		Si, 235	Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente
G4-55	El salario de la persona mejor pagada no ha experimentado variación respecto a 2015		Si, 235	Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente
<b>Ética e integridad</b>				
G4-56	121		Si, 235	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos

### Contenidos básicos GENERALES

Contenidos básicos generales	Páginas/Referencia/Respuesta directa	Omisiones	Verific. externa	Descripción
G4-57	122		Sí, 235	Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento
G4-58	122		Sí, 235	Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda

### Contenidos básicos ESPECÍFICOS

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Páginas/Referencia/Respuesta directa	Omisiones	Verific. Externa	Descripción
---	--------------------------------------	-----------	------------------	-------------

#### Categoría: ECONOMÍA

##### Desempeño económico

G4-DMA	203		Sí, 235	Enfoque de gestión del aspecto
G4-EC1	188	Los datos de pagos a administraciones públicas no son comparables con los del año 2015, ya que éstos incluían la activación de DTA's	Sí, 235	Valor económico directo generado y distribuido
G4-EC2	186		Sí, 235	Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático
G4-EC3	110		Sí, 235	Límite de las obligaciones de la organización debidas a programas de prestaciones sociales
G4-EC4		Durante 2016, el Grupo ABANCA ha recibido subvenciones en materia de formación por valor de 510.837,27 euros (497.008,07 € destinados a ABANCA, y 13.829,20 € destinados a ABANCA Seguros)	Sí, 235	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno

##### Presencia en el mercado

G4-DMA	42, 45, 49		Sí, 235	Enfoque de gestión del aspecto
G4-EC5	109		Sí, 235	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas
G4-EC6		Más del 60% del comité de dirección de ABANCA procede de su comunidad autónoma, Galicia, origen y núcleo de su actividad, desde donde quiere ser la entidad de referencia del noroeste de España	Sí, 235	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas

##### Consecuencias económicas indirectas

G4-DMA	188		Sí, 235	Enfoque de gestión del aspecto
G4-EC7	86, 128, 137, 165		Sí, 235	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios
G4-EC8	86, 137, 154, 188		Sí, 235	Impactos económicos indirectos significativos

##### Prácticas de adquisición

G4-DMA	178		Sí, 235	Enfoque de gestión del aspecto
G4-EC9	178		Sí, 235	Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales

#### Categoría: MEDIOAMBIENTE

##### Energía

G4-DMA	180		Sí, 235	Enfoque de gestión del aspecto
G4-EN3	181		Sí, 235	Consumo energético interno
G4-EN4	182	Uno de los consumos de energía más relevantes fuera de la organización son los consumos asociados al transporte de empleados. Los datos de emisiones de CO2 ocasionados por estas actividades están reflejados en el indicador G4-EN17	Sí, 235	Consumo energético externo

Contenidos básicos ESPECÍFICOS				
Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Páginas/Referencia/Respuesta directa	Omisiones	Verific. Externa	Descripción
<b>Categoría: MEDIOAMBIENTE</b>				
G4-EN5	181		Sí, 235	Intensidad energética
G4-EN6	180		Sí, 235	Reducción del consumo energético
G4-EN7		No aplicable. Debido a la características del sector de actividad de ABANCA, en el que se ofrecen productos y servicios financieros, por tanto sin requisitos energéticos asociados a su producción	Sí, 235	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios
<b>Emisiones</b>				
G4-DMA	180		Sí, 235	Enfoque de gestión del aspecto
G4-EN15	En 2016 las emisiones de gases de efecto invernadero (alcance 1) han supuesto 8.237.516,41 kgCO <sub>2</sub> eq		Sí, 235	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)
G4-EN16	En 2016 las emisiones de gases de efecto invernadero (alcance 2) han supuesto 257.626,99 KgCO <sub>2</sub> eq		Sí, 235	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)
G4-EN17	182		Sí, 235	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)
G4-EN18	182		Sí, 235	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero
G4-EN19	180		Sí, 235	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero
G4-EN20		No aplicable. Debido a la características del sector de actividad de ABANCA, en el que se ofrecen productos y servicios financieros, que no llevan asociado el uso o producción de sustancias que agotan la capa de ozono	Sí, 235	Emisiones de sustancias que agotan el ozono
G4-EN21		No aplicable. Debido a la características del sector de actividad de ABANCA, en el que se ofrecen productos y servicios financieros, por tanto sin emisiones atmosféricas significativas asociadas a su producción	Sí, 235	NOX, SOX, y otras emisiones atmosféricas significativas
<b>Productos y servicios</b>				
G4-DMA	186		Sí, 235	Enfoque de gestión del aspecto
G4-EN27	186		Sí, 235	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios
G4-EN28		No aplicable. ABANCA no comercializa productos	Sí, 235	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que se recuperan al final de su vida útil, desglosado por categoría
<b>Cumplimiento regulatorio</b>				
G4-DMA	28		Sí, 235	Enfoque de gestión del aspecto
G4-EN29	Durante 2016 ABANCA no ha sido objeto de multas o sanciones significativas relacionadas con el cumplimiento de la normativa medioambiental.		Sí, 235	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental
<b>Transporte</b>				
G4-DMA	180		Sí, 235	Enfoque de gestión del aspecto
G4-EN30	180		Sí, 235	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal
<b>Categoría: DESEMPEÑO SOCIAL</b>				
<b>Subcategoría: Prácticas laborales y trabajo digno</b>				
<b>Empleo</b>				
G4-DMA	101		Sí, 235	Enfoque de gestión del aspecto
G4-LA1	102, 103		Sí, 235	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región
G4-LA2	109		Sí, 235	Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad

Contenidos básicos ESPECÍFICOS				
Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Páginas/Referencia/Respuesta directa	Omisiones	Verific. Externa	Descripción
<b>Categoría: DESEMPEÑO SOCIAL</b>				
G4-LA3	113		Sí, 235	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo
<b>Relaciones entre los trabajadores y la dirección</b>				
G4-DMA	219		Sí, 235	Enfoque de gestión del aspecto
G4-LA4	15 días		Sí, 235	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>				
G4-DMA	111		Sí, 235	Enfoque de gestión del aspecto
G4-LA5	111 ABANCA dispone de un único Comité de Seguridad y Salud compuesto por 12 representantes de la empresa y 12 representantes de los trabajadores, que representan al 100% de los empleados. El Comité de Seguridad y Salud es el órgano paritario y colegiado de participación destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de empresa a nivel España en materia de prevención de riesgos. El Comité se reúne trimestralmente y siempre que lo solicite alguna de las representaciones en el mismo		Sí, 235	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral
G4-LA6	112		Sí, 235	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo
G4-LA7	En la empresa, por el tipo de trabajo que se realiza (administrativo), no hay enfermedades profesionales (los trabajadores de ABANCA tienen la consideración de trabajadores usuarios de pantallas de visualización de datos)		Sí, 235	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad
G4-LA8	111 Además del Convenio Colectivo, ABANCA cuenta con diversos acuerdos formales en materia de salud y seguridad que incluyen: 1) Facilitar equipos de protección personal 2) Participación de representantes de los trabajadores en las inspecciones, auditorías e investigaciones de accidentes relacionados con la salud y la seguridad 3) Formación en Prevención de Riesgos Laborales 4) Mecanismos de reclamación de riesgos laborales 5) Derecho a negarse a realizar trabajos peligrosos 6) Inspecciones periódicas		Sí, 235	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos
<b>Capacitación y educación</b>				
G4-DMA	105		Sí, 235	Enfoque de gestión del aspecto
G4-LA9	105		Sí, 235	Promedio de horas de capacitación empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral
G4-LA10	105		Sí, 235	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales
G4-LA11	111		Sí, 235	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>				
G4-DMA	115		Sí, 235	Enfoque de gestión del aspecto
G4-LA12	22, 104		Sí, 235	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad
<b>Igualdad de retribución entre mujeres y hombres</b>				
G4-DMA	115		Sí, 235	Enfoque de gestión del aspecto
G4-LA13	El convenio laboral vigente establece que el salario base depende de la categoría profesional, no haciendo distinción entre el salario base de hombres y mujeres		Sí, 235	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad

Contenidos básicos ESPECÍFICOS				
Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Páginas/Referencia/Respuesta directa	Omisiones	Verific. Externa	Descripción
<b>Categoría: DESEMPEÑO SOCIAL</b>				
<b>Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales</b>				
G4-DMA	122		Sí, 235	Enfoque de gestión del aspecto
G4-LA16	Durante 2016 ABANCA no ha registrado a través del Canal de Denuncias ninguna reclamación relacionada con prácticas laborales		Sí, 235	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación
<b>Subcategoría: Derechos Humanos</b>				
<b>Inversión</b>				
G4-DMA	121		Sí, 235	Enfoque de gestión del aspecto
G4-HR1	No se han identificado contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de Derechos Humanos en 2016, por considerarse que no existen riesgos que lo hagan necesario		Sí, 235	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos
G4-HR2	121		Sí, 235	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluidos el porcentaje de empleados capacitados
<b>No discriminación</b>				
G4-DMA	115		Sí, 235	Enfoque de gestión del aspecto
G4-HR3	Durante 2016 ABANCA no ha registrado a través de los canales disponibles ningún caso de discriminación		Sí, 235	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas
<b>Libertad de asociación y negociación colectiva</b>				
G4-DMA	121, 178		Sí, 235	Enfoque de gestión del aspecto
G4-HR4	178		Sí, 235	Identificación de centros y proveedores en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos
<b>Subcategoría: Sociedad</b>				
<b>Comunidades locales</b>				
G4-DMA	137, 154		Sí, 235	Enfoque de gestión del aspecto
G4-SO1	78, 111, 142, 154, 188		Sí, 235	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local
G4-SO2	128		Sí, 235	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales
FS13	45, 73, 79		Sí, 235	Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos
FS14	74		Sí, 235	Iniciativas para mejorar el acceso de los colectivos desfavorecidos a los servicios financieros
<b>Lucha contra la corrupción</b>				
G4-DMA	121		Sí, 235	Enfoque de gestión del aspecto
G4-SO3	121		Sí, 235	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados
G4-SO4	106, 121		Sí, 235	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción
G4-SO5	En los casos en los que empleados de la entidad, durante la prestación de servicios, incurran en conductas que se puedan tildar de fraude/corrupción, se puede considerar que han cometido una falta muy grave de conformidad al convenio colectivo. En 2016 se han producido CINCO casos aplicándose en todos ellos el despido disciplinario		Sí, 235	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas
<b>Política pública</b>				
G4-DMA	121		Sí, 235	Enfoque de gestión del aspecto

**Contenidos básicos ESPECÍFICOS**

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Páginas/Referencia/Respuesta directa	Omisiones	Verific. Externa	Descripción
<b>Categoría: DESEMPEÑO SOCIAL</b>				
G4-SO6	Tal y como se recoge en el Código Ético y de Conducta, ABANCA guiará su actividad con representantes públicos bajo el principio de neutralidad política, y evitará ser utilizado como instrumento activo o pasivo para la vulneración de la legalidad vigente o para el logro de fines ilegítimos o inapropiados		Sí, 235	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario
<b>Prácticas de competencia desleal</b>				
G4-DMA	De acuerdo con su Código Ético, ABANCA se compromete a competir en los mercados de manera honesta y leal. Asimismo, se compromete a realizar la contratación de proveedores en un marco de libre competencia y al margen de cualquier vinculación o interferencia ajena a los intereses de ABANCA		Sí, 235	Enfoque de gestión del aspecto
G4-SO7	Durante 2016, no ha existido ningún procedimiento legal de esta naturaleza que haya afectado significativamente al negocio de la entidad		Sí, 235	Número de procedimientos legales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados
<b>Cumplimiento regulatorio</b>				
G4-DMA	28, 123		Sí, 235	Enfoque de gestión del aspecto
G4-SO8	Ver el Informe de Gestión en la web Corporativa del banco <a href="http://www.abancacorporacionbancaria.com/es/documentos/informacion-financiera/informes-financieros/2016/periodica-regulada/es-cuentas-consolidadas-2016.pdf">http://www.abancacorporacionbancaria.com/es/documentos/informacion-financiera/informes-financieros/2016/periodica-regulada/es-cuentas-consolidadas-2016.pdf</a>		Sí, 235	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa
<b>Mecanismos de reclamación por impacto social</b>				
G4-DMA	122		Sí, 235	Enfoque de gestión del aspecto
G4-SO11		No aplicable. El sistema de reclamaciones de ABANCA no identifica este tipo de reclamaciones	Sí, 235	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación
<b>Subcategoría: Responsabilidad sobre productos</b>				
<b>Salud y seguridad de los clientes</b>				
G4-DMA	121, 131		Sí, 235	Enfoque de gestión del aspecto
G4-PR1	126		Sí, 235	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras
G4-PR2	Durante 2016 no se ha producido ningún incidente significativo de esta naturaleza		Sí, 235	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes
<b>Etiquetado de los productos y servicios</b>				
G4-DMA	95		Sí, 235	Enfoque de gestión del aspecto
G4-PR3	126 La entidad tiene publicada una Política que establece, entre otros aspectos, los procedimientos organizativos necesarios para cumplir con la normativa vigente en materia de comunicación publicitaria. En particular toda comunicación publicitaria del banco pasa previamente la revisión de la asesoría jurídica		Sí, 235	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos
G4-PR4	Durante 2016 no se ha recibido ninguna sanción significativa o resolución contraria por incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios en materia de publicidad por información de productos		Sí, 235	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes
G4-PR5	95		Sí, 235	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes
<b>Comunicaciones de mercadotecnia</b>				
G4-DMA	95, 126		Sí, 235	Enfoque de gestión del aspecto
G4-PR6	La entidad tiene publicada una Política de Comunicación Comercial que establece, entre otros aspectos, los procedimientos organizativos necesarios para cumplir con la normativa vigente en materia de comunicación publicitaria. En particular toda comunicación publicitaria del banco pasa previamente la revisión de la asesoría jurídica		Sí, 235	Venta de productos prohibidos o en litigio



Contenidos básicos ESPECÍFICOS				
Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Páginas/Referencia/Respuesta directa	Omisiones	Verific. Externa	Descripción
<b>Categoría: DESEMPEÑO SOCIAL</b>				
<b>Comunicaciones de mercadotecnia</b>				
G4-PR7	Durante 2016 no se ha producido ningún incumplimiento que haya dado lugar a sanciones significativas por este motivo		Sí, 235	Número de casos de incumplimiento de las normativas y los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, entre otras la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes
<b>Privacidad de los clientes</b>				
G4-DMA	ABANCA tiene la obligación de proteger al máximo la información personal y privada de sus clientes y empleados, tal y como se recoge en su Código Ético y en la legislación vigente en materia de intimidad, de protección de datos y de secreto bancario. La protección de datos y el derecho a la intimidad son considerados en todos los ámbitos de gestión de la entidad, que cuenta con estrictas normativas internas y realiza cursos de formación específicos para la plantilla. Asimismo, ABANCA inscribe en el Registro General de Protección de Datos todos los ficheros de su responsabilidad con datos de carácter personal, y todos los empleados tienen acceso a un documento de seguridad que establece las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los ficheros con datos de carácter personal y de los centros de tratamiento, etc. Además, no se permite el acceso a la consulta de datos de clientes que no sean estrictamente necesarios para el trabajo. En caso de que fuese posible y se llevase a cabo, sería objeto de sanción, aunque no tenga trascendencia exterior		Sí, 235	Enfoque de gestión del aspecto
G4-PR8	En 2016, ABANCA no ha sido objeto de sanciones significativas por este motivo		Sí, 235	Número de reclamaciones sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes
<b>Cumplimiento regulatorio</b>				
G4-DMA	28		Sí, 235	Enfoque de gestión del aspecto
G4-PR9	Durante 2016 no se ha recibido ninguna multa significativa en firme fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización		Sí, 235	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios
<b>Categoría: CONTENIDOS ESPECÍFICOS DEL SECTOR BANCARIO</b>				
<b>Portafolio de productos</b>				
G4-DMA	45, 59		Sí, 235	Enfoque de gestión del aspecto
FS6	45, 78, 84, 88, 90, 91		Sí, 235	Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño (microempresa, pyme, grande) y sector
FS7	78		Sí, 235	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos
FS8	186		Sí, 235	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos
<b>Auditoría</b>				
G4-DMA	28		Sí, 235	Enfoque de gestión del aspecto
<b>Propiedad activa</b>				
G4-DMA	53, 186		Sí, 235	Enfoque de gestión del aspecto
FS10	186		Sí, 235	Porcentaje y número de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales
FS11	186		Sí, 235	Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental



## INFORME DE VERIFICACIÓN

G4-32 , G4-33



KPMG Asesores, S.L.  
Pº. de la Castellana, 259 C  
28046 Madrid

### **Informe de Revisión Independiente para la Dirección de ABANCA Corporación Bancaria, S.A**

A la Dirección de ABANCA Corporación Bancaria, S.A.

De acuerdo con nuestra carta de encargo, hemos revisado la información no financiera contenida en la Memoria Corporativa y de Responsabilidad Social ABANCA 2016 de ABANCA Corporación Bancaria S.A. (en adelante ABANCA) del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2016 (en adelante, "el Informe"). La información revisada se circunscribe al contenido del apartado Índice de contenidos GRI del Informe.

#### **Responsabilidades de la Dirección**

La Dirección de ABANCA es responsable de la preparación y presentación del Informe de conformidad con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative, versión 4.0 (G4), según lo detallado en el punto G4-32 del índice de contenidos GRI del Informe. Asimismo es responsable del cumplimiento de los criterios de Content Index Service, habiendo obtenido, confirmación de Global Reporting Initiative sobre la correcta aplicación de los mismos. La Dirección también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo; de la determinación de los objetivos de ABANCA en lo referente a la selección y presentación de información sobre el desempeño en materia de desarrollo sostenible, incluyendo la identificación de los grupos de interés y de los asuntos materiales; y del establecimiento y mantenimiento de los sistemas de control y gestión del desempeño de los que se obtiene la información.

Estas responsabilidades incluyen el establecimiento de los controles que la dirección considere necesarios para permitir que la preparación de los indicadores con un nivel de aseguramiento limitado esté libre de errores materiales debidos a fraude o errores.

#### **Nuestra responsabilidad**

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo una revisión limitada y, basado en el trabajo realizado, emitir este informe, referido exclusivamente a la información correspondiente al ejercicio 2016 Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de conformidad con la Norma ISAE 3000, *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) y con la Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE). Estas normas exigen que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si el informe está exento de errores materiales.

KPMG aplica la norma ISQC1 (*International Standard on Quality Control 1*) y de conformidad con la misma mantiene un sistema integral de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados en relación al cumplimiento de los requerimientos éticos, estándares profesionales y requerimientos legales y regulatorios aplicables.

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y otros requerimientos éticos del *Code of Ethics for Professional Accountants* emitido por el International Ethics Standards Board for Accountants, el cual está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

#### **Revisión limitada sobre indicadores con nivel de aseguramiento limitado**

Nuestro trabajo de revisión limitada se ha llevado a cabo mediante entrevistas con la Dirección y las personas encargadas de la preparación de la información incluida en el Informe, y la aplicación de procedimientos analíticos y otros dirigidos a recopilar evidencias, como:

- La comprobación de los procesos que dispone ABANCA para determinar cuáles son los aspectos materiales, así como la participación de los grupos de interés en los mismos.
- La comprobación, a través de entrevistas con la Dirección y con otros empleados relevantes, de la existencia de una estrategia y políticas de sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa para atender a los asuntos materiales, y su implantación a todos los niveles de ABANCA.
- La evaluación a través de entrevistas de la consistencia de la descripción de la aplicación de las políticas y la estrategia en materia de sostenibilidad, gobierno, ética e integridad de ABANCA.
- El análisis de riesgos, incluyendo búsqueda en medios para identificar asuntos materiales durante el ejercicio cubierto por el Informe.
- La revisión de la consistencia de la información que responde a los Contenidos Básicos Generales con los sistemas o documentación interna.
- El análisis de los procesos de recopilación y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en el Informe, en cuanto a la fiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en base a muestreos.
- La revisión de la aplicación de los requerimientos establecidos en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad G4 de Global Reporting Initiative para la preparación de informes según la opción de conformidad exhaustiva
- La lectura de la información incluida en el Informe para determinar si está en línea con nuestro conocimiento general y experiencia, en relación con el desempeño en sostenibilidad de ABANCA.
- El contraste de la información financiera reflejada en el Informe con la incluida en las cuentas anuales de ABANCA, auditadas por terceros independientes.

Nuestro equipo multidisciplinar ha incluido especialistas en el desempeño social, ambiental y económico de la empresa.

Los procedimientos llevados a cabo en un encargo de aseguramiento limitado varían en naturaleza y tiempo empleado, siendo menos extensos que los de un encargo de revisión razonable. Consecuentemente, el nivel de aseguramiento obtenido en un trabajo de revisión limitada es inferior al de uno de revisión razonable. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

### **Conclusiones**

Nuestra conclusión se basa, y está sujeta a los aspectos indicados en este Informe de Revisión Independiente. Consideramos que la evidencia que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestras conclusiones.

En base a los procedimientos realizados y a la evidencia obtenida, tal y como se describe anteriormente, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la Memoria Corporativa y de Responsabilidad Social ABANCA 2016 de ABANCA Corporación Bancaria S.A. del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2016 no haya sido preparada, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad y de Global Reporting Initiative, versión 4.0 (G.4), según lo detallado en el punto G4-32 del Índice de contenidos GRI del Informe, lo que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas.

En otro documento, proporcionaremos a la Dirección de ABANCA un informe interno que contiene todos nuestros hallazgos y áreas de mejora.

### **Propósito de nuestro informe**

De conformidad con los términos y condiciones de nuestra carta de encargo, este Informe de Revisión Independiente se ha preparado para ABANCA en relación con su Memoria Corporativa y de Responsabilidad Social ABANCA 2016 y por tanto no tiene ningún otro propósito ni puede ser usado en otro contexto.

KPMG Asesores, S.L.



José Luis Blasco Vázquez

7 de junio de 2017



Una edición de Obra Social ABANCA

Miguel Ángel Escotet Álvarez  
Director General RSC y Comunicación

Tatiana Suárez Cancelo  
Directora de RSC

Isaac González Toribio  
Director de Comunicación

Dirección de RSC y Comunicación

Yolanda Álvarez Álvarez, Manuel Cacheda Enríquez, Elena del Río Ríos, Fernando Filgueiras Feal, Noelia Freire Pardo, Luis V. Guillot Gómez, Juan Carlos Llamas Blanco, Beatriz Martínez Rodríguez, Verónica Meizoso Castro, José Manuel Mourelo González, Gonzalo Mora Do Campo, Patricia Pérez-Colomer Cachafeiro, Natalia Redondo Dopico, María Rodríguez Bra, David Rodríguez Simón, Joaquín Suárez Vilas, Beatriz Varela Lago y Javier Vilariño Torreiro.

Dirección y edición  
Fernando Filgueiras Feal

Diseño y maquetación  
Trébore, S.L. - Empresa de economía social

Impresión  
Imprenta Mundo

Verificación  
KPMG Asesores

AGRADECIMIENTO

A todas las personas de las diferentes unidades de ABANCA, y de Afundación, que han colaborado en la elaboración y revisión de la información recogida en la presente publicación.

EDICIÓN  
2017

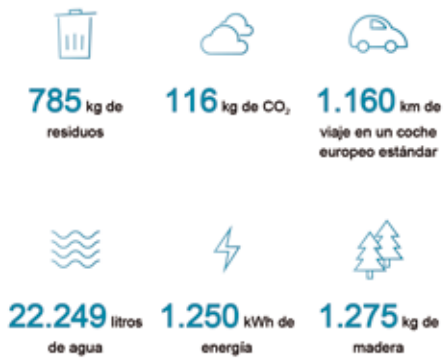
ISBN: 978-84-697-3847-4

Depósito Legal: C 894-2017





Al imprimir con Cocoon Offset en vez de hacerlo con papel no reciclado, se ahorró lo siguiente :



Fuentes : El cálculo de la huella de Carbono, es realizado por la Compañía Labelia Conseil, en base a la metodología Bilan Carbone®. Los cálculos estan basados en la comparativa entre el papel elegido producido a partir de fibras recicladas y el papel fibra virgen, y por otra parte en los datos europeos BREF disponibles ( papel a partir de fibra virgen ). Los resultados se obtienen según datos actualizados y estan sujetos a modificaciones.



//ABANCA

