

**MEMORIA**  
Corporativa y de  
Responsabilidad Social  
**ABANCA 2018**







- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

## SOBRE ESTA MEMORIA

102-49

### PRINCIPIOS QUE LA RIGEN

El pasado 29 de diciembre se publicó en el BOE la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (en adelante, la Ley 11/2018) que sustituye al Real Decreto Ley 18/2017, de 24 de noviembre, por el que se traspuso al ordenamiento jurídico español la Directiva

2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo que respecta a la divulgación de información no financiera e información sobre diversidad.

En este contexto, ABANCA incluye el Estado de Información No Financiera Consolidado en la Memoria Corporativa y de Responsabilidad Social ABANCA 2018 conforme a lo señalado en la tabla "ÍNDICE DE CONTENIDOS REQUERIDOS POR LA LEY 11/2018" incluida en esta Memoria.

Los indicadores clave de resultados no financieros incluidos en este Estado de Información No Financiera Consolidado se han preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercan-

- |                      |                                |
|----------------------|--------------------------------|
| 1. PRESENTACIÓN      | 5. NUESTRO EQUIPO              |
| 2. GOB. CORPORATIVO  | 6. NUESTROS COMPROMISOS        |
| 3. MODELO DE NEGOCIO | 7. GESTIÓN DEL RIESGO          |
| 4. CLIENTECÉNTRICOS  | 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018 |
|                      | 9. ANEXOS                      |

til vigente y siguiendo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (GRI Standards), marco internacional de reporting que se contempla en el nuevo artículo 49.6 e) del Código de Comercio introducido por la ley 11/2018. La información incluida en el Estado de Información No Financiera, que forma parte del Informe de Gestión Consolidado y que acompañará a las Cuentas Anuales Consolidadas correspondientes al ejercicio 2018 está verificada por KPMG Asesores S.L. en su condición de prestador independiente de servicios de verificación, de conformidad con la nueva redacción dada por la Ley 11/2018 al artículo 49 del Código de Comercio.

Asimismo, el resto de información no financiera contenida en esta Memoria Corporativa y de Responsabilidad Social del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2018 ha sido preparada, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (GRI Standards), en su opción exhaustiva, según lo detallado en el punto 102-54 del apartado "Índice de contenidos GRI" de la Memoria, y también ha sido revisada por KPMG Asesores S.L.

## 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 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 2018, 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 2018 no incluye al personal de Sogetinus S.G.P.S., S.A., Espacios Termolúdicos, S.A. y Natur Hotel SPA Allariz, S.A. que representan un 4,65% de la plantilla total. En aquellos casos en los que la información reportada presente un alcance diferente al perímetro establecido, se especificara en el correspondiente apartado o tabla con una nota a pie de página.



## 1 PRESENTACIÓN | 9

### GOBIERNO CORPORATIVO

2

Estructura accionarial | **21**

Modelo de Gobierno | **21**

### MODELO DE NEGOCIO

3

Entorno económico | **43**

Plan estratégico 2018-2020 | **44**

Modelo de Negocio | **46**

Líneas de actuación y perspectivas para 2019 | **57**

### CLIENTECÉNTRICOS

4

Calidad | **61**

Experiencia de cliente | **71**

Omnicanalidad | **77**

Especialización | **91**

ABANCA Innova | **105**

### NUUESTRO EQUIPO

5

Estructura y composición | **111**

Capacitación | **115**

Cultura y transformación | **118**

Compensación y desarrollo | **120**

Seguridad y salud | **124**

Política de igualdad y conciliación | **126**

Atracción y desarrollo de talento | **129**

Tablas | **130**

NUESTROS  
COMPROMISOS

6

Compromiso con  
el Buen Gobierno | **137**

Compromiso con  
la educación | **149**

Compromiso con  
la sociedad | **181**

Compromiso con  
la cultura | **209**

Compromiso con  
el medioambiente | **243**

Compromiso con  
los proveedores | **253**

GESTIÓN GLOBAL  
DEL RIESGO

7

Órganos  
responsables de la  
elaboración y gestión  
del riesgo | **263**

Nivel de tolerancia  
al riesgo | **264**

RESULTADOS E  
INFORMACIÓN  
FINANCIERA 2018

8

Claves del ejercicio | **271**

Resultados | **272**

Evolución  
del negocio | **277**

Calidad del riesgo,  
solvencia y liquidez | **281**

Operaciones  
corporativas | **284**

Valor económico  
generado y distribuido | **286**

Nuestra Contribución  
Fiscal | **287**

ANEXOS

9





# 1

## PRESENTACIÓN



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

102-14

Tras culminar un período de renovación integral y posicionarse como una entidad financiera sostenible, rentable, solvente, comprometida con sus clientes y con la mejora de su entorno, ABANCA inició en 2018 una nueva etapa estratégica, asentada sobre tres ejes principales: la transformación interna, la experiencia del cliente y la rentabilidad recurrente.

La transformación de la entidad es, sin duda, uno de los retos más ambiciosos de nuestro Plan Estratégico 2018-2020, pues su consecución será decisiva para alcanzar, en un entorno cada vez más complejo y digital, las metas establecidas en beneficio de nuestros clientes, accionistas y del conjunto de la sociedad. En este primer ejercicio de 2018, del que damos cuenta en esta Memoria, hemos conseguido, gracias a la implicación de los más de 4.900 profesionales que componen el Grupo ABANCA, importantes avances en la simplificación de la entidad, digitalización de procesos internos y, especialmente, en el impulso de una cultura innovadora en la organización.

El compromiso y esfuerzo colectivo del equipo humano del banco han sido también determinantes en el éxito de las diversas iniciativas desarrolladas en 2018 encaminadas a mejorar el conocimiento de nuestros clientes y nuestra oferta de valor para atender sus necesidades y aportarles una experiencia excelente y homogénea, ya sea a través de las oficinas o a través de los canales a distancia.

Durante 2018 hemos acreditado también nuestra capacidad de mantener unos altos niveles de rentabilidad, otra de las bases de nuestro Plan Estratégico y un indicador esencial a la hora de valorar el desempeño de una entidad financiera. Gracias al estricto

- 1. PRESENTACIÓN**
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

cumplimiento de nuestra hoja de ruta y el alineamiento del conjunto de la organización, hemos logrado mantener, por quinto año consecutivo, nuestra rentabilidad por encima del entorno del 10%, superando el objetivo que nos habíamos marcado para 2020.

Guiados por estas tres claves estratégicas, y sin descuidar nuestro compromiso social, hemos cerrado este primer ejercicio de nuestro Plan Estratégico 2018-2020 de forma muy satisfactoria. Ha sido el mejor año de nuestra trayectoria en cuanto a resultados económicos y crecimiento no orgánico, situándonos como séptima entidad financiera española por patrimonio neto y octava por activos, y reforzando nuestro carácter ibérico.

## RESULTADOS 2018: RENTABILIDAD BASADA EN INGRESOS RECURRENTES Y MEJORA DE LA CALIDAD DEL ACTIVO

Nuestra actividad ha generado un beneficio neto de 430 millones de euros, un 17,3% más que en 2017, con un peso cada vez mayor de los ingresos recurrentes. La rentabilidad (ROTE) se situó en el 11,4%, una ratio que reafirma nuestra posición como una de las entidades más rentables del sector financiero español.

Nuevamente, ABANCA ha destacado por su fortaleza comercial, tanto en el negocio puramente bancario como en el de seguros, y por la generación de ingresos recurrentes,

que crecieron un 9,5%. El margen de intereses aumentó un 11,5% en el ejercicio gracias, fundamentalmente, a la actividad con clientes minoristas, cuya aportación crece de manera sostenida por la buena gestión de precios y el dinamismo comercial. Esta tendencia positiva se mostró también en los ingresos por servicios, con un crecimiento del 3,8%, con una importante contribución del negocio de productos de valor añadido (seguros, planes de pensiones y fondos de inversión), que ascendió un 9,7%.

Junto a los ingresos recurrentes, las capacidades tecnológicas del banco constituyen un pilar determinante en la creciente generación de rentabilidad. El intenso programa de inversiones en digitalización y tecnología, la optimización de procesos y el impulso de los nuevos canales de venta, con especial énfasis en la banca electrónica y móvil, permitieron incrementos relevantes en la productividad comercial del banco. Este importante esfuerzo se ha traducido en un crecimiento relevante de la actividad digital, que ya representa el 56,5% del total de transacciones.

El dinamismo comercial de ABANCA queda patente en el incremento de la actividad comercial con clientes, con un incremento del 5,6% en el volumen de negocio, hasta situarlo en 69.213 millones de euros. El crédito a la clientela aumentó un 6,2% hasta un nivel de 29.286 millones de euros, una evolución que evidencia, un año más, el protagonismo que tiene en la estrategia de la entidad la concesión de financiación. De nuevo, las pymes y

- 1. PRESENTACIÓN**
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

autónomos fueron un destinatario prioritario de nuestro crédito, al recibir en el ejercicio 2.076 millones de euros en nuevas formalizaciones de crédito, 950 millones más que en 2017. También fue significativo el aumento de las formalizaciones de hipotecas para primera vivienda, cifrado en un 11,3%, y de las operaciones de crédito al consumo, que crecieron un 15,2% en el año. Por lo que respecta a la captación de recursos, ascendió un 5,9%, hasta alcanzar los 39.051 millones de euros. Los depósitos minorista, particularmente los saldos a la vista, siguen siendo el componente principal de la estructura de recursos de clientes, aunque los fondos de inversión, planes de pensiones y seguros de ahorro suponen ya el 16% del total y constituyen una importante palanca de generación diversificada de ingresos.

El negocio de seguros sigue ganando relevancia en nuestra actividad comercial y se consolida como un segmento de alta rentabilidad, con un ROE del 20%. El mayor impulso comercial, sumado a la apuesta del banco por la innovación, con productos diferenciales y nuevas soluciones, nos permitió incorporar 81.300 nuevos clientes de seguros, destacando el buen comportamiento de las pólizas para empresas, con un crecimiento del 32%, y los seguros de vida riesgo, que aumentaron un 18%.

Uno de los factores que explica la positiva evolución de nuestra actividad, es la mejora de la calidad del riesgo. Durante 2018 hemos reducido los saldos dudosos un 29%,

acumulando ya 20 trimestres consecutivos de descenso. Gracias a esta política de máxima prudencia, la tasa de morosidad se ha situado en el 3,6%, muy por debajo de la media española y en línea con la europea. La cartera de dudosos de crédito de ABANCA es la menor del sector, mientras que el peso de los adjudicados en el balance se mantiene muy por debajo de la media (0,7% frente a 1,1%). Estas cifras nos mantienen como la segunda entidad financiera española con mejor peso de los dudosos y adjudicados en su balance, al representar apenas un 1,6%. Además, somos la primera entidad por cobertura de activos improductivos, con una tasa de cobertura total del 58,5%, y la que mantiene la mejor ratio Texas del mercado (36,2%).

La sostenibilidad a futuro es una de las claves de nuestro proyecto, por eso priorizamos la solvencia. Nuestro ratio de capital asciende al 17% (14,8% a diciembre), gracias, fundamentalmente, a la estrategia de ampliación y diversificación de capital iniciada en línea con nuestro Plan Estratégico. En septiembre de 2018 la entidad inició su actividad emisora en los mercados europeos de capitales con una emisión de bonos perpetuos nivel AT1, por un importe de 250 millones de euros, que recibió muy buena acogida, al colocarse en pocas horas con una base de inversores muy diversificada. En enero de este año cerramos una segunda emisión, en ese caso de deuda subordinada Tier 2, por un importe de 350 millones de euros, con la que inauguramos el mercado europeo de estos instrumentos en 2019, un rol tradicio-

- 1. PRESENTACIÓN**
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

nalmente reservado a entidades de mayor tamaño, y consolidamos nuestra posición como emisor en los mercados de capitales.

Este nivel de solvencia, uno de los más elevados del sector, se ve reforzado por una estructura de liquidez muy sana, basada en depósitos minoristas, que reafirma la estrategia de sostenibilidad a largo plazo de la entidad. Entre capacidad de emisión de cédulas y activos líquidos, alcanzamos 11.364 millones de euros.

Nuestro buen desempeño sigue recibiendo el reconocimiento de las diferentes agencias de calificación, que en 2018 emitieron ocho acciones de rating positivas. En la última de ellas, datada en octubre, Standard and Poor´s anunció una mejora del rating emisor a largo plazo de la entidad, que pasó de BB a BB+ con perspectiva estable.

## IMPULSO AL PLAN DE CRECIMIENTO NO ORGÁNICO

Entre los hitos más relevantes del período figuran tres acciones de calado desarrolladas como complemento a nuestro crecimiento orgánico, y dirigidas a entrar en nuevos mercados o reforzar nuestra presencia en los que ya operamos. En marzo de 2018 ABANCA resultó ganadora en el proceso formal de venta de la unidad de banca de particulares de Deutsche Bank´s Private & Commercial Client (PCC) Portugal. Con esta operación, sumamos 41 nuevas oficinas en

los principales centros económicos de Portugal, un volumen de negocio de 6.500 millones de euros y 50.000 clientes y un equipo de más de 400 profesionales, ganando presencia en los segmentos de banca personal y banca privada, estratégicos para nuestra entidad. En noviembre, también a través de un proceso formal de venta, adquirimos Banco Caixa Geral S.A., la filial con licencia española a través de la cual opera en este país el Grupo Caixa Geral de Depósitos. Esta operación incrementa en 7.000 millones de euros el volumen de negocio del banco y nos convierte en la séptima entidad financiera española por patrimonio neto y la octava por activos, sumando 110 oficinas, una plantilla de más de 500 profesionales y más de 131.000 clientes.

Adicionalmente a estas dos operaciones, en diciembre de 2018 pusimos en funcionamiento nuestra nueva oficina en Miami, con la que entramos en el mercado financiero de Estados Unidos y elevamos a 11 el número de países de Europa y América en los que estamos presentes.

## COMPROMISO SOCIAL A TRAVÉS DE LA OBRA SOCIAL ABANCA

Junto al compromiso que asumimos a través de nuestra actividad financiera de contribuir al futuro y al progreso económico de nuestro entorno, la dimensión social forma parte de la esencia de nuestro proyecto. La Obra Social de ABANCA se lleva a cabo a través

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
4. CLIENTECÉNTRICOS
5. NUESTRO EQUIPO
6. NUESTROS COMPROMISOS
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
9. ANEXOS

de Afundación, y se financia con el 3% de nuestros beneficios lo que permite su sostenimiento y el desarrollo de su plan estratégico cuyas acciones han llegado a 1.170.000 beneficiarios en 2018. En este sentido nuestra inversión social habrá superado, en este año, los 40 millones de euros desde 2014. Afundación realiza todas sus actividades, dentro y fuera de Galicia, a través de cuatro áreas estratégicas transversales: educación superior e innovación educativa, envejecimiento activo, desarrollo y promoción sociocultural y voluntariado corporativo y social.

Entre las iniciativas impulsadas por la Obra Social ABANCA durante 2018 ocupan un lugar destacado las de ámbito educativo. En el campo formativo se enmarca la apuesta del banco por el Instituto de Educación Superior Intercontinental de la Empresa (IESIDE), una institución universitaria en cuyas aulas se formaron 6.279 estudiantes en 2018; y los dos centros de formación profesional, en tecnología y administración, donde se formaron 984 estudiantes. Por otra parte, a través del programa de Educación Financiera hemos contribuido a mejorar la cultura financiera de 22.147 personas en 2018, muchas de ellas escolares y jóvenes estudiantes de secundaria.

En la línea de envejecimiento activo, nuestra Obra Social cuenta con 11 centros Espazos +60 que tienen más 14.000 socios en los que se han desarrollado 900 actividades en sus cinco líneas de trabajo: Saber+, Cultura Digital, Hábitos Saludables, Expresión Artística, Ocio activo y relacional.

En total, 1.104 voluntarios participaron en las diferentes actividades del programa de Voluntariado medioambiental, social, deportivo y educativo desarrolladas por la Obra Social ABANCA. 2018 reflejó nuestro compromiso con la mejora del medio ambiente con la finalización de la campaña de reforestación 'Unha nova árbore' que supuso la plantación de 6.965 árboles en aquellas zonas de Galicia que habían sido especialmente afectadas por la oleada de incendios de octubre de 2017. En estas actividades de recuperación del entorno participaron 832 profesionales que forman parte del programa de Voluntariado del banco.

En el terreno cultural, hemos desarrollado varias propuestas expositivas para acercar a toda la sociedad el valioso patrimonio de nuestras Colecciones como la muestra 'Dalí y el surrealismo en la Colección ABANCA' en el Museo Nacional Thyssen-Bornemisza, con más de 45.700 visitantes, y otras 27 exposiciones en Galicia y León con obras de las colecciones artísticas de ABANCA y Afundación. Además, 127.000 personas participaron de las propuestas de actividades escénicas, más de 200.000 visitaron la oferta expositiva, que incluyeron múltiples talleres pedagógicos, y más de 12.000 asistieron a los ciclos cinematográficos.

Otra línea de trabajo estratégica ha sido la promoción del deporte como elemento fundamental en el desarrollo de la persona. A través del programa ABANCA Deporte Base apoyamos anualmente a más de 14.600 de-

- 1. PRESENTACIÓN**
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

portistas de 1.325 clubes de 25 disciplinas deportivas diferentes, muchos de ellos niños y niñas de la cantera de los clubes que adquieren el hábito saludable del ejercicio físico al tiempo que se acercan los valores intrínsecos a la práctica deportiva.

Esta intensa labor de la Obra Social ABANCA fue reconocida en 2018 con cuatro galardones en los Premios a la Obra Social y la Educación Financiera que entregan la revista Actualidad Económica y la Confederación de Cajas de Ahorro (CECA), convirtiéndola en la más premiada entre las entidades y fundaciones españolas.

La responsabilidad social corporativa ha sido una prioridad estratégica para nuestra entidad desde el primer momento. Tenemos la firme voluntad de que nuestra actividad sirva de impulso para la mejora social y el crecimiento sostenible, y apostamos por hacerlo de forma transparente y en consonancia con los diez principios del Pacto Mundial como con los objetivos de desarrollo aprobados por Naciones Unidas. Como muestra de nuestro compromiso por difun-

dir entre todos los profesionales del banco esos objetivos, nos sumamos a la campaña #Companies4SDGs. Tenemos el firme propósito de alinear en este ámbito las líneas de actuación de nuestra estrategia de responsabilidad social para contribuir a alcanzar las metas establecidas en la Agenda 2030, un plan de acción que busca mejorar la vida, de manera sostenible, de las generaciones futuras.

En estas líneas hemos tratado de esbozar el contenido, tanto el referido a la actividad financiera de la entidad como el relacionado con su contribución social, que detallamos en esta memoria corporativa y de Responsabilidad Social 2018. Un ejercicio de transparencia en el que damos cuenta de la estrategia, proyectos y logros alcanzados durante el último año por todas las personas que formamos parte de ABANCA y que compartimos el Sentir Común, la emoción que nos compromete a estar al lado de nuestros clientes y a esforzarnos cada día por atender sus necesidades, y la responsabilidad de contribuir de la mejor manera posible a la mejora de nuestro entorno.



Juan Carlos  
 Escotet Rodríguez  
**Presidente de ABANCA**



Francisco  
 Botas Ratera  
**Consejero Delegado de ABANCA**







# 2

## GOBIERNO CORPORATIVO

Estructura accionarial

Modelo de Gobierno







## Estructura accionarial

## Modelo de Gobierno

- |                            |                                |
|----------------------------|--------------------------------|
| 1. PRESENTACIÓN            | 5. NUESTRO EQUIPO              |
| <b>2. GOB. CORPORATIVO</b> | 6. NUESTROS COMPROMISOS        |
| 3. MODELO DE NEGOCIO       | 7. GESTIÓN DEL RIESGO          |
| 4. CLIENTECÉNTRICOS        | 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018 |
|                            | 9. ANEXOS                      |

Los principales objetivos de ABANCA son 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

102-5

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 2018.

ABANCA Corporación Bancaria, S.A. mantiene como autocartera el 8,79% 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.	8,79
Otros accionistas minoritarios	4,42

## 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.

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

Estructura accionarial

**Modelo de Gobierno**

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO**
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

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. (102-19)

### Junta General de Accionistas

102-18

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 pendientes.

### Junta General de Accionistas





Estructura accionarial

**Modelo de Gobierno**

1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO**
3. MODELO DE NEGOCIO
4. CLIENTECÉNTRICOS
5. NUESTRO EQUIPO
6. NUESTROS COMPROMISOS
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
9. ANEXOS

## Consejo de Administración

102-22, 102-23, 102-24, 405-1

La selección de los miembros del Consejo de Administración ha sido realizada siguiendo los criterios de profesionalidad, independencia, diversidad, 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. Dichos principios son públicos y pueden ser consultados en la web corporativa [www.abancacorporacionbancaria.com](http://www.abancacorporacionbancaria.com).

El Consejo de Administración está integrado por ocho miembros: un consejero dominical, 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.



**Presidente**  
Juan Carlos  
Escotet Rodríguez  
Dominical



**Consejero Delegado**  
Francisco  
Botas Ratera  
Ejecutivo



**Vocal**  
Eduardo  
Eraña Guerra  
Independiente



**Vocal**  
José  
García Montalvo  
Independiente



**Vocal**  
Leticia  
Iglesias Herraiz  
Independiente



**Vocal**  
Pedro Raúl  
López Jácome  
Otros Externos



**Vocal**  
José Ramón  
Rodrigo Zarza  
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
- 2. GOB. CORPORATIVO**
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

Distribución, por sexo y edad, del Consejo de Administración (405-1)						
Tramo edad	2017			2018		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
< 30 años	0	0	0	0	0	0
entre 30 y 50 años	1	1	2	1	1	2
> 50 años	0	6	6	1	5	6
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>8</b>

### Presidente de Honor

Javier Etcheverría de la Muela (Presidente de Honor), nacido en A Coruña en 1933. Licenciado en Derecho por la Universidad de Madrid.

Presidente de Banco Etcheverría desde 1980. Ejerció como abogado durante un breve es-

pacio de tiempo antes de incorporarse al Banco Etcheverría como director general. En 1960 fue nombrado vicepresidente y en 1980 asumió la presidencia. Es consejero de la Asociación de Entidades Bancarias (AEB) y vocal de la Fundación de Estudios Bancarios.

En junio de 2014 es nombrado presidente del Consejo de Administración de NCG Banco, S.A. (actualmente ABANCA Corporación Bancaria, S.A).

En junio de 2017, y como muestra de reconocimiento al señor Etcheverría por el trabajo realizado y por su dedicación, primero al Banco Etcheverría y posteriormente a ABANCA, el Consejo de Administración acordó por unanimidad su nombramiento como Presidente de Honor de ABANCA, de acuerdo con el artículo 7 bis del Reglamento del Consejo de Administración. Dicho cargo es un título honorífico y, en consecuencia, el Presidente de Honor no es miembro del Consejo de Administración, ni ejerce función de administración o dirección alguna.







Estructura accionarial

Modelo de Gobierno

- |   |   |
|---|---|
| <p>1. PRESENTACIÓN</p> <p><b>2. GOB. CORPORATIVO</b></p> <p>3. MODELO DE NEGOCIO</p> <p>4. CLIENTECÉNTRICOS</p> | <p>5. NUESTRO EQUIPO</p> <p>6. NUESTROS COMPROMISOS</p> <p>7. GESTIÓN DEL RIESGO</p> <p>8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018</p> <p>9. ANEXOS</p> |
|---|---|

## Cambios en el Consejo de Administración en 2018

En 2018 se han producido los siguientes cambios en la composición del Consejo de Administración:

- El Consejo de Administración, en su sesión celebrada el 28 de mayo de 2018, acordó aprobar, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, el nombramiento por cooptación de Dña. Leticia Iglesias Herraiz como consejera independiente de ABANCA Corporación Bancaria, S.A.

## Funcionamiento y asuntos relevantes del año

102-26, 102-27, 102-29, 102-34, 102-37

En 2018, el Consejo de Administración se ha reunido en trece ocasiones. (102-31)

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 mercado, al entorno macroeconómico y otras cuestiones de interés general y social. Asimismo, existe un Plan de Formación Continua para consejeros, aprobado por el Consejo a propuesta de la Comisión de Nombramientos, diseñado por ésta, e impartido tanto por expertos externos como por los propios consejeros y profesionales del Banco, en el que se abordan en profundidad cuestiones relacionadas con la las prioridades supervisoras para cada ejercicio, la Ciberse-

guridad, 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.

Asuntos relevantes:

- En sesión extraordinaria del Consejo celebrada el 3 de mayo, el Sr. Escotet manifestó, ante la gravedad de los hechos políticos que acontecían en Venezuela, y con la finalidad principal de atender y apoyar a los equipos de BBU y al resto de sus empresas en Venezuela, su voluntad de ausentarse con carácter temporal en sus funciones de Presidente no ejecutivo del Banco, lo que motivó que

Estructura accionarial

**Modelo de Gobierno**

- |   |   |
|---|---|
| <p>1. PRESENTACIÓN</p> <p><b>2. GOB. CORPORATIVO</b></p> <p>3. MODELO DE NEGOCIO</p> <p>4. CLIENTECÉNTRICOS</p> | <p>5. NUESTRO EQUIPO</p> <p>6. NUESTROS COMPROMISOS</p> <p>7. GESTIÓN DEL RIESGO</p> <p>8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018</p> <p>9. ANEXOS</p> |
|---|---|

el Consejo acordase dar cumplimiento a las previsiones estatutarias y reglamentarias ya existentes al respecto, activando el procedimiento por el cual correspondieron al Presidente de la Comisión de Nombramientos, Sr. Eraña Guerra, las facultades propias de la Presidencia del Consejo de Administración, quedando así garantizado el normal funcionamiento de los órganos de gobierno del Banco durante la ausencia en el cargo del Sr. Escotet, que retomó el desempeño pleno de las funciones propias de la Presidencia el pasado 26 de noviembre.

- El 25 de junio, se celebró la Junta General Ordinaria de Accionistas de ABANCA Corporación Bancaria, S.A. en la que se aprobaron, con la mayoría legal y estatutariamente exigible, los acuerdos correspondientes a todos y cada uno de los puntos del Orden del Día que consta en la convocatoria de la Junta cuyo anuncio, de conformidad con los Estatutos Sociales, fue publicado el 23 de mayo de 2018 en la página web corporativa de la sociedad ([www.abancacorporacionbancaria.com](http://www.abancacorporacionbancaria.com)) desde esa misma fecha.





Estructura accionarial

**Modelo de Gobierno**

- |   |   |
|---|---|
| <p>1. PRESENTACIÓN</p> <p><b>2. GOB. CORPORATIVO</b></p> <p>3. MODELO DE NEGOCIO</p> <p>4. CLIENTECÉNTRICOS</p> | <p>5. NUESTRO EQUIPO</p> <p>6. NUESTROS COMPROMISOS</p> <p>7. GESTIÓN DEL RIESGO</p> <p>8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018</p> <p>9. ANEXOS</p> |
|---|---|

## Comisiones delegadas

102-22, 102-33

### Comisión Delegada de Créditos

La Comisión Delegada de Créditos dispone de las facultades específicamente previstas en el acuerdo de delegación del Consejo de Administración celebrado el 1 de agosto de 2014, que incluirán, al menos, 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

#### Secretario (no miembro)

José Eduardo Álvarez-Naveiro Sánchez
--------------------------------------

#### Vicesecretario (no miembro)

José Luis Dorrego Martín-Barbadillo
-------------------------------------

### Comisión de Nombramientos

102-24

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;

	1. PRESENTACIÓN	5. NUESTRO EQUIPO
	<b>2. GOB. CORPORATIVO</b>	6. NUESTROS COMPROMISOS
	3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
	4. CLIENTECÉNTRICOS	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
		9. ANEXOS

- b. Informar las propuestas de nombramiento de los restantes consejeros 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.
- k. Cualesquiera otras previstas en el Reglamento o en la normativa aplicable.

La Comisión de Nombramientos se reúne mensualmente con carácter general, y al menos con carácter bimestral.

Presidencia	
Eduardo Eraña Guerra	Independiente
Vocales	
Pedro Raúl López Jácome	Otros Externos
José Ramón Rodrigo Zarza	Independiente
Secretario (no miembro)	
José Eduardo Álvarez-Naveiro Sánchez	

#### Comisión de Remuneraciones

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 Reglamento del Consejo de Administración) y la de los altos directivos



Estructura accionarial  
**Modelo de Gobierno**

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO**
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

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.
- c. Revisar periódicamente los programas de retribución para su puesta al día y velar porque 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 estos 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 sean 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.
- g. Cualesquiera otras previstas en el reglamento o en la normativa aplicable.

La Comisión de Remuneraciones se reúne mensualmente con carácter general, y al menos con carácter bimestral.

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

#### Comisión de Auditoría y Cumplimiento

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, y en particular, sobre el resultado de la auditoría

	1. PRESENTACIÓN	5. NUESTRO EQUIPO
	<b>2. GOB. CORPORATIVO</b>	6. NUESTROS COMPROMISOS
	3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
	4. CLIENTECÉNTRICOS	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
		9. ANEXOS

explicando cómo esta ha contribuido a la integridad de la información financiera y la función que la comisión ha desempeñado en ese proceso.

b. En relación con el auditor externo:

- > Elevar al Consejo de Administración las propuestas de selección, nombramiento, reelección y sustitución del auditor de cuentas, responsabilizándose del proceso de selección, de conformidad con lo previsto en los artículos 16, apartados 2, 3 y 5, y 17.5 del Reglamento (UE) nº 537/2014, de 16 de abril, 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.
- > Establecer las oportunas relaciones con el auditor externo para recibir información sobre aquellas cuestiones que puedan suponer amenazas para su independencia, para su examen por la comisión, y cualesquiera otras relacionadas con el proceso de desarrollo de la auditoría de cuentas, y, cuando proceda, la autorización de los servicios distintos de los prohibidos, en los términos contemplados en los artículos 5, apartado 4, y 6.2.b) del Reglamento (UE) nº 537/2014, de 16 de abril, y en lo previsto en la sección 3ª del capítulo IV del título I de la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría

de Cuentas, sobre el régimen de independencia, 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 entidad o entidades vinculadas a ésta directa o indirectamente, así como la información detallada e individualizada de los servicios adicionales de cualquier clase prestados y los correspondientes honorarios percibidos de estas entidades por el auditor externo o por las personas o entidades vinculadas a este, de acuerdo con lo dispuesto en normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas.

Las autorizaciones citadas, en caso de urgencia debidamente justificada, podrán ser otorgadas por el presidente de la comisión, debiendo ser ratificadas por esta última en su inmediata sesión.

- > Emitir anualmente, con carácter previo a la emisión del informe de auditoría de cuentas, un informe en el que se expresará una opinión sobre si la independencia de los auditores de cuentas o sociedades de auditoría resulta comprometida. Este informe deberá contener, en todo caso, la valoración motivada de la prestación de todos y cada uno de los servicios adicionales antes mencionados, individualmente considerados y en su conjunto, distintos de la auditoría legal y en relación con



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. CLIENTECÉNTRICOS</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>5. NUESTRO EQUIPO</li> <li>6. NUESTROS COMPROMISOS</li> <li>7. GESTIÓN DEL RIESGO</li> <li>8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018</li> <li>9. ANEXOS</li> </ul> |
|--|--|

el régimen de independencia o con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas.

- > 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 aquel y este 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.





	1. PRESENTACIÓN	5. NUESTRO EQUIPO
	<b>2. GOB. CORPORATIVO</b>	6. NUESTROS COMPROMISOS
	3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
	4. CLIENTECÉNTRICOS	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
		9. ANEXOS

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 cumplimiento de los requisitos normativos, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de los criterios contables, presentando, en su

caso, recomendaciones o propuestas al Consejo, dirigidas a salvaguardar su integridad.

- > 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, todo ello sin quebrantar su independencia. A tales efectos, y en su caso, podrán presentar recomendaciones o propuestas al Consejo y el correspondiente plazo para su seguimiento.







Estructura accionarial

Modelo de Gobierno

- |  |                            |                                |
|--|----------------------------|--------------------------------|
|  | 1. PRESENTACIÓN            | 5. NUESTRO EQUIPO              |
|  | <b>2. GOB. CORPORATIVO</b> | 6. NUESTROS COMPROMISOS        |
|  | 3. MODELO DE NEGOCIO       | 7. GESTIÓN DEL RIESGO          |
|  | 4. CLIENTECÉNTRICOS        | 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018 |
|  |                            | 9. ANEXOS                      |

- > 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 irregularidades de potencial trascendencia, especialmente financieras y contables, que se adviertan en el seno de la empresa.
  - > 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 de Administración. 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 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,

Estructura accionarial

**Modelo de Gobierno**

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO**
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

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 de Administración 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.

h. Cualesquiera otras previstas en el Reglamento o en la normativa aplicable.

La Comisión de Auditoría se reúne mensualmente con carácter general.

Presidencia	
Leticia Iglesias Herraiz	Independiente

Vocales	
José García Montalvo	Independiente
Pedro Raúl López Jácome	Otros Externos
José Ramón Rodrigo Zarza	Independiente
Carina Szpilka Lázaro	Independiente

Secretario (no miembro)	
José Eduardo Álvarez-Naveiro Sánchez	





Estructura accionarial

**Modelo de Gobierno**

- |                            |                                |
|----------------------------|--------------------------------|
| 1. PRESENTACIÓN            | 5. NUESTRO EQUIPO              |
| <b>2. GOB. CORPORATIVO</b> | 6. NUESTROS COMPROMISOS        |
| 3. MODELO DE NEGOCIO       | 7. GESTIÓN DEL RIESGO          |
| 4. CLIENTECÉNTRICOS        | 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018 |
|                            | 9. ANEXOS                      |

## Comisión de Riesgo Integral

102-30

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.
- 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 uni-

dad 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.

### Presidencia

José García Montalvo	Independiente
----------------------	---------------

### Vocales

Leticia Iglesias Herraiz	Independiente
Pedro Raúl López Jácome	Otros externos
José Ramón Rodrigo Zarza	Independiente

### Secretario (no miembro)

José Eduardo Álvarez-Naveiro Sánchez
--------------------------------------

## Retribución

102-35, 102-36, 102-37

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 25 de junio 2018 (a la que asistió un 87,45% del capital social). La propuesta contó con el 90,87% de votos a favor.

La política de remuneración aprobada, y publicada en la página web corporativa, es compatible con la estrategia de negocio de ABANCA, con sus objetivos y valores a largo plazo. El 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.

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO**
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

## Comité de Dirección

102-20



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.

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.



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.

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.



Estructura accionarial

**Modelo de Gobierno**

- |                            |                                |
|----------------------------|--------------------------------|
| 1. PRESENTACIÓN            | 5. NUESTRO EQUIPO              |
| <b>2. GOB. CORPORATIVO</b> | 6. NUESTROS COMPROMISOS        |
| 3. MODELO DE NEGOCIO       | 7. GESTIÓN DEL RIESGO          |
| 4. CLIENTECÉNTRICOS        | 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018 |
|                            | 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 el 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 inmobiliario,

	1. PRESENTACIÓN	5. NUESTRO EQUIPO
	<b>2. GOB. CORPORATIVO</b>	6. NUESTROS COMPROMISOS
	3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
	4. CLIENTECÉNTRICOS	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
		9. ANEXOS

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.



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

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 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



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. CLIENTECÉNTRICOS</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>5. NUESTRO EQUIPO</li> <li>6. NUESTROS COMPROMISOS</li> <li>7. GESTIÓN DEL RIESGO</li> <li>8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018</li> <li>9. ANEXOS</li> </ul> |
|--|--|

diseño, 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 norma-

tivas legales vigentes tanto a nivel nacional como internacional.

### Cambios en el Comité de Dirección

Durante el ejercicio 2018 han continuado formando parte del Comité de Dirección Álvaro García Diéguez, como Director General de ABANCA Seguros y Julián José Serrapio Vigo, como Director de Auditoría. Asimismo se ha incorporado Pedro Veiga Fernández, como Director General Adjunto de Planificación Estratégica y PMO. Todos ellos son invitados permanentes, con voz pero sin voto.









# 3

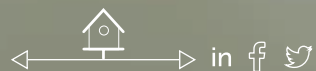
## MODELO DE NEGOCIO

Entorno económico

Plan estratégico 2018-2020

Modelo de Negocio

Líneas de actuación y perspectivas para 2019





**Entorno económico**

Plan estratégico 2018-2020

Modelo de Negocio

Perspectivas para 2019

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO**
4. CLIENTECÉNTRICOS
5. NUESTRO EQUIPO
6. NUESTROS COMPROMISOS
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
9. ANEXOS

## ENTORNO ECONÓMICO

La actividad económica global continuó expandiéndose en el año 2018, si bien a un ritmo ligeramente inferior al del año anterior, en un contexto marcado por crecientes tensiones proteccionistas. Así, se estima que el PIB mundial se expandió un 3,7%, una décima menos que en 2017. Las economías emergentes lograron un crecimiento del 4,6%, mientras que las avanzadas incrementaron su producción un 2,3%.

En el ámbito europeo, la eurozona creció un 1,8% en el conjunto del año 2018, siete décimas menos que en el año precedente. La desaceleración de la economía euro-

pea se explica por el menor crecimiento de los grandes países europeos, fundamentalmente Italia y Alemania.

La economía española continuó presentando un dinamismo superior al de las principales economías avanzadas, con un incremento del PIB del 2,5% en el año (3,0% en 2017). La demanda interna mantuvo un sólido ritmo de crecimiento, con un comportamiento positivo de todos los componentes. La demanda exterior contribuyó de forma negativa al crecimiento por una desaceleración de las exportaciones que se vieron penalizadas por la debilidad europea.

Entorno económico

**Plan estratégico 2018-2020**

Modelo de Negocio

Perspectivas para 2019

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO**
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

En este contexto, el mercado laboral prosiguió su recuperación. Los datos de la Encuesta de Población Activa del cuarto trimestre reflejan en España un aumento del empleo del 3,0% en términos interanuales, el ritmo más alto desde 2016. En el año se crearon 502,9 miles de empleos (en promedio), frente a 483,3 mil en 2017. Esta dinámica permitió prolongar la reducción del número de parados, situando la tasa de paro en el 14,4%, la menor desde el año 2008.

Galicia, por su parte, logró mantener un impulso superior al del conjunto de España con un avance del PIB del 2,7% en 2018 (estimado), frente al 3,1% del año anterior. El mercado laboral acompañó el dinamismo de la actividad, con un crecimiento de la ocupación del 3,1% interanual y contabilizando 24,9 mil ocupados más en el conjunto del año. El nuevo descenso del desempleo permitió cerrar el 2018 con una tasa de paro del 12,0%, frente al 14,7% de cierre de 2017.

La inflación española se moderó en el tramo final del año, al situarse en diciembre en el 1,2% en tasa anual, tras superar el 2% en los meses centrales del año por los precios de la energía. La inflación subyacente -índice general sin alimentos no elaborados ni productos energéticos- se mantuvo a lo largo del año en valores inferiores (0,9% interanual en diciembre).

Los riesgos para el crecimiento mundial se concentran en el posible recrudescimiento de las tensiones comerciales, en una salida desordenada del Reino Unido de la Unión

Europea y en un tensionamiento de las condiciones financieras globales.

## PLAN ESTRATÉGICO 2018-2020

103-2, 103-3

El ejercicio 2018 ha supuesto un punto de inflexión para ABANCA, en la medida en que se configura como el inicio de un nuevo Plan estratégico cuya vigencia se extenderá hasta el año 2020.

El proceso de planificación estratégica arranca con la definición de la visión del banco a partir de la previsión del escenario macroeconómico, las perspectivas de transformación del sector financiero, de cambio social y de requerimientos del cliente, el posicionamiento del banco y los gap's vs competidores y sus capacidades internas. Sobre la base de un pormenorizado análisis de estos factores, se articulan varias sesiones de reflexión y análisis estratégico en las que participa el Consejo y la Dirección del Banco para definir la Visión del banco y su materialización en las prioridades estratégicas para el período 2018-2020 que son convertir la entidad en un banco reconocido por la experiencia de sus clientes a la hora de satisfacer de manera integral sus necesidades financieras y de previsión desde cualquier canal y lugar gracias a una Banca Móvil líder y a una organización ágil, simplificada y eficiente apalancada en la digitalización y en una cultura innovadora. Ser un banco con un resultado recurrente de actividad minorista que sitúe su ROE de forma sostenida entre el 9-10%.

Entorno económico

**Plan estratégico 2018-2020**

Modelo de Negocio

Perspectivas para 2019

1. PRESENTACIÓN

2. GOB. CORPORATIVO

**3. MODELO DE NEGOCIO**

4. CLIENTECÉNTRICOS

5. NUESTRO EQUIPO

6. NUESTROS COMPROMISOS

7. GESTIÓN DEL RIESGO

8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018

9. ANEXOS



Para lograr esta Visión, se definen tres ejes estratégicos fundamentales:

- Transformar la organización, promoviendo una estructura más simple, ágil y cooperadora, que permita impulsar una cultura innovadora y avanzar en el proceso de digitalización que impacte en los niveles de eficiencia y en el nivel de servicio al cliente.
- Mejorar la experiencia del cliente, facilitando una relación omnicanal con una atención homogénea cualquiera que sea el canal con el que el cliente se relacione con la Entidad, con unos elevados estándares de calidad, que permita potenciar la oferta de valor y los niveles de vinculación apalancada en la ventaja competitiva que supone la Banca Móvil del banco.
- Elevar la rentabilidad recurrente del capital, impulsando la actividad de seguros

como prioridad estratégica de primer nivel, prestando especial atención a financiación de consumo y medios de pagos tras la incorporación de ASF, y convirtiéndose en el banco de referencia para negocios y pymes. Todo ello optimizando el uso de capital y ampliando la actividad en mercados más rentables que el español, y maximizando la gestión del riesgo problemático.

El objetivo es lograr crecimientos superiores al mercado en seguros, fondos de inversión planes de pensiones, financiación a pymes y consumo, que llevarían al banco a gestionar un volumen de negocio en 2020 superior a los 75.000 millones de euros, sin tener en cuenta el impacto de las operaciones de compra realizadas en 2018 (red minorista de Deutsche Bank en Portugal y Banco Caixa Geral en España) y que previsiblemente se incorporarán al balance del grupo a lo largo de 2019.

- Entorno económico
- Plan estratégico 2018-2020
- Modelo de Negocio**
- Perspectivas para 2019

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

- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

## MODELO DE NEGOCIO

102-7

ABANCA es una de las diez entidades financieras más relevantes del sistema financiero español por volumen de activos, además de contar con una sólida posición de solvencia (ratio CET1 del 14,8%, de los más elevados entre las principales entidades españolas) y una fuerte posición de mercado que incluye 630 oficinas, 4.903 empleados y más de 2 millones de clientes.

ABANCA desarrolla un modelo de negocio claramente focalizado en la banca minorista, de financiación y prestación de servicios financieros a empresas (pymes y autónomos fundamentalmente) y familias/particulares y cobertura de servicios de previsión (aseguramiento, planes pensiones, coberturas de riesgos, etc.), 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).

Atendiendo a la distribución geográfica de su negocio y red de oficinas en España, ABANCA define dos zonas geográficas diferenciales en el mercado español, la primera, para su área tradicional de negocio, y la segunda, para su zona de expansión:

- El área tradicional, que comprende las zonas geográficas de Galicia, Asturias y León, tiene el objetivo de consolidar la posición de liderazgo en el mercado, basándose en la capilaridad de su red de oficinas y en mantener unos altos estándares de calidad en el servicio a sus clientes y un profundo conocimiento del mercado que le permite incrementar la cuota de mercado y elevar la generación de ingresos con un bajo perfil de riesgo.
- El área de expansión, que comprende el resto de las zonas geográficas donde ABANCA tiene presencia, está focalizada en monetizar las posiciones favorables de financiación minorista mantenidas por la Entidad, a través de un crecimiento en los segmentos de alto valor (clientes de alto poder adquisitivo, autónomos y pymes), con unos retornos sostenibles en el tiempo y acordes a su nivel de riesgo. Para ello se realiza una distribución omnicanal, utilizando tanto la red de oficinas comerciales, como la red digital y móvil.

Adicionalmente, ABANCA cuenta con una red de 14 oficinas en el extranjero que se distribuye por diez países europeos y americanos, destacando en 2018 el inicio de la actividad en Estados Unidos tras la apertura de una oficina operativa en Miami. Así, cuenta con 6 oficinas operativas en el extranjero (4 en Portugal, 1 en Suiza –Ginebra– y 1 en Estados Unidos) y 8 oficinas de representación en el extranjero (Brasil, México, Panamá, Venezuela, Suiza –Zürich–, Alemania, Gran Bretaña y Francia).

Entorno económico

Plan estratégico 2018-2020

**Modelo de Negocio**

Perspectivas para 2019

1. PRESENTACIÓN

2. GOB. CORPORATIVO

**3. MODELO DE NEGOCIO**

4. CLIENTECÉNTRICOS

5. NUESTRO EQUIPO

6. NUESTROS COMPROMISOS

7. GESTIÓN DEL RIESGO

8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018

9. ANEXOS

## Entidad líder en el noroeste de España

102-2, 102-6, 102-7, FS6 y FS13

La actividad de ABANCA representa en torno al 2,5% 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 focaliza su actividad en la banca tradicional, prudente, cercana y de servicio al cliente, situando 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 más de 2 millones de clientes y más de la mitad del saldo de la financiación concedida a clientes.

### % de clientes por segmentos

Particulares	94,0
Empresas	5,9
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, seguros, planes de pensiones o títulos de renta fija y variable. Al finalizar 2018 la entidad tenía activas aproximadamente 1,1 millones de cuentas de ahorro, más de 760.000 cuentas corrientes y más de 300.000 imposiciones a plazo de clientes.

- **Financiación:** préstamos personales, financiación al consumo, créditos hipotecarios, avales, tarjetas de crédito, etc. A cierre de 2018 ABANCA tenía suscritos con sus clientes particulares más de 717.000 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 móvil, banca electrónica y banca telefónica que utilizan más de la mitad de los clientes de la entidad).

La entidad ofrece productos sencillos y transparentes a través de una amplia red comercial de 616 oficinas en España a cierre de 2018, a las que se unen 14 oficinas en el extranjero para totalizar una red de 630 sucursales. Con 500 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. Este liderazgo en red de oficinas se extiende al área core (Galicia, Asturias y León). En la provincia de León es la segunda entidad por implantación territorial, ocupando la séptima posición en Asturias.

La amplia red de oficinas de ABANCA en Galicia facilita el acceso a los servicios fi-

Entorno económico

Plan estratégico 2018-2020

**Modelo de Negocio**

Perspectivas para 2019

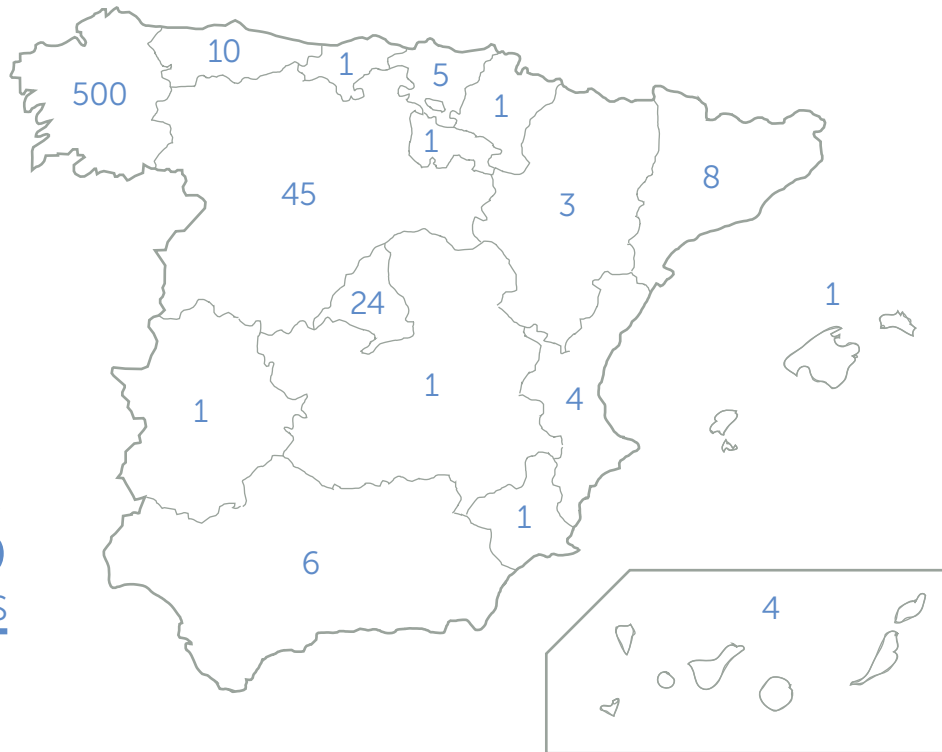
- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO**
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

nancieros en un contexto de singular dispersión poblacional característica de la geografía de esta comunidad autónoma. De hecho, ABANCA presta servicio en 99 pequeños municipios en los que es la 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 a los autónomos, tal y como demuestra el hecho de que el saldo de créditos destinados a la financiación empresarial supone en torno al 40% del saldo de la financiación concedida por la entidad. ABANCA cuenta en su base de clientes con más de 257.000 empresas y autónomos que son atendidos por gestores asignados especializados en sus necesidades.

616

OFICINAS





Entorno económico

Plan estratégico 2018-2020

**Modelo de Negocio**

Perspectivas para 2019

1. PRESENTACIÓN

2. GOB. CORPORATIVO

**3. MODELO DE NEGOCIO**

4. CLIENTECÉNTRICOS

5. NUESTRO EQUIPO

6. NUESTROS COMPROMISOS

7. GESTIÓN DEL RIESGO

8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018

9. ANEXOS

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

- Financiación:
  - > Circulante: ABANCA proporciona a las empresas la liquidez necesaria para desarrollar su actividad diaria con productos tradicionales como el descuento, anticipos o cuentas de crédito, a los que se unen soluciones específicas como el *confirming* o el *factoring*.
  - > Otras finalidades: ABANCA proporciona productos habituales como préstamos, avales, descubiertos, *leasing*, *renting*, productos de coberturas de riesgos, etc. o soluciones concretas para operaciones de comercio exterior. Entre estos últimos se incluye el asesoramiento en *comex*, la financiación *import-export*, las cuentas en divisas, las coberturas de riesgo de pago y entrega de mercancía y las transferencias internacionales, entre otros.
- 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.
- Otros productos y servicios: seguros, comercio electrónico, diferentes líneas de asesoramiento sobre informes comercia-

les, 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 más del 50% de las empresas 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 de clientes institucionales 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

Entorno económico

Plan estratégico 2018-2020

**Modelo de Negocio**

Perspectivas para 2019

1. PRESENTACIÓN

2. GOB. CORPORATIVO

**3. MODELO DE NEGOCIO**

4. CLIENTECÉNTRICOS

5. NUESTRO EQUIPO

6. NUESTROS COMPROMISOS

7. GESTIÓN DEL RIESGO

8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018

9. ANEXOS

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 más de un centenar de convenios de colaboración con ayuntamientos, comunidades autónomas, asociaciones, fundaciones, etc. para el desarrollo de iniciativas que fomentan el desarrollo social, económico y cultural de su entorno.

Complementariamente, ABANCA opera en los **mercados financieros**. La actividad en esta área profundiza en la política de diversificación de las fuentes de ingresos y contribuye a optimizar la gestión de los recursos y riesgos del grupo, siempre ajustándose a estrictos parámetros de gestión del riesgo.

ABANCA desarrolla una estrategia que apuesta claramente por la **multicanalidad** y la innovación en su relación con el cliente. Para ello ha desarrollado ABANCA Digital, que engloba los canales y servicios de la entidad a través de canales alternativos a la oficina física. Dispone de un servicio de banca virtual (banca electrónica, móvil y telefónica) que es utilizado por más de la mitad de los 2,05 millones de clientes con los que cuenta la Entidad. La banca móvil de ABANCA es de las mejor valoradas del sistema financiero

español por parte de sus usuarios. Asimismo, ABANCA cuenta con una potente red de cajeros automáticos (1.051 unidades), de terminales en punto de venta (32.835 unidades) y de tarjetas (1,74 millones de unidades), a los que se une un portal corporativo en Internet ([www.abanca.com](http://www.abanca.com)). Esta apuesta por los canales digitales, junto a la política de migración operativa, ha permitido derivar un 57% de las transacciones totales fuera de la oficina.

ABANCA ha configurado un modelo de negocio sobre la base de la **especialización de su estructura comercial por segmentos**, a través de la cual se presta un servicio personalizado y de valor añadido atendido por equipos comerciales altamente cualificados.

En 2018 han tenido lugar dos hito destacados que impulsarán la implantación de ABANCA en el mercado ibérico; por un lado, se produjo la adquisición de la red de banca de particulares de Deutsche Bank en Portugal (41 oficinas) que refuerzan el modelo de negocio de ABANCA con alta complementariedad en el segmento de banca privada y personal; por otro, se produjo la adjudicación por parte del gobierno portugués del Banco Caixa Geral a la oferta presentada por ABANCA, en una operación que incorpora 110 oficinas repartidas por el territorio español y con alta complementariedad con la red de ABANCA. La integración efectiva de ambas operaciones en ABANCA está previsto que tenga lugar a lo largo de 2019.

Entorno económico

Plan estratégico 2018-2020

**Modelo de Negocio**

Perspectivas para 2019

1. PRESENTACIÓN

2. GOB. CORPORATIVO

**3. MODELO DE NEGOCIO**

4. CLIENTECÉNTRICOS

5. NUESTRO EQUIPO

6. NUESTROS COMPROMISOS

7. GESTIÓN DEL RIESGO

8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018

9. ANEXOS

## Presencia internacional

102-4, 102-6

La internacionalización de ABANCA es una prioridad estratégica de nuestra organización. Esta prioridad fue originada en el pasado porque, en el tejido socioeconómico de España en general, y en el de Galicia en particular, era muy importante el peso de la emigración a Europa y América. Sin embargo hoy en día la presencia internacional viene marcada por la necesidad de ser una entidad financiera global, que compita con éxito en diferentes mercados internacionales.

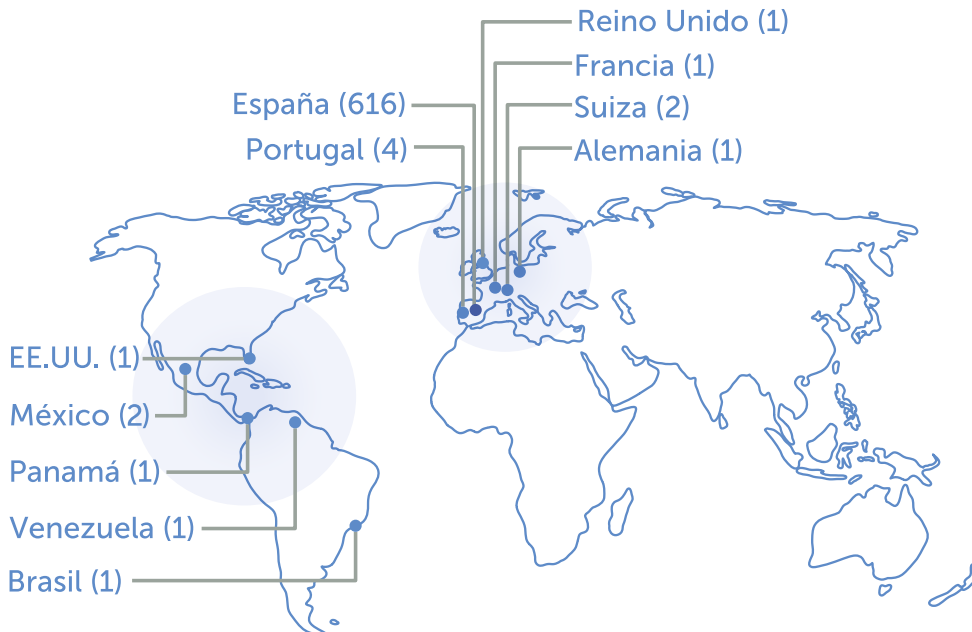
En la actualidad ABANCA cuenta con una base de más de 57.000 clientes particulares con intereses económicos y residencia en otros países, a los que damos un comple-

to servicio gracias a nuestra Red Exterior de Oficinas de Representación situadas en,

- **Europa:** Londres (Reino Unido), Frankfurt (Alemania), París (Francia) y Zúrich.
- **América:** Caracas (Venezuela), Rio de Janeiro (Brasil), Panamá (Panamá) y Ciudad México (México).

Adicionalmente contamos con la Red Exterior de Oficinas Operativas que dan servicio, tanto a clientes españoles residentes en esos países, como a clientes locales con los que hemos establecido relaciones comerciales,

- **Europa:** Lisboa, Oporto, Viana do Castelo y Braga (Portugal) y Ginebra (Suiza).
- **América:** Miami Branch (Estados Unidos) y la Sociedad Financiera de Objeto Múltiple (SOFOM) (México).



- Entorno económico
- Plan estratégico 2018-2020
- Modelo de Negocio**
- Perspectivas para 2019

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

- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

Por último, y ya dentro del territorio nacional, ABANCA cuenta con dos equipos de Gestores Comerciales para atender a los clientes internacionales:

- Equipo de Gestores Comerciales No Residentes, que dan servicio a clientes particulares y Pymes no residentes habitualmente en territorio nacional pero que, en los periodos en que están en España, necesitan recibir en nuestras oficinas en España un servicio especializado acorde a sus necesidades.
- Equipo de Gestores de Comercio Exterior, que asesoran y facilitan una amplia gama de productos y servicios de comercio exterior (Financiaciones Importación y Exportación, Créditos Documentarios, Remesas financiadas, Avales Internacionales, forfaiting, Confirming Internacional, Divisas Plazo y Contado, etc.) a clientes empresariales con este tipo de necesidades.

Dentro de las actividades desarrolladas en 2018 cabe destacar las siguientes:

- **Adquisición de Deutsche Bank PCC Portugal**  
 ABANCA resultó ganadora en el proceso formal de venta de la unidad de banca de particulares de Deutsche Bank en Portugal. Con esta operación se incorporan a nuestra entidad un total de 41 Oficinas + 31 Agencias Financieras, con un volumen de negocio de 6.500 millones de euros y casi 50.000 clientes.

Con la incorporación de esta Red, la entidad consigue una dimensión muy significativa en Portugal, con una fuerte

presencia en el segmento de Banca Personal y Privada, que nos permite complementar y ampliar nuestro actual modelo de negocio.

- **Licencia para operar en Estados Unidos y apertura de oficina en Miami**  
 Tras la obtención, el 1 de octubre, de la licencia de la Reserva Federal de los Estados Unidos, en el mes de diciembre ABANCA abrió la oficina de Miami.

La autoridad monetaria del país norteamericano tomó en consideración para su decisión el nivel de solvencia de ABANCA, su experiencia y modelo de gestión.

La autoridad monetaria del país norteamericano destacó que el capital del banco estaba por encima de los niveles mínimos que requeriría el Acuerdo de Basilea y se consideran equivalentes al capital que se requeriría de una institución bancaria de los Estados Unidos.

Además la Fed indicó que ABANCA tiene la experiencia y la capacidad para poner en marcha la oficina propuesta, así como que la entidad ha establecido controles y procedimientos para que la oficina garantice el cumplimiento de la legislación estadounidense y de sus operaciones en general

El objetivo con esta International Branch es financiar a empresas españolas y americanas en sus proyectos de inversión en USA, y proporcionar servicios altamente especializados a clientes particulares de rentas medias altas.

Entorno económico

Plan estratégico 2018-2020

**Modelo de Negocio**

Perspectivas para 2019

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO**
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

El 3 de diciembre ABANCA comenzó a operar en el mercado bancario de Estados Unidos con la apertura de la oficina de Miami, situada en la zona financiera del Brickell. Este nuevo centro de atención y servicio de ABANCA ha sido diseñado de acuerdo con los principios del nuevo modelo de oficina de la entidad implantado ya en sus localizaciones más importantes en España y otros países. Sus principales características son la apertura de espacios, la cercanía con el cliente y el uso intensivo de la tecnología.

Miami es un mercado financiero de primer orden mundial, que cuenta con un elevado potencial de crecimiento y es puerta de entrada para las empresas españolas en EEUU.

Esta nueva oficina en Miami ofrecerá a los clientes servicios exclusivos y personalizados a sus necesidades tanto en la financiación de sus proyectos de inversión como en la gestión de su ahorro / inversión.

- **Plataforma Tecnológica Multinacional ABANCA**  
 En 2018 se ha iniciado el desarrollo de una Plataforma Tecnológica Multinacional ABANCA (PMA) que dará soporte tecnológico a la Red de Oficinas del Exterior ubicadas en Estados Unidos, Portugal y Suiza.

Con este proyecto, integramos los todos los Sistemas Informacionales y Aplicativos de las distintas Oficinas del Exterior, en una



- Entorno económico
- Plan estratégico 2018-2020
- Modelo de Negocio**
- Perspectivas para 2019

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

- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

única Plataforma Tecnológica con la que se consigue:

- > Mayor coordinación y control de la Red Exterior.
  - > Facilitar y agilizar la comercialización de una mayor gama de productos y servicios dirigidos a empresas y particulares, favoreciendo la expansión del Negocio internacional.
  - > Ofrecer soluciones tecnológicas diferentes adaptadas a la divisa y necesidades de cada mercado local en el que estemos presentes.
- Consolidación Financiera en México  
Sentir Común SOFOM  
Tras la apertura en el año 2017 de Sentir Común SOFOM, en 2018 ABANCA reforzó la estructura comercial de la oficina y estableció un modelo de negocio que nos ha permitido alcanzar un volumen de inversión, en diciembre de 2018, que multiplica por 3,5 veces la inversión del ejercicio 2017 y consolida a nuestra financiera para asumir mayores retos en los próximos años.
  - Eventos realizados en 2018
    - > El primer Encuentro de Canarias residentes en Venezuela tuvo lugar el 21 de julio de 2018 en Santa Cruz de Tenerife con la presencia de 100 asistentes. En el transcurso del encuentro se puso en valor la apuesta de la entidad por el negocio internacional y por dar servicio al colectivo de clientes españoles residentes en el extranjero.

- > La IV Romería ABANCA Internacional se celebró el 28 de julio de 2018 en Ribadavia (Ourense) con la asistencia de 550 personas. Un año más el encuentro estuvo dirigido a clientes no residentes procedentes de países europeos y americanos en los que el banco tiene presencia.
- > El V Encuentro de Empresarios Gallegos en el Mundo, tuvo lugar el 2 de agosto en el Gran Hotel los Abetos de Santiago de Compostela con la asistencia de más de 250 personas, muchas de ellas clientes del banco procedentes de diferentes países de Europa y América. La jornada, que tuvo por tema central el impuesto de sucesiones, contó con la presencia de Alfonso Caruana, Director General de Negocio Internacional, que explicó el papel de la internacionalización como palanca de transformación del banco, al mismo tiempo que hizo un repaso de los principales elementos de nuestro modelo diferencial de servicio a clientes no residentes.

En 2019 el área internacional de ABANCA centrará sus objetivos en:

- La integración de las dos redes de oficinas de Portugal.
- El inicio del Plan de Negocio de la Internacional Branch ABANCA USA.
- Crecimiento sostenido del negocio y de la rentabilidad en México.
- Implantación definitiva de la Plataforma Tecnológica Internacional.

Entorno económico

Plan estratégico 2018-2020

**Modelo de Negocio**

Perspectivas para 2019

1. PRESENTACIÓN

2. GOB. CORPORATIVO

**3. MODELO DE NEGOCIO**

4. CLIENTECÉNTRICOS

5. NUESTRO EQUIPO

6. NUESTROS COMPROMISOS

7. GESTIÓN DEL RIESGO

8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018

9. ANEXOS

## Inversiones

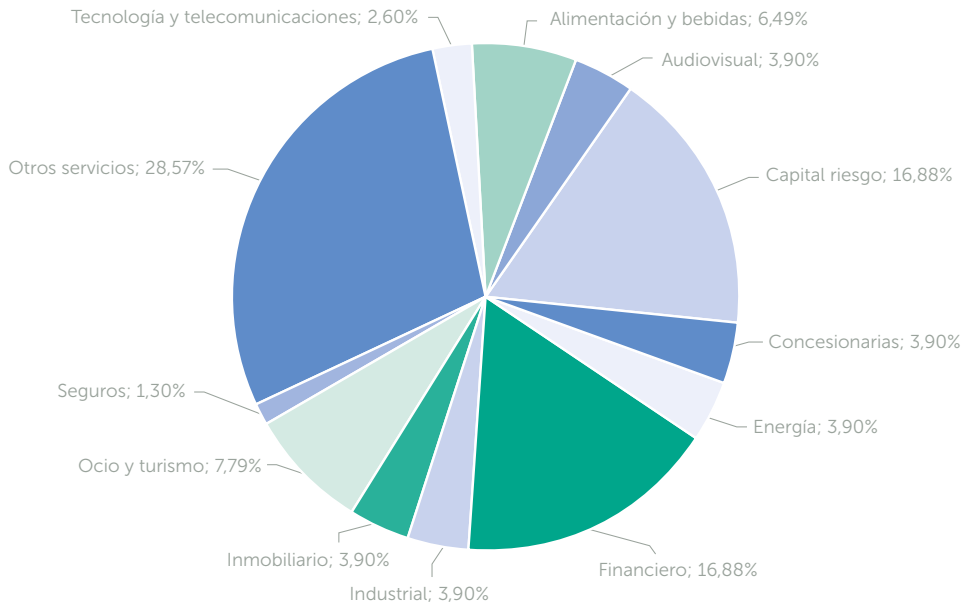
A cierre de 2018 se dispone de una cartera de 77 participadas pertenecientes a una veintena de sectores, en la actualidad:

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

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.

### Distribución porcentual de participadas según sector de actividad





Entorno económico

Plan estratégico 2018-2020

**Modelo de Negocio**

Perspectivas para 2019

1. PRESENTACIÓN

2. GOB. CORPORATIVO

**3. MODELO DE NEGOCIO**

4. CLIENTECÉNTRICOS

5. NUESTRO EQUIPO

6. NUESTROS COMPROMISOS

7. GESTIÓN DEL RIESGO

8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018

9. ANEXOS

ABANCA, primer accionista de Nueva Pescanova

En 2018 el banco se convirtió en el principal accionista de Nueva Pescanova tras cerrar tres operaciones a través de las cuales ha adquirido paquetes de títulos equivalentes a un 13,60% del capital de Nueva Pescanova.

En concreto adquirió un 7,66% perteneciente al fondo Oceanwood, un 0,03% de MUFG Bank y un 5,91% al BBVA. Con estas compras, ABANCA elevó su participación en la empresa pesquera hasta el 30,81% multipli-

cando por cinco la participación que tenía al inicio de 2018.

El incremento de la participación de ABANCA en Nueva Pescanova durante este año se enmarca en su política general de apoyo a la economía y la industria gallegas, que está orientado a la consolidación y crecimiento de empresas y sectores claves.

Mediante su apoyo a Nueva Pescanova, ABANCA contribuye a reforzar el complejo industrial relacionado con el mar, en el que Galicia es una de las comunidades punteras a nivel internacional.





Entorno económico

Plan estratégico 2018-2020

Modelo de Negocio

**Perspectivas para 2019**

1. PRESENTACIÓN

2. GOB. CORPORATIVO

**3. MODELO DE NEGOCIO**

4. CLIENTECÉNTRICOS

5. NUESTRO EQUIPO

6. NUESTROS COMPROMISOS

7. GESTIÓN DEL RIESGO

8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018

9. ANEXOS

## LÍNEAS DE ACTUACIÓN Y PERSPECTIVAS PARA 2019

103-2

Las proyecciones económicas para 2019 apuntan a un crecimiento de la economía mundial del 3,5%, dos décimas menos que en 2018, según las previsiones del Fondo Monetario Internacional. Las economías emergentes previsiblemente registrarán un crecimiento conjunto del 4,5% anual, mientras que las expectativas para las economías avanzadas se orientan hacia un incremento del PIB del 2,0% en promedio.

La economía española prolongará en 2019 su actual ciclo expansivo y seguirá creciendo por encima de los grandes países europeos, si bien a un ritmo menor (en torno al 2,2%) al acercarse progresivamente a su potencial. El crecimiento seguirá siendo intensivo en creación de empleo, facilitando la reducción del paro. Galicia, por su parte, extenderá su impulso en 2019 con un crecimiento en línea con el del conjunto de España.

Este marco reafirma la idoneidad de las prioridades que guían la actividad de ABANCA y que han sido fijadas en el **Plan Estratégico 2018-2020**, que pivota sobre tres grandes ejes:

- **Transformar la organización**, promoviendo una estructura más simple, ágil y cooperadora, que permita impulsar una cultura innovadora y avanzar en el proceso de digitalización que impacte en los niveles de eficiencia y en el nivel de servicio al cliente.



- **Mejorar la experiencia del cliente**, facilitando una relación omnicanal con una atención homogénea cualquiera que sea el canal con el que el cliente se relacione con la Entidad, con unos elevados estándares de calidad, que permita potenciar la oferta de valor y los niveles de vinculación apalancada en la ventaja competitiva que supone la Banca Móvil del banco.
- **Elevar la rentabilidad recurrente del capital**, impulsando la actividad de seguros, prestando especial atención a financiación de consumo y medios de pagos y convirtiéndose en el banco de referencia para negocios y pymes. Todo ello optimizando el uso de capital y ampliando la actividad en mercados más rentables que el español.



# 4

## CLIENTECÉNTRICOS

Calidad

Experiencia de cliente

Omnicanalidad

Especialización

ABANCA Innova





## Calidad

Experiencia de cliente

Omnicanalidad

Especialización

ABANCA Innova

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
5. NUESTRO EQUIPO
6. NUESTROS COMPROMISOS
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
9. ANEXOS

## CALIDAD

103-2, 416-1

La calidad es uno de los valores corporativos de ABANCA y uno de los pilares del progreso de la entidad. Nuestra política de calidad muestra un compromiso con la mejora continua y la excelencia en gestión de procesos y servicios como palancas necesarias para ofrecer servicios de calidad, promoviendo las mejores prácticas en los sistemas de gestión, conociendo las expectativas y necesidades de nuestros clientes internos y externos e impulsando acciones de mejora continua.

Los tres pilares de calidad en ABANCA son:

- Fomentar la utilización de sistemas gestión de calidad  
Promover las mejores prácticas y el uso de sistemas de gestión de la calidad, fo-

mentar la implicación de los empleados por medio del trabajo en equipo, la fluidez informativa, la comunicación interna, la formación y el reconocimiento de los logros.

- Excelencia en la gestión y orientación a procesos

Impulsar acciones para potenciar la cultura de mejora continua y excelencia en la gestión de procesos para incrementar la competitividad y la creación de valor.

- Conocer necesidades y mejorar la satisfacción del cliente

Identificar las expectativas y necesidades de los clientes internos y externos para entregarles servicios de calidad y plenamente satisfactorios.

**Calidad**

- Experiencia de cliente
- Omnicanalidad
- Especialización
- ABANCA Innova

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
5. NUESTRO EQUIPO
6. NUESTROS COMPROMISOS
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
9. ANEXOS

**Certificados y Sellos de Calidad**

103-3

ABANCA sigue sumando reconocimientos que ponen en valor el compromiso adquirido con la calidad de nuestros servicios y procesos. En 2018, la entidad independiente AENOR ha certificado la "excelencia en el servicio de la banca de negocios (micropymes, comercios y autónomos). Esta nueva acreditación supone un paso más en nuestra capacidad de mejora continua y también nuestro compromiso permanente para proporcionar productos y servicios con altos estándares de calidad.

Este sello de calidad se suma a otros productos y servicios que AENOR ha acreditado en ABANCA. Nuestro compromiso con la gestión de la calidad de nuestros productos y procesos cuenta con una extensa trayectoria, no en vano servicios como nuestros medios de pago o nuestras bancas electrónicas (para particulares, empresas o móvil) revalidan año a años su certificación de calidad.



El sello de Excelencia en el servicio a Banca de Negocios acredita nuestro esfuerzo por la mejora continua de nuestros procesos y servicios para poder ofrecer la mejor experiencia a nuestros clientes de micropymes, comercios y autónomos.

En vigor desde 2018.



Nuestra sistemática comercial logró estar entre las primeras entidades con un Certificado AENOR en Excelencia en el Servicio a Banca de Particulares. Este certificado avala que nuestras oficinas han conseguido convertir nuestra sistemática comercial en un modelo de atención diferencial para nuestros clientes particulares.

En vigor desde 2016.



Algunos de los servicios más estratégicos, como Medios de Pago, Banca Electrónica de Particulares, Empresas y Banca móvil de Particulares, disponen de la certificación de calidad de acuerdo al estándar internacional ISO 9001. Año tras año logramos afianzar la calidad de servicio gracias al grado de madurez de nuestros sistemas de gestión de calidad que se traduce en mejoras de la satisfacción de los usuarios.

En vigor desde 1996.



ABANCA es la primera y única entidad financiera en la banca española y europea que incorpora en uno de sus productos (préstamo 24h) compromisos de calidad cuantificables, sencillos e inequívocos, y por escrito

**Calidad**

Experiencia de cliente

Omnicanalidad

Especialización

ABANCA Innova

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

a través de una Carta de Servicios Certificada. Una entidad independiente verifica y da fe de la gestión y cumplimiento de dichos compromisos por parte de ABANCA.

En vigor desde 2014.



Solo dos entidades financieras en el mundo y solo ABANCA en Europa cuentan con el mayor rating de calidad en tecnología,

el nivel 5 de CMMI (Modelo Integrado de Capacidad y Madurez, por sus siglas en inglés).

### Cartas de Servicio

103-3

Las cartas de servicios son documentos públicos en los que hacemos explícitos nuestros compromisos de calidad de servicio en los productos que ofrecemos a nuestros clientes. Las cartas de servicio garantizan a nuestros clientes un servicio de calidad, transparente y plenamente satisfactorio. Los compromisos concretos que incorporan deben cumplir los requisitos ineludibles de ser cuantificables, invocables, sencillos e inequívocos. El proceso comienza escuchando a nuestros clientes e identificando sus necesidades para establecer compromisos de calidad relevantes. A continuación, se definen



**Calidad**

Experiencia de cliente

Omnicanalidad

Especialización

ABANCA Innova

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

indicadores que permiten realizar un seguimiento periódico de estos compromisos de calidad de servicio verificando su cumplimiento y estableciendo medidas de mejora cuando se detecta alguna desviación.

La mejora continua se fundamenta sobre un proceso permanente de escucha activa a clientes, cuyas opiniones y sugerencias se

traducen en revisiones de los compromisos para seguir ofreciendo el mejor servicio.

Los altos estándares de calidad y transparencia que ABANCA aplica en sus cartas de servicio implican la publicación de los indicadores y su grado de cumplimiento, así como el posible establecimiento voluntario de compensaciones al cliente en caso de incumplimiento.

**Cumplimiento de compromisos de calidad de Préstamo 24H**

Compromisos de calidad e indicadores asociados (Resultados 2018)	QUÉ HEMOS HECHO	A QUÉ NOS COMPROMETIMOS
Responde en un plazo inferior a 24h desde que se firma la solicitud	% de solicitudes mensuales tramitadas en 24h respecto del total.	98%
	% de solicitudes que no hemos tramitado en 24h pero que se han resuelto en menos de 72h.	95%
Si no cumplimos el plazo de respuesta nos comprometemos a compensarte por ello	% de solicitudes mensuales tramitadas fuera de plazo para las cuales se condona la comisión.	97%
	% de solicitudes de tarjetas VISA CLIP aprobadas fuera de plazo a las que se realiza la devolución del 2% de facturación de un mes.	100%
Responde con agilidad a cualquier consulta o sugerencia que nos hagas llegar	% de consultas y sugerencias de clientes respondidas en < 24h.	100%
Informarte del estado de tu solicitud	% de comunicaciones a clientes vía SMS, Banca Electrónica y Banca Móvil sin incidencias.	85%
		100%



**Calidad**

Experiencia de cliente

Omnicanalidad

Especialización

ABANCA Innova

- |                            |                                |
|----------------------------|--------------------------------|
| 1. PRESENTACIÓN            | 5. NUESTRO EQUIPO              |
| 2. GOB. CORPORATIVO        | 6. NUESTROS COMPROMISOS        |
| 3. MODELO DE NEGOCIO       | 7. GESTIÓN DEL RIESGO          |
| <b>4. CLIENTECÉNTRICOS</b> | 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018 |
|                            | 9. ANEXOS                      |

**Cumplimiento de compromisos de calidad Hipoteca ABANCA**

Compromisos de calidad e indicadores asociados (1er semestre 2018)	QUÉ HEMOS HECHO	A QUÉ NOS COMPROMETIMOS
Dejártelo todo claro y de forma comprensible	% de clientes que valoran el preocuparnos por hacerle las preguntas adecuadas para conocer sus necesidades $\geq 7$ .	94%
	% de clientes que valoran el haberles explicado de forma sencilla las condiciones del contrato $\geq 7$ .	94%
Ponértelo fácil, que no tengas que preocuparte de nada	% clientes que valoran la sencillez de la contratación $\geq 7$ .	89%
	% de clientes que valoran la agilidad de la contratación $\geq 7$ .	86%
	% de clientes que valoran que nuestras hipotecas han sido pensadas para cubrir sus necesidades $\geq 7$ .	93%
Informarte estés donde estés, antes y durante todo el proceso	% de clientes que valoran la información recibida a través de SMS, correo electrónico y B. electrónica $\geq 7$ .	86%
Preocuparnos de que estés contento, trabajamos para ser cercanos a ti y darte la mejor atención	% de clientes que valoran su satisfacción con la gestión global en la contratación de la hipoteca $\geq 7$ .	94%
	% de clientes que han contratado una hipoteca y valoran su Satisfacción con la oficina con una nota $\geq 7$ .	96%
	% de clientes que han contratado una hipoteca y que recomendarían ABANCA con una nota $\geq 7$ .	91%

**Calidad**

Experiencia de cliente

Omnicanalidad

Especialización

ABANCA Innova

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

**Métricas de Calidad Interna**

103-3

Medir la calidad y la satisfacción nos ayuda a tomar conciencia de quiénes son nuestros clientes internos, conocer sus necesidades e impulsar la mejora continua en la calidad de servicio y en la agilidad de los procesos. ABANCA utiliza los Índices de Calidad de Servicio (ICS) y de Esfuerzo Cliente (CES), junto a indicadores de proceso y técnicas cualitativas como focus y entrevistas de grupo de opinión. Durante 2018 el proceso de evaluación ha supuesto la realización de 650 encuestas mensuales en las que han participado voluntariamente cerca de 4.000 empleados para lograr ratios de participación que en muchos casos han superado el 70%.

Esta metodología de medición ya consolidada y que se ha extendido también en otros países en los que está presente el grupo, abarca una profundidad de serie his-

tórica de 3 años. Actualmente se evalúan 46 servicios correspondientes a todas las direcciones generales de ABANCA: Auditoría, A// Seguros, Capital Humano, Crédito, Finanzas, Gobierno Corporativo y Asuntos Legales, Planificación Estratégica, I.T. Procesos y Operaciones, Negocio España, Negocio Internacional, Riesgos, Tesorería y Mercados y Comunicación y RSC. Estos índices de calidad interna además forman parte de los paneles de objetivos de las diferentes áreas con seguimiento dentro del Comité de Control de Ejecución del Plan Estratégico,

- **Índice de Calidad de Servicio**  
El ICS, que se construye a partir de las valoraciones obtenidas en cinco dimensiones, evalúa aspectos muy relacionados con el funcionamiento de los procesos de soporte, como la agilidad de respuesta, ausencia de errores, herramientas o seguridad, entre otros.



**Calidad**

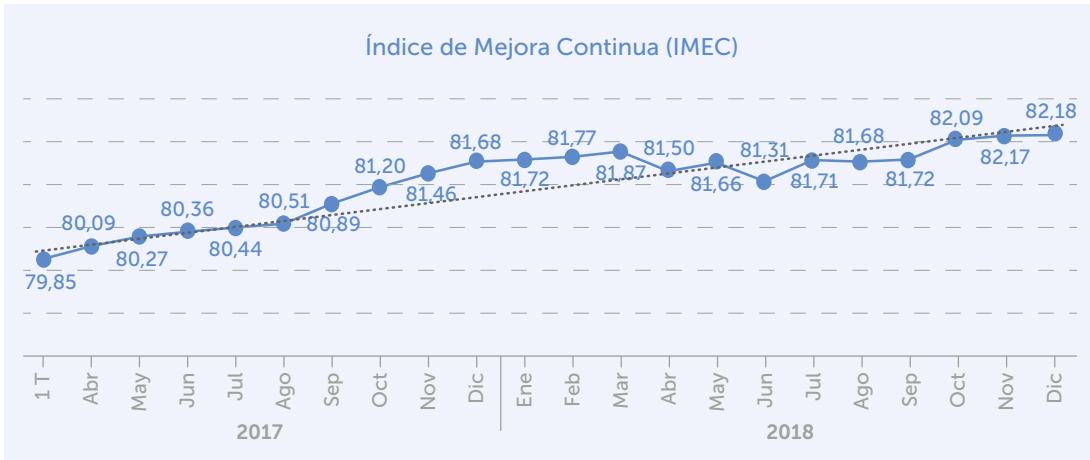
- Experiencia de cliente
- Omnicanalidad
- Especialización
- ABANCA Innova

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
5. NUESTRO EQUIPO
6. NUESTROS COMPROMISOS
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
9. ANEXOS

Los datos extraídos de las evaluaciones han sido muy positivos, nueve de cada diez servicios internos analizados obtuvieron una valoración satisfactoria por parte de sus usuarios. Entre ellos destaca un 38% que han sido reconocidos como excelentes en 2018, con una puntuación superior a 85 sobre 100. Además, un 70% han con-

seguido también mejorar su valoración con respecto a la medición anterior.

El resultado positivo de todo este esfuerzo de mejora en la calidad de nuestros procesos y servicio internos se confirma en la evolución positiva de nuestro Índice de Mejora Continua (IMEC) en 2018.



• Índice de Esfuerzo Cliente

El Índice de Esfuerzo Cliente (CES por sus siglas en inglés) evalúa la percepción del esfuerzo necesario para obtener un servicio o resolver un problema, convirtiéndose

en un "barómetro" que mide la mejora en la experiencia del cliente interno, ya sea gracias a la simplificación de procesos, adopción de nuevas tecnologías y herramientas, o mayor autonomía para tomar decisiones.



**Calidad**

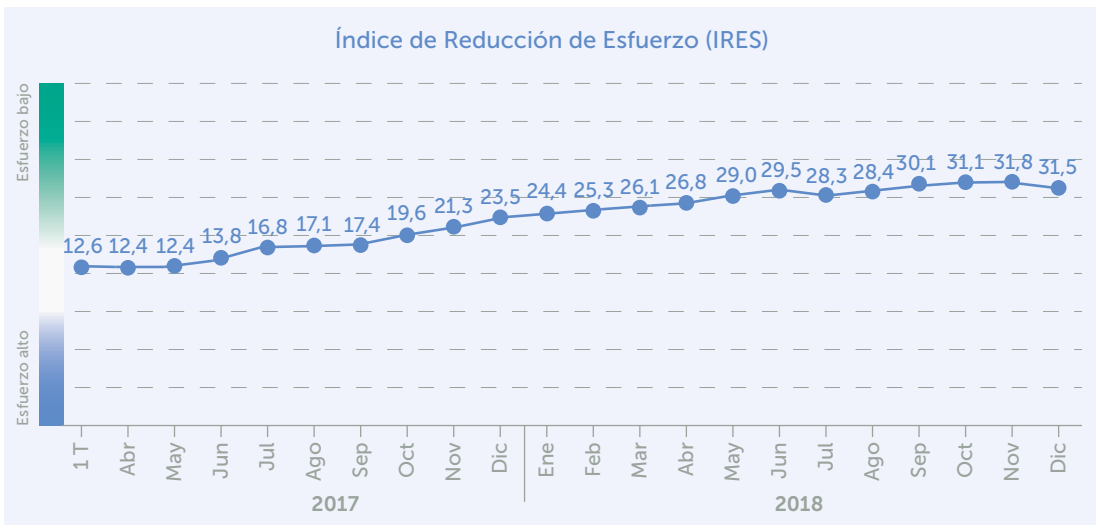
- Experiencia de cliente
- Omnicanalidad
- Especialización
- ABANCA Innova

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
5. NUESTRO EQUIPO
6. NUESTROS COMPROMISOS
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
9. ANEXOS



El resultado de la transformación de los procesos y servicios internos para ganar en agilidad y simplicidad se refleja en la

mejora de nuestro Índice de Reducción de Esfuerzo (IRES) con una mejora de 8 puntos en 2018.



**Calidad**

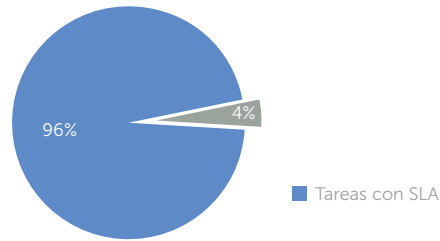
- Experiencia de cliente
- Omnicanalidad
- Especialización
- ABANCA Innova

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
5. NUESTRO EQUIPO
6. NUESTROS COMPROMISOS
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
9. ANEXOS

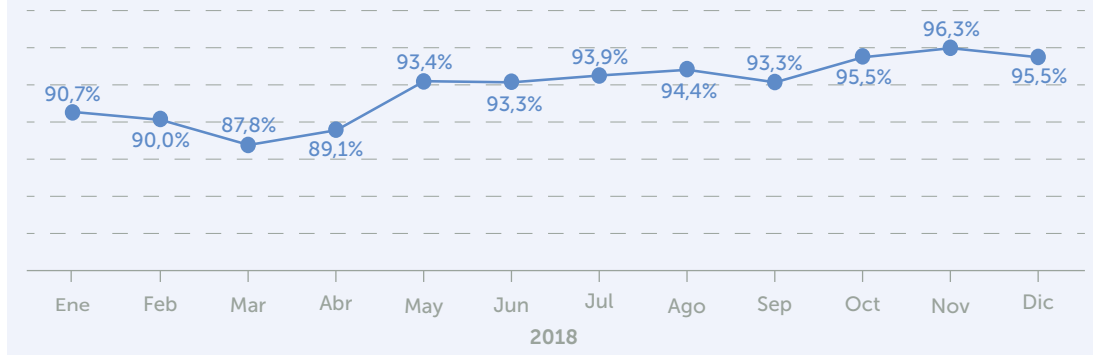
- Plataforma atención interna SAI: Nuevo Modelo de Acuerdos de Nivel Servicio (Service Level Agreement, SLA)  
 ABANCA dispone de una plataforma de Atención Interna que se ha consolidado en 2018 como canal único de soporte escrito para la red comercial. La contribución a la mejora de la calidad en los procesos y servicios de soporte interno se hace patente a través de una mejora de +40 puntos en recomendación de uso de esta plataforma por parte de las oficinas de acuerdo a la metodología Net Promoter Score (NPS). Cada mes nuestras oficinas canalizan en las cerca de 400 tareas agrupadas en 76 servicios las distintas peticiones, consultas y necesidades soporte interno para lograr ofrecer la mejor experiencia al cliente, así como también el apoyo especializado para la más ágil y eficaz resolución de las posibles incidencias o eventualidades que pueden surgir en el día a día de la prestación del servicio.

Gracias a este canal único que centraliza las necesidades y peticiones de los clientes internos hemos logrado ordenar, estandarizar e industrializar la calidad de nuestros procesos y servicios internos, de forma que el 96% de las tareas disponibles tienen implantado un SLA de tiempo de respuesta, además en cada tarea de soporte la oficina conoce de antemano los tiempos medios de respuesta que está ofreciendo el servicio, el tiempo máximo de respuesta (SLA) al que se compromete dicho servicio y el grado de cumplimiento que está en ese momento ofreciendo respecto al SLA.

**Tareas de soporte con SLA (Service Level Agreement)**



**Calidad de servicio procesos internos. Cumplimiento de SLA**



**Calidad**

- Experiencia de cliente
- Omnicanalidad
- Especialización
- ABANCA Innova

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
5. NUESTRO EQUIPO
6. NUESTROS COMPROMISOS
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
9. ANEXOS

El canal SAI como herramienta de atención interna ofrece las capacidades necesarias para servir como palanca de mejora continuada de la calidad en el día a día. Permite que una oficina, cuando recibe una respuesta a una petición pueda valorar si la calidad y el tiempo de respuesta de esa petición han estado acorde a sus necesidades. El porcentaje de valoraciones posi-

tivas que dan los usuarios en cada tarea es también información pública y accesible al igual que los tiempos medios ofrecidos y el cumplimiento de SLA. Por otra parte, las valoraciones de tiempo de respuesta se utilizan como variable de entrada para adecuar que los compromisos de tiempos de respuesta (SLA) que se fijan en las áreas son acorde a las necesidades de las oficinas.



Calidad

**Experiencia de cliente**

Omnicanalidad

Especialización

ABANCA Innova

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

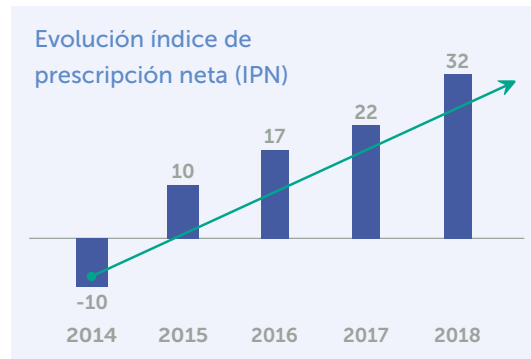
## EXPERIENCIA DE CLIENTE

102-43, 102-44, 103-2, 103-3

En ABANCA seguimos trabajando cada día por proporcionar la mejor experiencia a nuestros clientes. Por ello, mantenemos ambiciosos objetivos en las mediciones de la experiencia incorporando su cumplimiento en la retribución variable de todos los empleados.

Nuestras mediciones consolidan una mejora que ya manteníamos en los últimos años y así ha sido reconocida externamente con el premio de la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia del Cliente en la categoría de "Mejor estrategia de experiencia de cliente 2018" dentro de la quinta edición de los Premios DEC. El jurado de esta edición destacó el compromiso del banco en este campo y las medidas im-

pulsadas en el último año. En esta línea, la organización valoró positivamente toda la secuencia del proyecto 'Sentir Cliente', así como el despliegue del 'Estilo ABANCA' en el segmento Negocios y la herramienta ABANCA Escucha.



- Calidad
- Experiencia de cliente**
- Omnicanalidad
- Especialización
- ABANCA Innova

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
5. NUESTRO EQUIPO
6. NUESTROS COMPROMISOS
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
9. ANEXOS

Al cierre de 2018, un 51,25% de los clientes contestan a la pregunta 'recomendaría ABANCA a un familiar o amigo' con un 9 o 10, llegando a alcanzar los 32 puntos, 10 más respecto al año anterior.

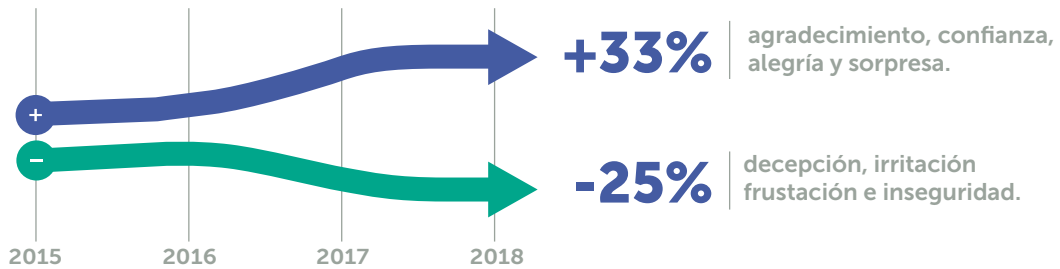
Esta mejora ha sido reconocida por la consultora EMO Insights a través del galardón "EMOtional Friendly Bank" que reconoce a nuestra entidad como una de las entidades que mejor progresa en la vinculación emocional con sus clientes.

El reconocimiento es consecuencia de los resultados obtenidos por nuestra entidad en el '6º Estudio de emociones de clientes particulares en el sector bancario español', el-

borado por esta consultora especializada en la gestión de experiencia de cliente a través de emociones.

La investigación, basada en más de tres mil encuestas online a clientes de diecisiete entidades, constata la admirable evolución de ABANCA en el índice EMO, la métrica que resume la vinculación emocional de un cliente hacia una marca en base a emociones positivas (sorpresa, alegría, confianza y agradecimiento) y negativas (decepción, irritación, frustración e inseguridad). Precisamente el premio resalta que en el trienio 2015-18 nuestra entidad ha sido capaz de incrementar las emociones positivas un 33% y reducir las negativas un 25%.

**Evolución número de emociones positivas y negativas sentidas**



En esta edición se pone de manifiesto que la vinculación emocional de los clientes con nuestra entidad crece y ya se sitúa en 32,9 puntos, un 0,8 más que en el pasado año. Sigue, por tanto, la tendencia iniciada a partir de 2014, cuando ocupábamos el penúltimo lugar del índice EMO. Un crecimiento que nos permite converger con la media del sector.

El estudio de la consultora especializada también se detiene especialmente en analizar las tendencias que están experimentando el sector y cómo son percibidas emocionalmente por los usuarios. En este epígrafe se analizan procesos de gran impacto como la digitalización, la transformación bancaria o la incorporación de nuevas tecnologías.



Calidad

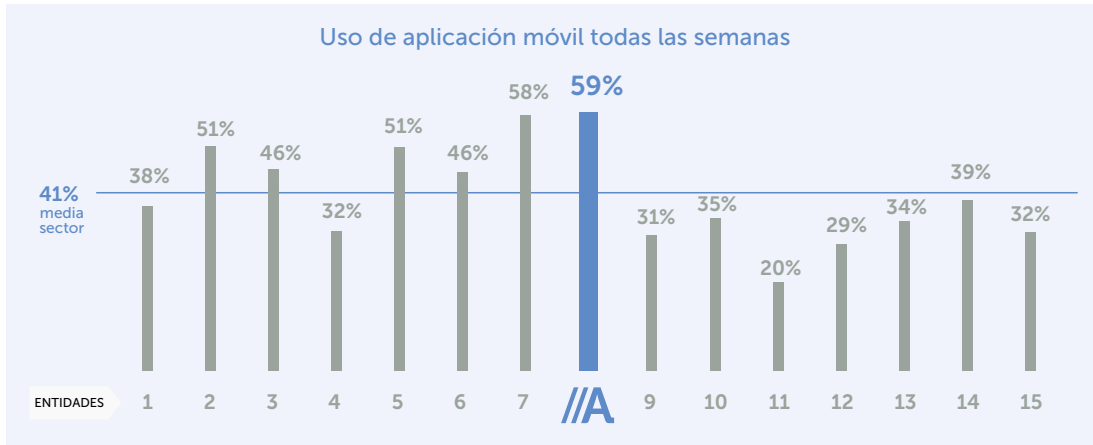
**Experiencia de cliente**

Omnicanalidad

Especialización

ABANCA Innova

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS



Según la investigación de EMO Insights International, nuestra entidad es líder en uso en el sector y en valoración emocional entre quienes acceden a la banca móvil. Un 59% de los encuestados de nuestra entidad reconoce que se conecta a nuestra App al me-

nos una vez por semana. ABANCA encabeza las categorías de usos de la operativa básica, posibilidades de personalización o pago por móvil. Estos datos son reflejo del impulso y del compromiso con la experiencia de nuestros clientes en los canales a distancia.

**Usos actuales del móvil por los clientes**

<b>OPERATIVA BÁSICA</b> 57,7% (media sector)	<b>79%</b> <b>//A</b>	71% ENTIDAD 2	66% ENTIDAD 3	64% ENTIDAD 4	62% ENTIDAD 5
<b>PERSONALIZACIÓN</b> 40,2% (media sector)	<b>64%</b> <b>//A</b>	52% ENTIDAD 2	49% ENTIDAD 3	48% ENTIDAD 4	46% ENTIDAD 5
<b>PAGO EXCLUSIVO MÓVIL</b> 17,4% (media sector)	<b>24%</b> <b>//A</b>	21% ENTIDAD 2	20% ENTIDAD 3	19% ENTIDAD 4	19% ENTIDAD 5

Calidad	1. PRESENTACIÓN	5. NUESTRO EQUIPO
<b>Experiencia de cliente</b>	2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTROS COMPROMISOS
Omnicanalidad	3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
Especialización	<b>4. CLIENTECÉNTRICOS</b>	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
ABANCA Innova		9. ANEXOS

## Un proyecto de Experiencia de cliente SENTIR CLIENTE

En 2018 la transformación hacia el cliente continúa extendiéndose hacia la nueva manera de trabajar iniciada en 2017, que cuenta con el sello indiscutible de nuestra entidad y que esté a la altura de las expectativas de nuestros clientes con un "Estilo ABANCA". A lo largo de este año, el proyecto se extendió, tras el éxito del modelo en Negocios (Micropymes, Autónomos y Comercios), al segmento estratégico de clientes particulares.

Este año, continuamos reforzando la experiencia de marca que partía de nuestros valores corporativos para entregar los beneficios de la promesa de marca ABANCA a

nuestros clientes en sus interacciones con el banco.

Apalancados en nuestra red especializada contamos con un modelo que permite entregar una experiencia ad-hoc conforme a las particularidades del cliente (Cluster), en sus momentos críticos de interacción con el banco y tratando de superar sus expectativas con un momento 'Wow'.

## ABANCA ESCUCHA

En ABANCA seguimos consolidando nuestra vocación de excelencia en la gestión de la experiencia de cliente a través de ABANCA Escucha, una herramienta, nacida hace un año, que nos permite medir, de una manera más ajustada, tanto la experiencia de nuestros clientes, como contar con información más detallada y en tiempo real de la evolución de nuestras oficinas.

La novedad del proyecto viene determinada por el momento en que medimos la experiencia de nuestros clientes. ABANCA Escucha recoge las impresiones de nuestros clientes o bien tras la contratación de un producto, o bien para hacer un seguimiento tras algún contacto con el banco a través de cualquier canal. Otro de los cambios que introducía este nuevo modelo, tiene que ver con la vía a través de la que llega la invitación en la encuesta, que ahora puede ser por correo electrónico, pop-up en la aplicación de banca móvil o llamada telefónica.



Calidad

**Experiencia de cliente**

Omnicanalidad

Especialización

ABANCA Inova

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
5. NUESTRO EQUIPO
6. NUESTROS COMPROMISOS
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
9. ANEXOS



La información se obtiene en tiempo real de forma instantánea y desagregada, elementos fundamentales para conocer cómo lo estamos haciendo en momentos críticos como la contratación de una tarjeta de crédito o el alta de un nuevo cliente, entre otros. En definitiva, queremos que cada interacción sea un momento en el que mejorar la satisfacción de nuestros clientes con nosotros y continuar construyendo una relación a largo plazo.

Pero ABANCA Escucha va un paso más allá en nuestra vocación clientecéntrica, ya que procesa la información y la presenta en forma de tres índices y genera felicitaciones

y avisos de descuento que nos permiten gestionar a los clientes que expresan alguna insatisfacción de forma inmediata, con lo que se consigue el 'closed the loop' tan importante en la experiencia de cliente.

Sin duda, el modelo de Experiencia de cliente, complementado con ABANCA Escucha, nos focaliza en la mejora continua, no solo en la gestión de las percepciones de nuestros clientes, si no en la optimización continua de nuestros servicios. Evolucionando los roles de la red para convertirse en gestores multicanal, homogeneizando un estilo único ABANCA.

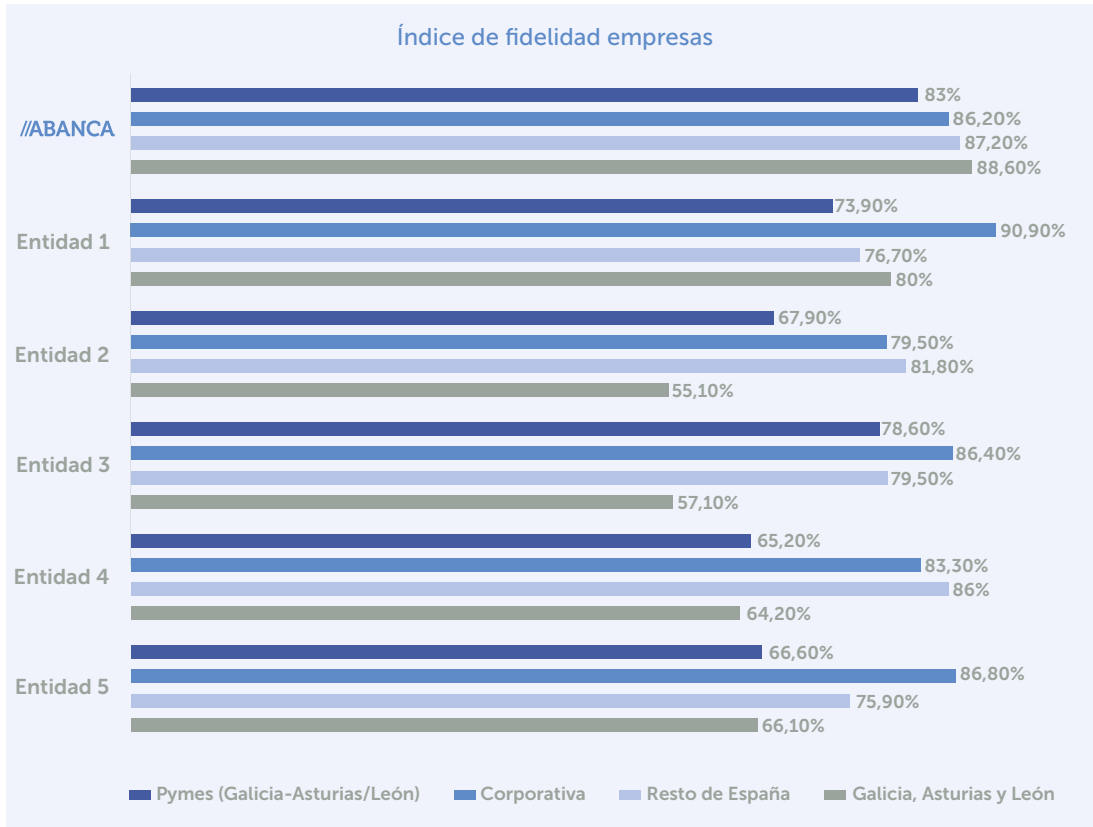
- Calidad
- Experiencia de cliente**
- Omnicanalidad
- Especialización
- ABANCA Innova

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
5. NUESTRO EQUIPO
6. NUESTROS COMPROMISOS
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
9. ANEXOS

## Estudio Empresas, Corporativa y Pymes

El último informe de la consultora MDK que estudia la opinión de nuestros clientes de pymes, empresa y corporaciones sobre

ABANCA y la competencia pone de manifiesto, respecto al índice de fidelidad, que ABANCA continúa un año más como líder en Galicia, Asturias y León, y mantiene su hegemonía tanto en el resto de España como en el sector Pymes (Galicia-Asturias/León).



En este informe de MDK, ABANCA alcanza en Galicia, Asturias y León por segunda vez la mejor valoración respecto a la competencia en recomendación tanto en empresas como en pymes.

Conviene destacar que la valoración de la banca on-line también aumenta en todos los segmentos.

Calidad

Experiencia de cliente

**Omnicanalidad**

Especialización

ABANCA Innova

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
5. NUESTRO EQUIPO
6. NUESTROS COMPROMISOS
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
9. ANEXOS

## OMNICANALIDAD

103-2, 103-3

### Nuevo modelo de oficina y proyecto 'Abierto'

La implantación progresiva del nuevo modelo de oficina en nuestra red comercial y la remodelación de los servicios centrales que se inició en Madrid y que continuó, durante 2018, en las sedes de A Coruña tiene como uno de sus objetivos prioritarios actualizar las infraestructuras del banco para hacerlas más innovadoras y sostenibles. Este ambicioso proyecto de renovación, que conlleva un profundo cambio en el modo en el que trabajamos y nos relacionamos con los clientes está alineado con el ODS 9 'Industria, innovación e infraestructura'.

Eficiencia, sostenibilidad, innovación y modernidad son los conceptos que mejor definen el modelo de relación con el cliente y entre los propios profesionales del banco que promueve el nuevo diseño de nuestros espacios, que comenzó a implantarse en noviembre de 2015 en la red de oficinas y en septiembre de 2016 en la sede de Recoletos 4, en Madrid.

Los edificios y sucursales renovados se caracterizan por una arquitectura interior en la que priman los espacios abiertos y funcionales y un fuerte componente tecnológico que contribuye a minimizar el gasto energético y a reducir el consumo de papel, lo que ha facilitado que la sede de Recoletos 4 haya recibido la calificación Muy Buena del sello Internacional Breeam que valora los proyectos y su ejecución desde el punto de vista medioambiental y de sostenibilidad.

Calidad	1. PRESENTACIÓN	5. NUESTRO EQUIPO
Experiencia de cliente	2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTROS COMPROMISOS
<b>Omnicanalidad</b>	3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
Especialización	<b>4. CLIENTECÉNTRICOS</b>	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
ABANCA Inova		9. ANEXOS

### Nuevo modelo de oficina

ABANCA comenzó, a finales de 2015, el desarrollo de un nuevo modelo de oficina (NMO) totalmente transparente, abierto y sin barreras que cuenta con dos áreas: una transaccional y el área de asesoramiento. En el año 2018 un total de 104 oficinas han sido reformadas para adaptarlas al formato NMO, por lo que al cierre del ejercicio el total de oficinas en ese formato ascendió a 252 oficinas.

Todas estas reformas contribuyen a reforzar el atractivo de los espacios e impulsar la actividad. Suponen un salto en múltiples niveles para los clientes al disponer de una zona de atención más personalizada y directa.

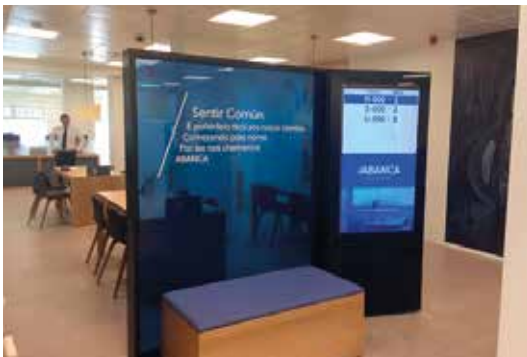
Los nuevos espacios se sirven de las nuevas tecnologías para ganar en agilidad, gracias a las tabletas Surface, la red Wifi a disposición de los clientes o las funcionalidades de autoservicio. Ofrecen un ambiente cercano y reconocible en el que destacan los grandes murales, la iluminación natural y una decoración seleccionada para cada espacio.

### Proyecto 'Abierto'

Tras el proyecto de Recoletos, 4 en Madrid, y siguiendo esa misma filosofía, en abril comenzaron las obras de las sedes centrales de Rúa Nueva y Riego de Agua en A Coruña para convertirse en espacio 'Abierto' en los que implantar una nueva forma de trabajar más ágil, flexible y cooperativa. El cambio y la transformación comenzaron con las sesiones de preparación para líderes y pioneros/ pioneras en A Coruña.

Como ya pasó en R4, las nuevas instalaciones facilitan la comunicación entre áreas, la colaboración y la agilidad. Se trata de movernos e impulsar una nueva cultura corporativa y una nueva forma de trabajar.

El principal reto de este nuevo modelo es cambiar la cultura corporativa para ganar en agilidad y productividad y focalizarnos en lo importante. La transformación de los lugares de trabajo ayudará al cambio en las formas de trabajar. El objetivo es disponer



Calidad

Experiencia de cliente

**Omnicanalidad**

Especialización

ABANCA Innova

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

5. NUESTRO EQUIPO
6. NUESTROS COMPROMISOS
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
9. ANEXOS

de una entidad más flexible, con capacidad de trabajo y rentable y construida conjuntamente con las personas, poniendo en práctica los principios de colaboración, participación y apertura.

Todos los espacios son abiertos y flexibles, creados para conectar a las personas, cooperar, compartir, generar ideas innovadoras y redefinir los límites de ABANCA. No hay puestos asignados sino que se han creado distintos entornos de trabajo adaptados a cada necesidad, de esta manera las personas utilizan los espacios que mejor se adapten a la tarea que deben realizar en cada momento, permitiendo así una democratización de todas las tipologías de espacios. Cada planta cuenta, por ejemplo, con espacios individuales pensados para realizar trabajos que exigen concentración o confidencialidad, espacios abiertos para el trabajo colaborativo y espacios cerrados para compartir el trabajo en equipo. Todos los lugares habilitados para las reuniones cuentan con equipamiento diferenciado, la mayoría tienen pantallas y otros equipos

para realizar videoconferencias y sistemas de proyección.

‘Abierto’ no es solo una reforma, sino que se trata de la puesta en marcha una serie de iniciativas que nos permiten trabajar de una manera diferente. ABANCA busca con toda esta transformación, una nueva cultura corporativa en la que primen los resultados, la responsabilidad de cada equipo, la autonomía y aumente la colaboración entre áreas,

Cada profesional tiene a su disposición una Surface y unos auriculares que les permite ser más ágiles. Podemos llevar con nosotros todo lo que necesitamos para trabajar. A su vez la tecnología con las que se han dotado los puestos y los espacios permite enriquecer la experiencia de trabajo (todos los puestos de trabajo cuentan con un monitor de 22 pulgadas, dockstation, teclado y ratón). Además, todo el edificio cuenta con conexión wifi que nos permite movernos por todas las plantas con nuestras herramientas de trabajo.



- Calidad
- Experiencia de cliente
- Omnicanalidad**
- Especialización
- ABANCA Innova

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
5. NUESTRO EQUIPO
6. NUESTROS COMPROMISOS
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
9. ANEXOS

## ABANCA Digital

FS13

La estrategia digital de ABANCA registró en 2018 una consolidación notable al conseguir un crecimiento superior al 13% respecto a 2017 en el número de contratos procedentes de canales digitales (web, redes sociales, bancas electrónicas de particulares y empresas, banca móvil y canal telefónico) que superará los 75.000 según nuestras estimaciones a final de año. En la parte superior del funnel, el número de leads o contactos digitales y telefónicos que nos proporcionan los usuarios con algún interés comercial, fue de 581.270. Estos leads han proporcionado oportunidades potenciales tanto en los propios canales digitales como en la red de oficinas; es el cliente el que decide donde quiere finalizar la contratación.

En productos como las hipotecas, la producción con origen digital supone un 19% del total de la Entidad, y el crecimiento respecto al 2017 es de un 19%.

A lo largo del ejercicio 2018 atendimos más de 1.200.000 contactos telefónicos y escritos con usuarios, tanto clientes actuales como no clientes. La mayoría son contactos comerciales, seguidos de dudas y operatoria de Banca electrónica y de Tarjetas financieras. Asimismo, ofrecemos nuestros productos a cerca de seis millones de personas en toda España y registramos 22,8 millones de visitas a nuestra web gracias a la labor coor-

dinada de las áreas de Marketing-Estrategia Online y Banca Digital.

El impulso a la estrategia digital ha permitido a ABANCA aumentar en un 13,9% el número de clientes que usan los canales digitales respecto al cierre de 2017, con especial protagonismo de la banca móvil (en este servicio el incremento ha sido del 20%) para realizar todo tipo de transacciones y gestionar y contratar productos a través de la web y el teléfono.

**+13,9%**  
 es el crecimiento  
 de número de clientes  
 conectados a  
 Canales Digitales

Esta estrategia forma parte del proyecto ABANCA Digital, un conjunto de iniciativas orientadas a facilitar a los clientes un servicio innovador, una óptima experiencia omnicanal con procesos ágiles y altos niveles de calidad y con la posibilidad de contratar productos y servicios sin necesidad de acudir a la oficina. El objetivo es que el cliente pueda elegir y realice sus operaciones y contrataciones en el canal que prefiera, sea digital o presencial. Así, en 2018 hemos crecido un 27,58% en el número operaciones y un 41,32% en el peso de las transacciones realizadas en canales digitales



- Calidad
- Experiencia de cliente
- Omnicanalidad**
- Especialización
- ABANCA Innova

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS



El principal producto de ABANCA Digital es la 'Cuenta Clara', un producto innovador que consiste en dos cuentas conectadas: una para operar y hacer gestiones y otra a plazo, remunerada, para que los clientes ahorren.

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 también automáticamente en sentido inverso, para que nunca se quede en números rojos.

El producto incorpora, como principales atributos, la gratuidad de la cuenta corriente

(sin comisión de mantenimiento ni administración), una tarjeta de débito NX con su amplia gama de beneficios para cada titular (o VISA Electrón para los mayores de 35 años), y una tarjeta de crédito VISA Tú, así como transferencias online e ingreso de cheques, también gratuitos. Es un producto exclusivamente digital que se puede contratar a través la web [www.abanca.com](http://www.abanca.com), a través de la App de ABANCA y por teléfono.

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.

- Calidad
- Experiencia de cliente
- Omnicanalidad**
- Especialización
- ABANCA Innova

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

- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

## Banca Móvil

FS14

La aplicación de banca móvil de ABANCA se encuentra entre las mejor valoradas por los usuarios de aplicaciones de entidades financieras, según la opinión imparcial de miles de clientes que han descargado la App y han dejado su valoración en las tiendas de aplicaciones oficiales de los terminales Android e IOS,

- > En la página oficial de descargas de los terminales Android, Google Play, se registran 36.000 valoraciones a la banca móvil de ABANCA. Un volumen de calificaciones que dan como resultado una media de 4,4 en una escala de cinco puntos. Además, casi el 90% de los usuarios que han calificado la App le otorgan al menos cuatro estrellas y el 60% le otorgan una máxima puntuación.
- > En la tienda de aplicaciones App Store, de uso exclusivo para dispositivos Apple, se repite el mismo patrón. En este caso, más de 40.600 usuarios han puntuado la banca móvil con una media de 4,5 estrellas en una escala de cinco.

Estos datos revelan que la Banca Móvil de ABANCA está entre las mejor valoradas de España según la puntuación media que manifiestan los usuarios de los dos sistemas operativos mayoritarios en el país. La banca móvil de ABANCA, que se ha desarrollado de manera íntegra en Galicia, es

una aplicación gratuita y que permite a los clientes de la entidad realizar múltiples operaciones en cualquier lugar y a cualquier hora.

Los continuos desarrollos implementados en la aplicación han impulsado un incremento superior al 20% del uso de este canal por parte de los clientes de ABANCA, llegando a los 750.346 usuarios de la Banca a distancia (electrónica, móvil o telefónica).

En diciembre de 2018, el 42% de los clientes particulares activos de ABANCA menores de 70 años utilizaron la aplicación de Banca Móvil.

Entre las principales novedades que se han puesto a disposición de los usuarios de la App de ABANCA en 2018 destacan:

- Envío de transferencias inmediatas:

ABANCA fue uno de los primeros bancos españoles que permitió recibir y realizar transferencias inmediatas, a través de los diferentes canales tanto físicos como digitales. Son envíos de dinero que se realizan entre cuentas de distintas entidades de forma instantánea, en un tiempo máximo de 20 segundos, en euros y entre entidades de la zona SEPA; y la cantidad máxima de dinero que se puede enviar es de 15.000 euros. Además, el servicio está activo las 24 horas del día, 7 días a la semana, los 365 días del año.

Calidad	1. PRESENTACIÓN	5. NUESTRO EQUIPO
Experiencia de cliente	2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTROS COMPROMISOS
<b>Omnicanalidad</b>	3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
Especialización	<b>4. CLIENTECÉNTRICOS</b>	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
ABANCA Innova		9. ANEXOS

- Gestión de recibos pendientes:

El usuario puede pagar cómodamente desde su teléfono los recibos domiciliados que tenga pendientes de pago.

- Contratación de seguro de vida:

Con un clic, el cliente elige si quiere añadir un seguro de vida al préstamo que está contratando, y que le permite garantizar su pago en caso de fallecimiento.



- Justificantes de envío de transferencia:

Los clientes pueden imprimir, guardar en PDF o enviar el justificante que se genera al realizar una transferencia a través de la App.

- Información y gestión de los seguros y Tarifa Plana:

La Banca Móvil ofrece información útil sobre los seguros mediados por ABANCA que tiene el usuario y también de su Tarifa Plana, que le permite agrupar los seguros de su unidad familiar en un único recibo, dividir el pago en 12 cuotas y beneficiarse de interesantes bonificaciones. Asimismo, los clientes de la App pueden gestionar sus seguros desde su Smartphone: dar de alta un siniestro, modificar el capital asegurado, cambiar la cuenta de cargo o acceder

a un duplicado de sus recibos de seguro, por ejemplo.

Y en cualquier momento pueden solicitar una cita con cualquier oficina para contratar una Tarifa Plana o cualquier seguro que necesiten.

- Personalización del perfil de Banca Móvil:

A lo largo del 2018 se habilitó la posibilidad de personalizar el perfil de usuario con la imagen de su preferencia, que sólo podrá ver el propio usuario. Por otro lado, en cualquier momento puede consultar y modificar sus datos de contacto.

- Servicio de Avisos:

Este servicio permite configurar reglas para recibir una notificación en el móvil cada vez que las cuentas o tarjetas registren un

- Calidad
- Experiencia de cliente
- Omnicanalidad**
- Especialización
- ABANCA Innova

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

5. NUESTRO EQUIPO
6. NUESTROS COMPROMISOS
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
9. ANEXOS

movimiento, por ejemplo, una compra, un pago superior al importe que marque el cliente, o para cuando recibas un ingreso, como la nómina o una transferencia que estuviese esperando.

Se activa de manera muy sencilla en la propia App de banca móvil, y es gratuito.

### Servicios Digitales

- Banca Electrónica

La banca electrónica de ABANCA sigue creciendo para responder a las necesidades del heterogéneo colectivo al que da servicio. La inversión realizada para implementar nuevas funcionalidades ha tenido como respuesta tanto un incremento sustancial del número de usuarios como una notable mejora de la percepción en su día a día.

- 'Alavuelta'

Un servicio digital de big data, venta online y marketing para comercios. Es una herramienta que consta de tres módulos que apoyarán al comercio en todo el proceso de generación de negocio. 'Alavuelta' permitirá al comercio conocer las claves de su negocio, atraer a nuevos clientes, fidelizar a los que ya tiene y disponer de una completa plataforma de comercio electrónico. ABANCA pondrá a disposición de los

negocios todas sus capacidades de análisis de datos para que puedan optimizar el éxito de sus ofertas comerciales.

ABANCA ha puesto a un equipo de matemáticos, físicos, programadores y gestores financieros a trabajar para sus clientes y sus comercios creando un servicio compuesto de tres módulos con distintas funcionalidades, pudiendo el comercio contratar uno o varios servicios según sus preferencias y necesidades:

- > Alavuelta descubre, los comercios pueden acceder a la información estadística de sus clientes, sus ventas y su negocio. El servicio permite consultar, comparar e interpretar los datos clave del negocio, su sector y su área de influencia. Con el respaldo de la tecnología punta y la experiencia de ABANCA en big data al servicio de cada establecimiento comercial.
- > Alavuelta atrae, ayuda a conectar con sus clientes actuales y potenciales. Me-



Calidad

Experiencia de cliente

**Omnicanalidad**

Especialización

ABANCA Innova

- |  |  |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PRESENTACIÓN</li> <li>2. GOB. CORPORATIVO</li> <li>3. MODELO DE NEGOCIO</li> <li><b>4. CLIENTECÉNTRICOS</b></li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>5. NUESTRO EQUIPO</li> <li>6. NUESTROS COMPROMISOS</li> <li>7. GESTIÓN DEL RIESGO</li> <li>8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018</li> <li>9. ANEXOS</li> </ol> |
|--|--|



diante una App, el comercio podrá enviar notificaciones a todos sus clientes potenciales cuando tenga una oferta, una novedad o una comunicación que quiera compartir con ellos.

- > Alavuelta fideliza, es una herramienta que permite a cada negocio la fidelización de sus clientes, a través de una App con múltiples recursos: tarjetas de fidelización digitales, tarjetas regalo, un escaparate online para mostrar y vender productos...

- APPÚNTAME: simplifica los cobros y aumenta los ingresos

Dentro de la apuesta de ABANCA por la innovación y la mejora de la experiencia de cliente a mediados de año lanzamos el servicio on-line APPÚNTAME que permite a negocios, pymes, asociaciones, organis-

mos y particulares la gestión integral de cobros fijos periódicos mediante adeudos y facilita a los usuarios de sus servicios la suscripción a los mismos.

Es la solución perfecta para los pequeños emisores: colegios, asociaciones, gimnasios, gestorías, academias, alquileres... a la hora de gestionar con sus clientes, de forma segura y ajustada a la normativa el cobro de cuotas, suscripciones o domiciliaciones. Entre sus ventajas:

- > Simplifica la creación de recibos.
- > Ofrece información en tiempo real de su estado.
- > 100% seguro: cumple todos los requerimientos legales y normativos.
- > Para cobros nacionales e internacionales.
- > Reduce el tiempo de creación de remesas de recibos.

Calidad	1. PRESENTACIÓN	5. NUESTRO EQUIPO
Experiencia de cliente	2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTROS COMPROMISOS
<b>Omnicanalidad</b>	3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
Especialización	<b>4. CLIENTECÉNTRICOS</b>	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
ABANCA Innova		9. ANEXOS

• Apoyo a la administración electrónica

ABANCA puso a disposición de sus clientes un nuevo canal para tramitar el pago de tasas y cualquier ingreso de derecho público de forma telemática a través de Red.es, con un mecanismo común, normalizado y seguro, sin necesidad de desplazamientos y disponible en cualquier momento.

En el ámbito de la normalización anteriormente referida, el cuaderno 57 está pensado para resolver las necesidades que universidades y otros organismos públicos y privados tienen para la recaudación no tributaria y gestionar así cobros por ventanilla y autoservicio. Por su parte, el cuaderno 65 responde a las demandas de las comunidades autónomas de recaudar tributos, tasas, impuestos y otros ingresos autonómicos gracias a esta modalidad específica.

La puesta en marcha de estas nuevas modalidades a través de Red.es es clave para

que las administraciones y otros organismos públicos puedan ofrecer un servicio de calidad a la ciudadanía y posicionan a ABANCA como una entidad líder a la hora de impulsar medidas que fomenten la administración electrónica, reduzcan los costes y permitan ahorrar tiempo.

Medios de pago y consumo

102-7

ABANCA creó en 2018 la Dirección Ejecutiva de Medios de Pago y Consumo para impulsar esta línea de negocio estratégica para el banco. Bajo esa dirección se coordinan tres equipos: ABANCA Servicios Financieros, Medios de Pago y Desarrollo de Negocio de Medios de Pago y Consumo.

• ABANCA servicios financieros

FS6

Esta unidad de negocio especializada aporta una estructura específica en el crédito al consumo, centrada en punto de venta, prescriptores (concesionarios, retailers, etc.) y créditos preautorizados a clientes (tarjetas/préstamo).

ABANCA Servicios Financieros (ASF), que en 2018 se ha modernizado e impulsado con la integración en la infraestructura de sistemas de ABANCA, cuenta con un equipo de 35 gestores en España y 6 en Portugal que dinamizan la actividad con comer-



Calidad

Experiencia de cliente

**Omnicanalidad**

Especialización

ABANCA Innova

- |  |  |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PRESENTACIÓN</li> <li>2. GOB. CORPORATIVO</li> <li>3. MODELO DE NEGOCIO</li> <li><b>4. CLIENTECÉNTRICOS</b></li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>5. NUESTRO EQUIPO</li> <li>6. NUESTROS COMPROMISOS</li> <li>7. GESTIÓN DEL RIESGO</li> <li>8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018</li> <li>9. ANEXOS</li> </ol> |
|--|--|

cios/concesionarios, además de dar apoyo a la red de oficinas. Esto se complementa con un servicio de callcenter para la venta telefónica y soporte a comercios clientes.

ABANCA Consumer Finance, unidad de ABANCA que complementaba la labor de la red comercial de la entidad en el punto de venta mediante la concesión de financiación al consumo a sus clientes particulares ha sido integrada en ABANCA Servicios Financieros.

En el último tercio del año ABANCA Servicios Financieros reforzó su estructura de gobierno con la incorporación de dos nuevos consejeros con amplia experiencia en el sector financiero: José Luis López y José María Benavent.

- Medios de pago

A lo largo de 2018 se continuó la implantación de los cajeros automáticos de última generación, full equip, incrementando sus funcionalidades para dar respuesta a las demandas trasladadas por nuestros clientes y oficinas. Los dispositivos full equip, con los que están equipadas la mayoría de nuestras oficinas minoristas, permiten 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. A estas funcionalidades, en 2017, se sumó la implanta-

ción del funcionamiento con tarjetas contactless y el reciclaje.

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.

Por otro lado, y en línea con el mayor foco de ABANCA en los servicios para negocios y PYMES, en el año 2018 se establecieron objetivos para que nuestra red comercial impulsase la extensión y utilización de nuestros TPVs. Aprovechando la información generada por la utilización de nuestras tarjetas en cualquier comercio y la facturación de los comercios que utilizan nuestros TPVs, se han implantado herramientas que permiten optimizar las acciones comerciales. Estas medidas han contribuido al crecimiento del 23% de la facturación adquirida en comercios minoristas con TPV ABANCA.





- Calidad
- Experiencia de cliente
- Omnicanalidad**
- Especialización
- ABANCA Innova

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

	2017	2018
Número de cajeros	1.066	1.051
Número de operaciones en cajeros	60.448.791	60.706.499
Número de tarjetas financieras emitidas	1.617.576	1.722.333
Crédito:	441.879	478.782
Débito:	1.082.079	1.130.307
Prepago:	93.618	113.244
Facturación (cajeros + comercios)	6.198.603.183	6.967.063.484
Número de tarjetas monedero	1.500.573	1.642.268

TPV´s ABANCA	2017	2018
Número de operaciones	89.314.058	100.038.691
Importe de las operaciones	2.312.734.527	2.633.678.183
Cuota de mercado en Galicia	33,4%	35,6%

En 2018, las principales novedades en el ámbito de los medios de pago han sido:

- VISA ABANCA Personal

En el ejercicio 2018 se ha dado un gran impulso a la comercialización de este medio de pago exclusivo para el segmento de patrimonio o rentas medio-altas. Para

ello, a las muchas ventajas que ya ofrecía este producto diferencial se ha incorporado la gratuidad del cambio de moneda extranjera. La exención de esta comisión de cambio de divisa por retiradas y pagos fuera de España es un atributo muy valorado y demandado por los clientes de banca personal, que sitúa nuestra tarjeta entre las mejores disponibles actualmente en el mercado para este exigente segmento.



- Calidad
- Experiencia de cliente
- Omnicanalidad**
- Especialización
- ABANCA Innova

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

• VISA Business Debit

ABANCA siempre trabaja con el objetivo de ofrecer productos que aporten diferenciación y servicios de valor a nuestros clientes en ese sentido, en el mes de noviembre ha puesto en marcha la comercialización de una nueva tarjeta de débito para empresas y autónomos la Visa Business Debit o Débito Profesional.

Se trata de una tarjeta Visa de débito aceptada en comercios y cajeros de todo el mundo. El cliente podrá pagar todo lo que necesite en establecimientos, operar en cajeros (retiradas de dinero, ingresos, consulta de saldos de la cuenta asociada, recargas de telefonía móvil...), en oficinas y en internet. Siempre de forma segura, ya que tiene asociado, sin coste adicional, un seguro contra robo y uso fraudulento.

Además, esta tarjeta permite al usuario poder acceder a determinados servicios de valor, como descuentos en gasolineras o alquiler de vehículos, acceso a los servicios de gestión de reclamaciones por incidencias en líneas aéreas, a la plataforma de reservas Bidroom.

• ABANCA Card

Esta tarjeta se emite para premiar y fidelizar a los clientes que, durante los últimos años, hubieran formalizado operaciones con ABANCA Servicios Financieros (ASF)



sin haber incurrido en impagos. Con esa finalidad ASF formalizó acuerdos comerciales con establecimientos de diferentes sectores para ofrecer descuentos a sus clientes por el mero hecho de disponer de la tarjeta de privilegios sin coste.

Como parte de las ventajas se ofrece a los clientes la posibilidad de incorporar a la misma un crédito que podrá contratar el cliente si así lo estima.

• Tarjeta NX

En el mes de julio ABANCA habilitó la posibilidad de contratar una tarjeta de débito (Visa Electrón, Visa Electrón Xove y Mastercard NX) a partir de los 12 años.

Esta reducción en la edad mínima en el alta de tarjetas, nos permitió dar respues-

- Calidad
- Experiencia de cliente
- Omnicanalidad**
- Especialización
- ABANCA Innova

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

- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

ta a las necesidades de muchas familias cuando sus hijos deciden estudiar en el extranjero o viajar.

Con esta tarjeta se puede pagar en comercios sin efectivo o en el caso de que precisen de efectivo beneficiarse de las enormes ventajas que oferta la tarjeta NX.

• Tarjeta Benvida

ABANCA mantuvo en 2018 el acuerdo de colaboración con la Xunta de Galicia para la emisión de la tarjeta “Benvida”, a través de la cual se concede una ayuda económica a las familias con hijas e hijos nacidos en el año. ABANCA es la única entidad emisora de estas tarjetas, gestionando tanto su emisión como los procedimientos técnicos y operativos.

La tarjeta Benvida es una tarjeta VISA prepago con la que los padres y madres pueden abonar sus compras de una manera cómoda y sencilla en los establecimientos comerciales contemplados en el programa. El importe total de la ayuda es de 1.200 € anuales, a razón de 100 €/mes que ABANCA, por orden de la Xunta, recargará mensualmente durante el primer año de vida del niño/a.

Esta tarjeta puede ser solicitada por cualquier persona física residente en Galicia con hijas/hijos nacidos o que hayan sido adoptados entre el 1 de enero y el 31 de

diciembre de 2018, siempre cumpliendo los requisitos de renta de la unidad familiar establecidos en la norma. El plazo para la presentación de solicitudes es de dos meses desde el día siguiente al nacimiento del niño. La tramitación y resolución de las solicitudes se gestiona directamente a través de la Xunta de Galicia siendo la Dirección Xeral de Familia e Inclusión la titular de todas las tarjetas.

• Tarjeta Pass Vigo

Tras las primeras semanas de comercialización de tarjetas PASSVIGO, se procedió a implementar mejoras en la operativa. Así ABANCA puso a disposición de los usuarios,

- > La ausencia de comisiones en las recargas efectuadas con todas las tarjetas de débito de ABANCA.
- > La posibilidad de recargar las tarjetas a través de los canales de Banca Electrónica y Banca Móvil.
- > La red de cajeros contactless para que los titulares puedan realizar las recargas.
- > Los traspasos de saldo desde las antiguas tarjetas Vitrasa a la nueva PASSVIGO.
- > Los traspasos entre tarjetas PASSVIGO.
- > Los cambios y renovación de perfil.

- Calidad
- Experiencia de cliente
- Omnicanalidad
- Especialización**
- ABANCA Inova

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
5. NUESTRO EQUIPO
6. NUESTROS COMPROMISOS
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
9. ANEXOS

## ESPECIALIZACIÓN

103-2, 103-3

En ABANCA damos servicio a los diferentes segmentos de nuestro negocio a través de siete unidades especializadas que unen conocimiento y experiencia.

### ABANCA Empresa y Pymes

203-2, 413-1

Las pymes y las empresas son un segmento de negocio prioritario para ABANCA. Por ello, a lo largo del año 2018 se han intensificado las actuaciones para, por un lado continuar siendo el principal aliado del tejido empresarial gallego, asturiano y leonés, y por otro ser un esencial aliado para las em-



presas y pymes del resto del territorio nacional, apoyándolas a través de la financiación, tanto en su día a día como en sus proyectos de crecimiento internacional.

- Calidad
- Experiencia de cliente
- Omnicanalidad
- Especialización**
- ABANCA Innova

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

- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

La extensa red de oficinas en el noroeste de España permite a ABANCA mantener un contacto directo con el sector empresarial, muestra de ello son los 45 centros de empresas que ABANCA pone actualmente al servicio de sus clientes a lo largo del territorio español, estando presente en todas las comunidades autónomas, y en las principales capitales de provincia, a lo que se le añade la cercanía y el asesoramiento experto de más de 190 gestores de empresas y pymes. La complejidad del negocio de empresas obliga a disponer de un alto grado de conocimiento técnico y del cliente, además de soluciones financieras adaptadas a sus diferentes tipologías.

Con el objetivo de contribuir a mejorar la productividad empresarial, ABANCA ha puesto a disposición de todo este colectivo una amplia oferta de productos y servicios, a lo largo del ejercicio 2018, entre los que destacan:

- Adhesión de la entidad a la Línea ICO Empresas y Emprendedores 2018

Con este convenio, ABANCA apoya a empresas y autónomos en la consecución de sus planes de futuro, permitiéndoles obtener los recursos necesarios para seguir creciendo. La financiación puede ser destinada tanto a cubrir necesidades coyunturales de liquidez como Inversiones Productivas dentro del territorio nacional.

Las operaciones deberán ser a tipo fijo, con un plazo de amortización entre 4 y

20 años (con posibilidad de hasta 2 años de carencia) y con un importe máximo de 12,5 millones de euros.

- Impulsamos una Línea de Crédito de hasta 50 millones de euros para apoyar proyectos de pymes relacionados con innovación

En septiembre ABANCA y el Grupo BEI (Banco Europeo de Inversiones y el Fondo Europeo de Inversiones) han firmado una línea de garantía que se enmarca en el programa InnovFin SME Guarantee facility, promovido por el Fondo Europeo de Inversiones. El límite de la línea de garantía en 2018 es de 25 millones de euros y la garantía cubre el 50% de la pérdida esperada de una cartera creada en un plazo máximo de 2 años, pudiendo llegar a partir de enero de 2019 a un Límite de 100 millones de euros.

- Adhesión al Convenio IGAPE - Resuelve 2018, destinado a facilitar el acceso a la financiación del activo corriente de las pymes gallegas

Con la firma de este convenio ABANCA ofrece una solución para que las empresas gallegas puedan financiar de forma adecuada (desde 3 a 7 años, con posibilidad de hasta 2 años de carencia) sus necesidades estructurales de circulante, evitando situaciones de tensión de tesorería, como consecuencia de posibles no

Calidad

Experiencia de cliente

Omnicanalidad

**Especialización**

ABANCA Innova

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
5. NUESTRO EQUIPO
6. NUESTROS COMPROMISOS
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
9. ANEXOS

renovaciones o reducciones de límites en productos concebidos originalmente para resolver necesidades coyunturales (cuentas de crédito, líneas de descuento, etc.) y ayudar a nuestras empresas clientes a reorientar de forma anticipativa su estructura de financiación, en prevención de potenciales desfases.

- Financiamos la construcción del primer barco de la nueva flota de Nueva Pescanova

ABANCA financiará en solitario la construcción del primero de los nuevos buques pesqueros con los que Nueva Pescanova renovará su flota en los próximos años.

La implicación de ABANCA en la renovación de la flota de Nueva Pescanova se enmarca en el apoyo de la entidad financiera a la economía de Galicia, con especial incidencia en sus sectores clave.

La aportación de recursos financieros para la construcción de este primer buque supone en primer lugar la potenciación de las capacidades productivas de Nueva Pescanova, una de las compañías gallegas insignia y referente mundial del sector pesquero.

La operación constituye, además, un importante respaldo para la construcción naval en Galicia, ya que el buque será cons-



- Calidad
- Experiencia de cliente
- Omnicanalidad
- Especialización**
- ABANCA Innova

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

5. NUESTRO EQUIPO
6. NUESTROS COMPROMISOS
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
9. ANEXOS

truido íntegramente en la comunidad por Astilleros Armón y la industria auxiliar naval.

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

ABANCA vuelve a ser la entidad financiera líder en fidelidad entre las empresas, tanto de Galicia, Asturias y León, como del resto de España. Así se extrae del informe del segundo semestre de 2018 elaborado por esta firma de investigación de mercados MDK, en el que también queda patente la mejora de la recomendación en este segmento. Además, entre las PYMES de Galicia, Asturias y León, ABANCA también es la entidad financiera líder en fidelidad.

Esta estructura, apoyada por 2.805 gestores comerciales en la red de oficinas de ABANCA, cuenta con un equipo propio de 142 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 74 personas. El segmento de empresas también cuenta con tratamiento específico para atender a sus características diferenciales.

## ABANCA Seguros

FS6

El negocio de seguros constituye uno de los principales instrumentos de la política de diversificación de ingresos de ABANCA y, en este 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. Tras este proceso, ABANCA ha pasado a operar a través de tres sociedades con las que cubre todo el espectro de clientes y productos,

En 2018 ABANCA Seguros superó los 422.000 clientes con un incremento de más de 47.000 nuevos contratos, lo que sitúa el total de pólizas en 712.000. El mayor peso se concentra en vida-riesgo, hogar y autos que suponen entre los tres, el 66% del total.

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

La Tarifa Plana de ABANCA Seguros incentiva la fidelización y vinculación a través de diferentes beneficios: pago en un único recibo mensual, financiación gratuita, aplazamiento de pagos, información periódica integrada, teléfono único gratuito para la gestión personalizada y bonificación de fidelidad.

Tras más de 3 años en el mercado, contamos con 72.663 Tarifas Planas en vigor, que suponen un total de 109.545 seguros adheridos. De esta cifra, el 45% corresponde a seguros nuevos. Estas cifras constatan que la Tarifa Plana, cuya comercialización ha estado apoyada por una importante campaña de marketing, se ha convertido en un pro-

- Calidad
- Experiencia de cliente
- Omnicanalidad
- Especialización**
- ABANCA Inova

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
5. NUESTRO EQUIPO
6. NUESTROS COMPROMISOS
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
9. ANEXOS

ducto fundamental para crecer en el negocio de seguros.

El 51% de las contrataciones de seguros hogar y auto en 2018 nacieron vinculadas a la Tarifa Plana de Seguros, siendo del 28% en seguros de salud, mientras que en vida libre se sitúa en el 22% y en decesos en el 34%. Destaca el seguro de accidentes con el 64% de las contrataciones a través de Tarifa Plana. Además, este producto ha contribuido de manera decisiva a la reducción de la caída de pólizas.



de patrimonio total gestionado a través de planes de pensiones.



es el nivel de anulaciones, en términos de pólizas. Por debajo de la media del sector.



de facturación en primas de seguros, con un crecimiento en primas de nueva producción (sin ahorro) de un 10%.



ha sido el incremento de las ventas con respecto al ejercicio anterior.



el volumen total de seguros gestionados.



de incremento en aportaciones a planes individuales.



en prestaciones de seguros de Vida, Hogar y Pagos Protegidos.



en pagos de pensiones privadas asumidos por ABANCA Vida.

- Calidad
- Experiencia de cliente
- Omnicanalidad
- Especialización**
- ABANCA Innova

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

## ABANCA Privada

103-2

Esta unidad está centrada en dar servicio a los clientes con un patrimonio financiero superior a 500.000 euros a través de una gestión con un grado de personalización más específico, a la medida de los más de 2.000 clientes que cuentan con carteras asesoradas.

La atención de ABANCA Privada gira sobre el conocimiento del cliente, a través de un análisis profundo y seguimiento continuado de sus necesidades personales y patrimoniales presentes y futuras.

Más del 60% de los recursos gestionados por ABANCA Privada corresponden a fuera de balance, en gran medida, fondos de inversión. Esta unidad especializada contribuye con el 20% del total de patrimonio comercializado en fondos por la entidad. En el ejercicio 2018 las prioridades estratégicas se centraron en la prestación de servicios diferenciales como la gestión discrecional de carteras.



## ABANCA Personal

103-2

ABANCA creó una unidad especializada para prestar servicio a clientes con un nivel de patrimonio entre 100.000 y 500.000 € o ingresos mensuales superiores a 3.000 € y que, por tanto, tienen un alto interés 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.

- Servicio de atención a distancia

En 2018, ABANCA Personal ha comenzado a prestar a sus clientes el servicio de atención a distancia, una opción que ya existía para el segmento de clientes masivos y que supone una alternativa a la oficina física para la realización de gestiones de información, contratación y asesoramiento.

El principal atractivo de este nuevo servicio es la posibilidad que ABANCA ofrece a sus clientes de realizar prácticamente toda su operatoria sin necesidad de desplazarse a la oficina. Además, este nuevo servicio aporta una capacidad funcional adicional en comparación con nuestros canales de banca electrónica y a distancia: es más bien una oficina con prácticamente todas sus capacidades, pero sin ubicación física (aunque el cliente conserva la posibilidad de acudir a su oficina si así lo desea). Como



Calidad

Experiencia de cliente

Omnicanalidad

**Especialización**

ABANCA Innova

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
5. NUESTRO EQUIPO
6. NUESTROS COMPROMISOS
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
9. ANEXOS

tal, desarrolla unas funciones muy similares a las de cualquier oficina: principalmente asesoramiento, ventas, firma de contratos y ejecución de órdenes, y de forma secundaria información y servicio postventa. A través de él el cliente tendrá acceso a todo nuestro catálogo de productos.

- Visa ABANCA Personal

Para seguir potenciando las contrataciones de la Visa ABANCA Personal, en 2018, sumamos un nuevo atractivo a las muchas ventajas que ya ofrecía este producto diferencial a nuestros clientes: la gratuidad del cambio de moneda extranjera. La exención de esta comisión de cambio de divisa por retiradas y pagos fuera de España es un atributo muy valorado y demandado por los clientes de banca personal, que sitúa nuestra tarjeta entre las mejores disponibles actualmente en el mercado para este exigente segmento.

Este nuevo beneficio de la tarjeta Visa ABANCA Personal es un claro ejemplo de la visión cliente-céntrica de ABANCA, esforzándonos por mejorar la experiencia de cliente en un segmento prioritario, cuyo Índice de Prescripción Neta (IPN) se sitúa por encima de la media del banco.

Está tarjeta cuenta con las funcionalidades de la Visa Tú pero incorpora tarifas mejoradas en el aplazamiento de pagos. Además, ofrece a los clientes otras ventajas exclu-



sivas, como el servicio 'Priority Pass' o el 'Cashback', que contempla la devolución durante los primeros seis meses del 1% del importe en compras abonadas con este medio de pago. El producto tiene también coberturas de seguros adicionales a las habituales de las tarjetas de crédito y un descuento superior en pagos en gasolineras, entre otros beneficios.

- Calidad
- Experiencia de cliente
- Omnicanalidad
- Especialización**
- ABANCA Innova

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

## ABANCA Agro

103-2, FS7

ABANCA Agro, presta servicio a los sectores agro-ganadero, vitivinícola y forestal, englobando a toda la cadena de valor con especial foco en productores, proveedores e industria transformadora, a través de una red formada por 193 oficinas ubicadas en zonas rurales de Galicia y otras 31 en la provincia de León.

Somos la entidad líder en domiciliación de ayudas de la Política Agraria Común (PAC) con un 47,7% del total de solicitudes en Galicia para lo que la entidad dispone de 133 tramitadores internos y 24 externos en 135 oficinas tramitadoras. En la provincia de León, con 35 oficinas tramitadoras y 47 tramitadores internos, la cuota de domiciliación ha ascendido hasta el 14,9%.

La unidad dispone de un amplio catálogo de productos y servicios financieros, específicos y diseñados ad hoc para cubrir las distintas necesidades del sector (tanto en financiación de inversiones como en financiación de circulante). Catálogo que se renueva periódicamente con la finalidad de adaptarlo a las necesidades del sector. Destacan el préstamo agro-ganadero con destino financiación de inversiones hasta 12 años en garantía personal, el Agrocrédito que permite renovación tácita anual hasta 5 años y la línea de financiación específica para seguros agrarios.

Al mismo tiempo impulsa la sostenibilidad del sector agrario mediante la firma de convenios financieros con las principales entidades representativas del sector para ofrecer soluciones a las principales demandas de los asociados del sector:

Agrícola-ganadero	24
Vitivinícola	4
Forestal	3
Otros agentes e intermediarios del sector	17

A su vez, ABANCA mantiene convenio con las dos Sociedades de Garantía Recíproca (SGR) gallegas y las más relevantes a nivel nacional junto con SAECA, lo que supone una alternativa adicional para aquellos planteamientos de financiación con déficit de garantías.

En 2018, ABANCA Agro ha participado activamente en el apoyo a eventos relevantes del sector:

- Renovación de la colaboración con la Fundación Semana Verde

El presidente de honor de ABANCA y el presidente de la Fundación Semana Verde renovaron, el 31 de mayo, el convenio de colaboración que une a ambas entida-

Calidad	}
Experiencia de cliente	
Omnicanalidad	
<b>Especialización</b>	
ABANCA Innova	

1. PRESENTACIÓN	5. NUESTRO EQUIPO
2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTROS COMPROMISOS
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
<b>4. CLIENTECÉNTRICOS</b>	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
	9. ANEXOS

des. Esta renovación constituyó un nuevo paso en la senda de trabajo conjunto iniciado por las dos entidades en 2015. Con el nuevo protocolo se prorroga hasta el 2022 el apoyo al recinto ferial y a los eventos que en él se celebran.

El convenio permite a nuestra entidad seguir contando con un papel protagonista en eventos tan relevantes para el mundo agro como ABANCA Semana Verde, Salimat ABANCA, Galiforest ABANCA y ABANCA Cimaga-GandAgro.

De igual manera, el convenio contempló un apoyo y una amplia posición de marca en los espacios Feira Internacional de Galicia ABANCA y Central Agropecuaria de Galicia ABANCA. En definitiva, es un apoyo integral al sector y a un segmento clave para la economía productiva de Galicia.

• ABANCA Semana Verde de Galicia

La principal feria del sector primario en el noroeste peninsular, celebrada entre el 7 y el 10 de junio, contó con el patrocinio de ABANCA. Esta feria es el principal escaparate agroalimentario y reúne a representantes de toda la cadena de valor, desde productores a comercializadores, pasando por los transformadores.

Durante los cuatro días de la feria una treintena de compañeros formaron el equipo comercial desplegado en la Feira Internacional de Galicia ABANCA ofreciendo una atención especializada a los más de 700 expositores.

Adicionalmente contamos con un stand y con la oficina móvil para dar servicio a los más de 100.000 visitantes.



- Calidad
- Experiencia de cliente
- Omnicanalidad
- Especialización**
- ABANCA Innova

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

- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Galiforest ABANCA

Este evento se celebró entre el 28 y el 30 de junio de 2018 y tiene carácter bianual, se trata de uno de los principales eventos destinado a profesionales del sector forestal, en el que tenían presencia a través de los 76 expositores directos más de 250 firmas de 21 países diferentes. En esta ocasión ABANCA además de patrocinar dicho evento está presente con stand y equipo comercial de 17 personas.

- Feria de maquinaria de Valencia de Don Juan

Una de las principales ferias sectoriales de la provincia de León, que en 2018 celebró su 98ª edición en la que se dan cita 160 stands y unos 25.000 visitantes durante 3 días (del 15 al 17 de febrero) y en la que ABANCA está presente con un stand y equipo comercial.

- Congreso European Dairy Farmers 2018

Congreso que reúne a unos 470 ganaderos, productores de leche, de 22 países diferente de Europa. Es la primera ocasión en que este congreso se celebra en España, concretamente en Santiago los días 26 a 28 junio de 2018 y ABANCA está presente mediante el patrocinio del mismo.

Asímismo ABANCA Agro ha estado presente y ha prestado su apoyo durante el año 2018 en otros eventos sectoriales como

Moexmu, Semana Gandeira de Mazaricos, y el concurso regional de raza frisona de Galicia FEGRIGA.

### ABANCA Mar

103-2, FS7

ABANCA Mar presta servicio al sector marítimo y pesquero a través de una red de proximidad formada por 112 oficinas con negocio significativo en el sector mar en toda la geografía española. Al servicio de este segmento la entidad pone a su disposición 167 profesionales especializados con la coordinación de 19 agentes de Zona Mar 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.). 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 mate-

Calidad

Experiencia de cliente

Omnicanalidad

**Especialización**

ABANCA Innova

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
5. NUESTRO EQUIPO
6. NUESTROS COMPROMISOS
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
9. ANEXOS

ria financiera con 82 agentes del sector en Galicia.

ABANCA Mar ha firmado acuerdos de colaboración con distintas Asociaciones y/u Organizaciones de gran prestigio en el sector. Cabe señalar el acuerdo de colaboración con la Confederación Española de Pesca (CEPESCA), la organización empresarial pesquera más importante de toda Europa y una de las más representativas del mundo, ya que agrupa al 90% de la flota de altura, un porcentaje elevado de la flota de bajura

de mediano porte y un 75% del volumen total del tonelaje de arqueo (GT) de la flota española.

En 2018, ABANCA Mar ha participado activamente en el apoyo a eventos estratégicos del sector:

- Conxemar

El equipo comercial de ABANCA estuvo presente en la Feria Internacional de Pro-



Calidad	1. PRESENTACIÓN	5. NUESTRO EQUIPO
Experiencia de cliente	2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTROS COMPROMISOS
Omnicanalidad	3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
<b>Especialización</b>	<b>4. CLIENTECÉNTRICOS</b>	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
ABANCA Innova		9. ANEXOS

ductos del Mar Congelados que, durante tres días, reunió en el recinto ferial del IFEVI (Vigo) a más de 740 empresas del sector del congelado de productos del mar procedentes de 48 países de todo el mundo.

Esta presencia nos permitió dar a conocer nuestra oferta financiera al sector y las soluciones personalizadas que ofrecemos para cada segmento de la cadena de valor del mar. Además del equipo de ABANCA Mar, se desplazaron a la feria otros profesionales de la entidad especializados en empresas y pymes, comercio exterior y financiación corporativa, además de varios directores de zona, para aprovechar las grandes oportunidades de negocio que ofrece este prestigioso evento sectorial, que ocupa una superficie de 31.500 metros cuadrados.

• Feria Internacional de la Industria Naval (Navalia)

Evento celebrado los días 22, 23 y 24 de mayo de 2018 en Vigo. Se trata de la séptima edición de la Feria Internacional de la Industria Naval. Se trata de una feria profesional/internacional del sector Naval como su nombre bien indica.

Cabe señalar la participación de ABANCA Mar en la mesa de debate sobre 'Construcciones de buques pesqueros' donde presentó su ponencia sobre la 'Financia-

ción de la renovación de la Flota Pesquera: evolución y posibilidades desde un marco financiero'.

• Vigo Seafest:

ABANCA y la Cooperativa de Armadores de Pesca del Puerto de Vigo (ARVI) presentaron conjuntamente las soluciones de pago desarrolladas conjuntamente para la segunda edición del Vigo Seafest celebrado los días 5, 6, 7 y 8 de julio.

En virtud de esta colaboración los asistentes al Vigo Seafest contaron con varias fórmulas sencillas y adaptadas a sus necesidades para abonar sus compras:

- > Con cualquier tarjeta de crédito o débito, tanto en los espacios de cocina de autor, como de especialidades o en las barras de bebidas. ABANCA habilitó, en cada local, tablets de última generación conectadas a terminales de cobro portátiles. Esta tecnología permite la realización de transacciones rápidas y sin comisiones a través de la tecnología contactless, chip o banda magnética.
- > Se incluyó un monedero virtual para dispositivos móviles. Los usuarios pudieron recargar su monedero virtual con el importe que desearon tanto en los espacios habilitados en el recinto como previamente desde la propia página web del festival.

Calidad
Experiencia de cliente
Omnicanalidad
<b>Especialización</b>
ABANCA Innova

1. PRESENTACIÓN	5. NUESTRO EQUIPO
2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTROS COMPROMISOS
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
<b>4. CLIENTECÉNTRICOS</b>	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
	9. ANEXOS

- > Tarjetas prepago que podían ser cargadas con importes predefinidos y que se podían conseguir en los espacios informativos del Vigo Seafest.

También es destacable, la adhesión de ABANCA Mar al Foro Marítimo Vasco (FMV). Se trata del Clúster de la Industria Marítima del País Vasco, y punto de encuentro donde se agrupan todos los agentes del sector marítimo. Además, la parte industrial está también representada e integrada a través de ADIMDE - Agrupación De Industrias Marítimas De Euskadi (Astilleros, Armadores Mercantes y de Pesca e Industria Auxiliar).

Por otro lado, en septiembre de 2018 ABANCA Mar, contando con la colaboración del Faro de Vigo, organizó una Jornada sobre la Renovación de Flota Pesquera y el futuro del Sector Naval en Galicia. Esta Jornada tuvo lugar en Vigo y en ella han participado representantes de las asociaciones más relevantes del sector en España como es el caso de CEPESCA

ABANCA Mar, también ha estado presente y ha prestado su apoyo durante el año 2018 en otros eventos sectoriales como: El primer Congreso Internacional Compliance en la Industria Pesquera, en la novena edición de la Conferencia Internacional de Observadores y Monitoreo Pesquero (IFOMC), FENACAUM18, Congreso Internacional de las Mujeres de la Pesca... entre otras colaboraciones.

## ABANCA Institucional

Esta unidad está centrada en dar servicio al segmento definido por: Organismos Públicos (Estado, Comunidades Autónomas, Diputaciones, Ayuntamientos), Fundaciones de carácter público, Cámaras de Comercio, Confederaciones de Empresarios y organizaciones religiosas.

En 2018, ABANCA Institucional ha participado activamente en proyectos estratégicos entre los que destacan los siguientes:

- Unimos fuerzas con las sociedades de garantía y Economía para facilitar financiación a 4.800 empresas.

Nuestra entidad ha sellado una alianza con las sociedades de garantía recíproca y el Ministerio de Economía que posibilitará financiar en condiciones preferentes de precios y plazos a unas 4.800 pymes, autónomos y emprendedores españoles.

A través de este convenio de carácter nacional, ABANCA movilizará 400 millones de euros para responder a las necesidades de financiación de las pymes españolas en ámbitos como la internacionalización, el emprendimiento y la inversión. De este modo, los clientes de ABANCA podrán disponer, con el aval facilitado por las Sociedades de Garantía Recíproca (SGR), de servicios financieros específicos como pólizas de



- Calidad
- Experiencia de cliente
- Omnicanalidad
- Especialización**
- ABANCA Inova

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

crédito, préstamos y arrendamiento financiero (leasing).

El acuerdo supone una muestra más de nuestro apoyo al tejido empresarial, ya que facilita a las pymes el acceso al crédito y mejora sus condiciones de financiación.

- El Plan Activamos  
103-2, 103-3

ABANCA renovó en 2018 el 'Plan Activamos', acuerdo alcanzado con las cuatro diputaciones gallegas para financiar inicia-

tivas enfocadas al desarrollo económico y social de cada una de las provincias.

A través del 'Plan Activamos' de ABANCA se financian, en condiciones preferentes, principalmente proyectos de pymes, micropymes y autónomos, mayoritariamente a través de las líneas de emprendimiento, nuevas inversiones y circulante empresarial.

En total, desde la firma del primer acuerdo en 2014 hasta el 31 de diciembre de 2018, se han tramitado con estos segmentos 24.967 operaciones por un importe global de 625,9 millones de euros en las cuatro provincias gallegas.

Diputación	Operaciones en 2018		Acumulado a 31/12/2018	
	Núm. operaciones	Importe	Núm. operaciones	Importe
A Coruña	1.348	34.574.282	8.418	215.477.840
Lugo	707	17.288.785	3.493	89.638.980
Ourense	635	15.133.151	3.262	92.839.614
Pontevedra	1.899	47.040.480	9.794	227.950.679



Calidad

Experiencia de cliente

Omnicanalidad

Especialización

**ABANCA Innova**

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
5. NUESTRO EQUIPO
6. NUESTROS COMPROMISOS
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
9. ANEXOS

## ABANCA INNOVA

103-2, 103-3, 203-2

El ejercicio 2018 ha sido un año de crecimiento para ABANCA Innova, proyecto nacido en 2017 con el objetivo de poner en marcha un programa estable, sostenible y colaborativo que impulse las tecnologías emergentes aplicables a la prestación de servicios financieros desde Galicia.

ABANCA Innova ha cumplido su primer año de vida y opera ya a pleno rendimiento. Desde su puesta en marcha ha sido escenario de más de 90 eventos que congregaron a cerca de 1.400 asistentes, ha mantenido contactos de diferentes tipos (aceleración, acuerdos, colaboraciones, financiación, etc.) con más de 450 empresas, de las cuales cerca de 350 fueron start-ups, y ha

acogido a ocho compañías en su vivero de empresas, que presenta un grado de ocupación del 100% de su capacidad. Dentro de su actividad también se incluye el apoyo financiero a TokApp, start-up tecnológica gallega que ha desarrollado una plataforma de mensajería directa con más de 500.000 usuarios en diez países.

Las novedades más destacadas del año 2018 fueron las siguientes:

### Segundo Programa de Intraemprendimiento

Tras el éxito del primer programa de intraemprendimiento con la metodología de Adobe Kickbox, que concluyó con la ejecución de uno de los proyectos participantes, incor-

- Calidad
- Experiencia de cliente
- Omnicanalidad
- Especialización
- ABANCA Innova**

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS



porado a los proyectos de innovación de la entidad, se abrió una segunda convocatoria para el programa.

Esta edición, abierta de nuevo a jóvenes universitarios contó con una amplia participación, reuniendo 120 ideas de 92 candidatos internos y 62 ideas de 62 candidatos externos.

De todas las ideas presentadas se seleccionaron 24, que pasaron a desarrollar sus proyectos siguiendo metodologías de Lean Startup y Design Thinking, en busca de llegar al Sponsors Day. De todas ellas, en esta edición, 15 proyectos pudieron presentar sus ideas ante directivos de la entidad buscando el paso a la Caja Azul siendo siete los proyectos que lo consiguieron, contando así con ocho semanas para seguir desarrollando sus proyectos bajo el manto de su conse-

jo asesor, sponsor y mentores, en busca de resolver las posibles incógnitas o riesgos que pudiera tener el proyecto.

Esta fase finalizó el miércoles 12 de diciembre con el "Demo Day", en el que los seis proyectos que consiguieron alcanzar el final de la Caja Azul pudieron presentar sus proyectos y evoluciones respecto a la Caja Roja frente a un comité de directivos de la entidad.

### Segundo Programa de Aceleración

La segunda edición del Programa de Aceleración ABANCA Innova, iniciativa que hemos creado para apoyar el desarrollo de start-ups tecnológicas, dio comienzo el 25 de julio y estuvo orientado principalmente a proyec-

Calidad

Experiencia de cliente

Omnicanalidad

Especialización

**ABANCA Innova**

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
5. NUESTRO EQUIPO
6. NUESTROS COMPROMISOS
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
9. ANEXOS

tos de emprendimiento en el sector asegurador. Otros segmentos contemplados son el fintech y el regtech, así como las tecnologías como el blockchain o el bigdata.

El objetivo del Programa de Aceleración ABANCA Innova es fomentar el nacimiento y desarrollo de nuevas empresas tecnológicas que ofrezcan soluciones innovadoras aplicables a la actividad financiera.

A través de ABANCA Innova ofrecemos a las start-ups participantes un completo paquete de apoyo destinado a dotarles de conocimiento de gestión y recursos económicos

y materiales para madurar y desarrollar su proyecto de emprendimiento. Por un lado, ABANCA Innova pone a su disposición diversas acciones de formación y mentoring para ayudar a la compañía a diseñar su modelo de negocio y ajustar su producto a las necesidades del mercado. Junto a ello, les ofrecemos la financiación necesaria a través de la concesión de préstamos participativos y la posibilidad de recibir inversión directa en capital. Otros beneficios que el programa proporciona a las start-ups son la utilización de espacios de coworking en las instalaciones de ABANCA Innova o el uso de Amazon Web Services.





# 5

## NUESTRO EQUIPO

Estructura y composición

Capacitación

Cultura y transformación

Compensación y desarrollo

Seguridad y salud

Política de igualdad y conciliación

Atracción y desarrollo de talento

Tablas





- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO**
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

**Estructura**

- Capacitación
- Cultura
- Desarrollo
- Seguridad y salud
- Igualdad y conciliación
- Desarrollo de talento
- Tablas

## ESTRUCTURA Y COMPOSICIÓN

102-8, 103-2, 103-3

Actualmente, forman parte del Grupo ABANCA más de 4.900 personas. La edad media de la plantilla se sitúa en torno a los 43 años, con una media de antigüedad en la empresa de quince años.

En 2018 se ha ampliado el alcance de los datos reportados incluyéndose actualmente los contratos temporales y tres nuevas compañías (ABANCA Servicios Financieros Portugal, ABANCA Servicios Financieros España y SOFOM SA), por lo que la informa-

ción de 2018 no es comparable con la del 2017.

	2017	2018
Núm. de empleados	4.352	4.903
Distribución según género		
- Mujeres	50,5 %	51,2 %
- Hombres	49,5 %	48,8 %

El equipo se ubica principalmente en Galicia, Asturias y León, territorio que supone el núcleo del negocio del Grupo ABANCA, con un 83% de concentración. Cabe desta-

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>1. PRESENTACIÓN</li> <li>2. GOB. CORPORATIVO</li> <li>3. MODELO DE NEGOCIO</li> <li>4. CLIENTECÉNTRICOS</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li><b>5. NUESTRO EQUIPO</b></li> <li>6. NUESTROS COMPROMISOS</li> <li>7. GESTIÓN DEL RIESGO</li> <li>8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018</li> <li>9. ANEXOS</li> </ul> |
|---|---|

Estructura
Capacitación
Cultura
Desarrollo
Seguridad y salud
Igualdad y conciliación
Desarrollo de talento
Tablas

car 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 59,64% de hombres.

Desglose de la plantilla por ubicación y género	2017		2018	
	Total	Mujeres	Hombres	Total
Galicia, Asturias y León	3.666	53,23 %	46,77 %	4.075
Resto de España	614	40,36 %	59,64 %	721
Extranjero	72	45,79 %	54,21 %	107
<b>Total</b>	<b>4.352</b>	<b>51,17 %</b>	<b>48,83 %</b>	<b>4.903</b>

El total de empleados en el extranjero supone solamente un 2,18% sobre el total, siendo su distribución geográfica la siguiente:

Distribución geográfica en el extranjero	2018
Total	
Portugal	59
Alemania	1
Brasil	4
Francia	2
Inglaterra	3
México	12
Panamá	2
Estados Unidos	10
Suiza	13
Venezuela	1
<b>Total</b>	<b>107</b>



- |                      |                                |
|----------------------|--------------------------------|
| 1. PRESENTACIÓN      | <b>5. NUESTRO EQUIPO</b>       |
| 2. GOB. CORPORATIVO  | 6. NUESTROS COMPROMISOS        |
| 3. MODELO DE NEGOCIO | 7. GESTIÓN DEL RIESGO          |
| 4. CLIENTECÉNTRICOS  | 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018 |
|                      | 9. ANEXOS                      |

Estructura
Capacitación
Cultura
Desarrollo
Seguridad y salud
Igualdad y conciliación
Desarrollo de talento
Tablas

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 el Grupo ABANCA es

el valor de la experiencia. En 2018 se entregaron 212 insignias de plata y 4 de oro a empleados, en reconocimiento a su trayectoria de décadas de trabajo en la entidad que entre todos suman un total de 6.400 años.

Desglose de la plantilla por ubicación y edad	< 30	30-50	> 50
Galicia, Asturias y León	8,8 %	71,0 %	20,2 %
Resto de España	4,6 %	78,6 %	16,8 %
Extranjero	10,3 %	79,4 %	10,3 %
<b>Total</b>	<b>8,2 %</b>	<b>72,3 %</b>	<b>19,5 %</b>

El ejercicio 2018 se ha cerrado con un total de 411 nuevas incorporaciones al equipo de personas que configura la entidad.

Incorporaciones por edad (401-1)	2017		2018	
	Total	Mujeres	Hombres	Total
Menores de 30 años	76	124	107	231
Entre 30 y 50 años	108	77	94	171
Mayores de 50 años	3	4	5	9
<b>Total</b>	<b>187</b>	<b>205</b>	<b>206</b>	<b>411</b>

Incorporaciones por ubicación (401-1)	2017		2018	
	Total	Mujeres	Hombres	Total
Galicia, Asturias y León	144	167	140	307
Resto de España	37	35	60	95
Extranjero	6	3	6	9
<b>Total</b>	<b>187</b>	<b>205</b>	<b>206</b>	<b>411</b>

- |                      |                                |
|----------------------|--------------------------------|
| 1. PRESENTACIÓN      | <b>5. NUESTRO EQUIPO</b>       |
| 2. GOB. CORPORATIVO  | 6. NUESTROS COMPROMISOS        |
| 3. MODELO DE NEGOCIO | 7. GESTIÓN DEL RIESGO          |
| 4. CLIENTECÉNTRICOS  | 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018 |
|                      | 9. ANEXOS                      |

**Estructura**

- Capacitación
- Cultura
- Desarrollo
- Seguridad y salud
- Igualdad y conciliación
- Desarrollo de talento
- Tablas

Además, la rotación de plantilla se sitúa en el 4,8%<sup>1</sup> para el ejercicio 2018.

Rotación media por edad y género (401-1)	2017		2018	
	Total	Mujeres	Hombres	Total
Menores de 30 años	6,4 %	24,2 %	29,2 %	26,4 %
Entre 30 y 50 años	2,0 %	2,1 %	3,4 %	2,7 %
Mayores de 50 años	8,0 %	3,2 %	3,8 %	3,6 %
<b>Total</b>	<b>3,2 %</b>	<b>4,2 %</b>	<b>5,4 %</b>	<b>4,8 %</b>

Rotación media por ubicación y género (401-1)	2017		2018	
	Total	Mujeres	Hombres	Total
Galicia, Asturias y León	2,7 %	4,2 %	5,0 %	4,6 %
Resto de España	6,4 %	5,2 %	6,5 %	5,9 %
Extranjero	4,2 %	2,0 %	8,6 %	5,6 %
<b>Total</b>	<b>3,2 %</b>	<b>4,2 %</b>	<b>5,4 %</b>	<b>4,8 %</b>

Más del 60% del comité de dirección de ABANCA procede de Galicia, origen y núcleo de su actividad, desde donde reforzar la posición de entidad de referencia en el noroeste de España (202-2).

Distribución de la plantilla por categoría y género (405-1)	2017		2018		
	Distribución	Mujeres	Hombres	Total	Distribución
Alta dirección	0,3 %	7,7 %	92,3 %	13	0,3 %
Dirección	1,5 %	18,6 %	81,4 %	70	1,4 %
Mandos intermedios	23,2 %	28,9 %	71,1 %	1.066	21,7 %
Técnicos	75,0 %	58,3 %	41,7 %	3.754	76,6 %

<sup>1</sup> La rotación se calcula como el número de bajas durante el ejercicio entre el número total de empleados. Se incluyen bajas voluntarias y no voluntarias.

- |                      |                                |
|----------------------|--------------------------------|
| 1. PRESENTACIÓN      | <b>5. NUESTRO EQUIPO</b>       |
| 2. GOB. CORPORATIVO  | 6. NUESTROS COMPROMISOS        |
| 3. MODELO DE NEGOCIO | 7. GESTIÓN DEL RIESGO          |
| 4. CLIENTECÉNTRICOS  | 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018 |
|                      | 9. ANEXOS                      |

- Estructura
- Capacitación**
- Cultura
- Desarrollo
- Seguridad y salud
- Igualdad y conciliación
- Desarrollo de talento
- Tablas

Distribución de la plantilla por categoría y edad en 2018 (405-1)				
	<30	30-50	>50	Distribución
Alta dirección	0,0 %	46,2 %	53,8 %	0,3 %
Dirección	0,0 %	55,7 %	44,3 %	1,4 %
Mandos intermedios	0,2 %	80,6 %	19,2 %	21,7 %
Técnicos	10,6 %	70,4 %	19,0 %	76,6 %
<b>Total</b>	<b>8,2 %</b>	<b>72,3 %</b>	<b>19,5 %</b>	<b>100,0 %</b>

## CAPACITACIÓN

103-2, 103-3, 404-2

En el 2018 hemos dado continuidad a los programas de capacitación y certificación iniciados en el 2017, que tienen como objetivo dotar de las capacidades necesarias a los profesionales que prestan servicios de inversión, para garantizar los niveles de calidad y seguridad exigidos por la normativa MIFID. En este ejercicio se han realizado 7 nuevos programas de certificación en los que han participado 1.095 personas. Al cierre del año ABANCA tiene a 2.039 personas certificadas, que representan un 88,31% del colectivo afectado por la normativa. Adicionalmente hemos certificado a otros profesionales que, sin estar dentro del perímetro de obligación normativa, están en posiciones susceptibles de, en el futuro, acceder a puestos de prestación de servicios de inversión. Para este fin hemos seguido apostando de manera preferente por las certificaciones de EFPA (European Financial Planning Association), una de las asociaciones de acreditación independientes más prestigiosas a nivel europeo, que además cuenta con el visto bueno de la CNMV.

tado por la normativa. Adicionalmente hemos certificado a otros profesionales que, sin estar dentro del perímetro de obligación normativa, están en posiciones susceptibles de, en el futuro, acceder a puestos de prestación de servicios de inversión. Para este fin hemos seguido apostando de manera preferente por las certificaciones de EFPA (European Financial Planning Association), una de las asociaciones de acreditación independientes más prestigiosas a nivel europeo, que además cuenta con el visto bueno de la CNMV.

Cifras clave sobre formación	2017	2018
Inv. en formación (m de €)	1.895	1.914
Inv. / empleado formado (€)	412,9 €	396,2 €
Horas recibidas / empleado	49,5	55,7
Índice de calidad de servicio	82	81
Empleados formados (%)	100 %	94 %

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO**
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Estructura
- Capacitación**
- Cultura
- Desarrollo
- Seguridad y salud
- Igualdad y conciliación
- Desarrollo de talento
- Tablas

Promedio horas de capacitación anuales (404-1)	2017		2018	
	Total	Mujeres	Hombres	Total
Alta dirección	20	64	21	24
Dirección	34	38	43	42
Mandos intermedios	61	49	56	54
Técnicos	46	61	51	57
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>59</b>	<b>52</b>	<b>56</b>

Otro punto importante de nuestra actividad formativa es garantizar que ABANCA cumple con la formación regulatoria exigida para el sector. De esta manera nuestros profesionales son formados en prevención de blanqueo de capitales o financiación de actividades terroristas, en gestión segura de los datos de nuestros clientes, en el tratamiento de información privilegiada, en gestión de conflictos de interés, o en cómo prevenir

accidentes o enfermedades laborales, por poner sólo algunos ejemplos.

En total en el ejercicio pasado, 4.203 profesionales han participado en al menos una de la 12 acciones formativas regulatorias realizadas.

A continuación, se desglosa el número de empleados que han recibido formación específica sobre prevención de blanqueo de capitales:

Empleados que han recibido capacitación sobre la prevención Blanqueo Capitales (205-2)				
	Galicia, Asturias y León	España	Extranjero	Total (%)
Alta dirección	11	2	0	100 %
Dirección	58	6	2	94,3 %
Mandos intermedios	853	130	20	94,1 %
Técnicos	2.636	444	41	83,1 %
<b>Total</b>	<b>3.558</b>	<b>582</b>	<b>63</b>	<b>85,7 %</b>

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. PRESENTACIÓN</li> <li>2. GOB. CORPORATIVO</li> <li>3. MODELO DE NEGOCIO</li> <li>4. CLIENTECÉNTRICOS</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>5. NUESTRO EQUIPO</b></li> <li>6. NUESTROS COMPROMISOS</li> <li>7. GESTIÓN DEL RIESGO</li> <li>8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018</li> <li>9. ANEXOS</li> </ol>
---	---

Estructura
<b>Capacitación</b>
Cultura
Desarrollo
Seguridad y salud
Igualdad y conciliación
Desarrollo de talento
Tablas



En total se han realizado más de 300 acciones formativas, de las que 233 han sido presenciales, 89 en modalidad de teleformación y 6 en modalidad mixta, con un promedio de satisfacción del 3,48 sobre 4.

Adicionalmente 39 profesionales se han beneficiado de la ayuda para estudios de convenio, por un importe total de 36.673,73 €.

Por otro lado, todos los empleados del Banco y de las empresas participadas (relacionadas más abajo) tienen la obligación de presentar la declaración de conflictos de interés (manifiestan conocer y aceptar el Código Ético y por ende la política anticorrupción que figura como anexo al mismo).

- ABANCA Gestión operativa
- ABANCA mediación operador banca seguros.
- ABANCA Corporación correduría
- ABANCA Corporación división inmobiliaria.
- ABANCA Servicios financieros (España/Portugal)

El Código Ético y de Conducta y la Política Anticorrupción son normas internas de obligado cumplimiento para la totalidad de la plantilla en las que se recogen los principios básicos de actuación Innovación, Responsabilidad, Confiabilidad y Calidad. Todo el personal del Banco tiene la obligación de conocer, aceptar y actuar conforme a dichos principios básicos de actuación. En el código Ético se recoge, entre otras, la obligación de confidencialidad de la información, de prevenir y denunciar delitos, mantener la imparcialidad, transparencia en la actividad diaria y de mantener un comportamiento ético en relación a la aceptación de obsequios invitaciones o favores. En relación con la política anticorrupción (anexo al código ético) implica un compromiso para eliminar cualquier tipo de corrupción, en el sentido de rechazar y combatir cualquier conducta que no sólo sea perjudicial para la reputación de la entidad sino también dañina para la Sociedad ya que ABANCA está comprometida con avanzar para conseguir una sociedad más justa, ética y sostenible.

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO**
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Estructura
- Capacitación
- Cultura**
- Desarrollo
- Seguridad y salud
- Igualdad y conciliación
- Desarrollo de talento
- Tablas

## CULTURA Y TRANSFORMACIÓN

103-2, 103-3

En el 2018 nuestro principal reto ha sido impulsar las transformaciones organizativas que ABANCA quiere acometer para adaptarse al nuevo marco competitivo, y a las expectativas de nuestros clientes. La meta es conseguir una organización más ágil, simplificada y cooperativa, impulsando la cultura de innovación, con la mejora de la experiencia de cliente como eje central. Varias han sido las acciones que hemos llevado a cabo para construir una organización con estas características.

Este año hemos puesto en marcha el proyecto ABIERTO, con el que buscamos transformar las formas de trabajar en nuestras principales sedes. Con el precedente del piloto realizado en nuestra sede de Recoletos 4 en Madrid, el proyecto busca generar modelos de trabajo más flexibles y colaborativos apoyándose en tres pilares: espacio, tecnología y personas.

En el marco de este proyecto, en 2018 hemos llevado a cabo la reforma de nuestra sede de Coruña en Rúa Nueva 30. El proyecto ha supuesto la reforma completa de las 7 plantas del edificio principal y 5 de su anexo, optimizando el espacio y acercando áreas que antes del proyecto se encontraban ubicadas en locales fuera del edificio, lo que ha permitido aumentar la capacidad en 150 personas.

Se han generado más espacios de reunión (21 nuevas salas) y se han creado diferentes

espacios según el tipo de actividad a realizar en cada momento: reunión, creación, concentración, conversación, etc... Otro aspecto importante es la eliminación de la propiedad de los puestos, con la finalidad de favorecer la movilidad y el trabajo en equipo por procesos o proyectos.

Acompañando al diseño del edificio se realiza un refuerzo en la dotación tecnológica, facilitando Surface con telefonía integrada a todas las personas, lo que permite que cada una pueda trabajar en cada momento en el espacio que necesite, incluso desde casa si lo desea; se potencia los recursos de comunicación con 10 nuevos equipos de videoconferencia y el sistema de videoconferencia lifesize que permite mantener webconferenze desde cualquier equipo por vía WIFI.

Por último, se ha llevado a cambio un acompañamiento para facilitar el cambio a las personas, co-creando las normas de convivencia en los nuevos espacios, instruyendo en las posibilidades de los nuevos medios, y solucionando las dificultades con las que se han ido encontrando. El proyecto ha implicado una mejora de 10 puntos porcentuales en la encuesta de satisfacción con el entorno laboral realizada, y se realizarán 2 mediciones más a lo largo de todo el proyecto ya que cada fase introduce novedades en el aprovechamiento del espacio y formas de trabajar que podrían impactar ese indicador.

Por otro lado hemos lanzado #ABANCAse mueve, el plan de cultura corporativa bajo

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Estructura
- Capacitación
- Cultura**
- Desarrollo
- Seguridad y salud
- Igualdad y conciliación
- Desarrollo de talento
- Tablas

el que se impulsan iniciativas para promover los cambios descritos arriba. Bajo este paraguas cultural hemos llevado a cabo nuestro segundo programa de Think Tanks ABANCA, con importantes novedades. Este año los hemos dirigido a plantear propuestas relacionadas con alguno de los ejes estratégicos de la organización, hemos abierto la convocatoria a cualquier persona interesada en colaborar en estos proyectos, y hemos creado equipos transversales con representantes de diferentes áreas para su planteamiento primero, y su desarrollo después. De esta manera y teniendo en cuenta lo ya realizado en 2017, alrededor de 100 personas de más de 30 áreas diferentes han participado en alguno de los 10 Think Tanks corpora-

tivos, y 6 propuestas están en implantación o fase de desarrollo. En paralelo se ha llevado a cabo la segunda edición del programa de intraemprendimiento ABANCA Innova, en el que 25 personas, 20 internas, y otros 5 externas han podido plantear proyectos de negocio para su desarrollo en ABANCA, de los que 7 han llegado a su fase final de venta ante una audiencia compuesta por los responsables encargados en su caso de patrocinar su explotación en mercado.

Para dar cobertura a este cambio en las maneras de trabajar, hemos potenciado la capacitación en las metodologías y herramientas necesarias para preparar a nuestros profesionales para los retos compe-



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO**
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Estructura
- Capacitación
- Cultura
- Desarrollo**
- Seguridad y salud
- Igualdad y conciliación
- Desarrollo de talento
- Tablas

titivos del momento: la simplificación de nuestros servicios, la agilidad e innovación en la propuesta de soluciones, y la experiencia de cliente como eje central de toda nuestra actividad. De esta manera tenemos un total de 63 personas entrenadas en robotización para automatizar tareas repetitivas y liberar tiempo de valor para los profesionales, 40 en gestión de proyectos ágiles con scrum, 102 en diseño de soluciones innovadores con design thinking y 63 en metodologías lean para la mejora de nuestros procesos de negocio. Por último, más de 500 profesionales han recibido entrenamiento para transmitir a nuestros clientes el estilo ABANCA, y conseguir que disfruten de una excelente experiencia en su relación con ABANCA.

Todas estas acciones, junto con el trabajo realizado por cada área en su plan de acción, han provocado una mejora en nuestra medición de innovación de la encuesta de cultura corporativa de 8 puntos, hasta situarse en el percentil 79, y de la mejora continua en 2 puntos, hasta llegar al 82 sobre un máximo de 100. Con estas dos palancas nuestra medición de cultura organizativa ha subido 2 puntos hasta el percentil 82.

Este año 2018 hemos introducido importantes novedades en la gestión del compromiso y la cultura corporativa. En primer lugar hemos sustituido las anteriores mediciones de clima por una nueva focalizada en el engagement, ya que según los estudios este es el parámetro que mejor correlaciona con

el éxito de una organización. De esta manera en el 2018 hemos conseguido un nivel de compromiso de nuestros profesionales del 88%.

En próximos ejercicios ABANCA trabajará en el desarrollo de políticas que impulsen nuevas formas de trabajo para adaptarse a las tendencias del mercado, incluyendo medidas la desconexión laboral. En este sentido el nuevo modelo de oficina supone un avance en el cambio de cultura.

## COMPENSACIÓN Y DESARROLLO

401-2, 201-3, 202-1

ABANCA cuenta con un modelo retributivo que reconoce adecuadamente la productividad y la contribución de sus profesionales a su cuenta de resultados.

Tal y como establece el Convenio Colectivo de ABANCA Corporación Bancaria S.A., el salario base inicial para cualquier trabajador de la plantilla, independientemente de su género, es de 1,6 veces el Salario Mínimo Interprofesional, aplicándose los incrementos establecidos en el propio convenio.

El Sistema de Retribución Variable 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.



1. PRESENTACIÓN	<b>5. NUESTRO EQUIPO</b>
2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTROS COMPROMISOS
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
4. CLIENTECÉNTRICOS	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
	9. ANEXOS

Estructura
Capacitación
Cultura
<b>Desarrollo</b>
Seguridad y salud
Igualdad y conciliación
Desarrollo de talento
Tablas

El propósito del Sistema de Retribución Variable es recompensar el logro de los objetivos de negocio, que deberá reflejar un rendimiento sostenible y adaptado al riesgo, así como un rendimiento superior al mero cumplimiento de las funciones del puesto, que se traduzca a un impacto positivo en los resultados de la entidad.

cobro del variable en función del cumplimiento de los objetivos generales del Grupo, del desempeño ajustado al riesgo de la Entidad, y de distintos elementos cualitativos ligados a la calidad de servicio, cumplimiento de las políticas y procedimientos, y satisfacción del cliente.

El incentivo a percibir depende de dos elementos fundamentales:

### Plan de Retribución Flexible (REFLEX)

- En primer lugar, del grado de consecución de los objetivos cuantitativos. Todos los puestos se miden por el panel de objetivos estratégicos de su centro superior y oficina/centro al que esté adscrito, y sus objetivos individuales si los posee.
- En segundo lugar, la parte cualitativa del incentivo depende del reparto de la bolsa a disposición de cada responsable, que se basa en un conjunto de criterios con una visión global de desempeño de cada persona.

El 'Plan de Retribución Flexible' es un sistema de retribución variable en el que el empleado decide cómo distribuir su salario, ya que puede sustituir parte de su retribución en metálico por determinada retribución en especie.

Además, existen una serie de interruptores que pueden reducir o anular el derecho al

EL REFLEX es voluntario, el empleado decide si se adhiere o no. Además del acceso a productos y servicios con precios beneficiosos respecto a los del mercado, el sistema permite incrementar el salario neto percibido gracias a las ventajas que la Ley de IRPF concede a determinados productos y servicios.



- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>1. PRESENTACIÓN</li> <li>2. GOB. CORPORATIVO</li> <li>3. MODELO DE NEGOCIO</li> <li>4. CLIENTECÉNTRICOS</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li><b>5. NUESTRO EQUIPO</b></li> <li>6. NUESTROS COMPROMISOS</li> <li>7. GESTIÓN DEL RIESGO</li> <li>8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018</li> <li>9. ANEXOS</li> </ul> |
|---|---|

Estructura
Capacitación
Cultura
<b>Desarrollo</b>
Seguridad y salud
Igualdad y conciliación
Desarrollo de talento
Tablas

## Previsión Social - Planes de Pensiones

Los compromisos por pensiones del Grupo ABANCA están exteriorizados en su totalidad, la mayor parte instrumentados a través del Plan de Pensiones (PP) del Personal de ABANCA y excepcionalmente a través de pólizas de seguro complementarias. El PP 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 2018 no ha sido necesario que el Banco efectuase aportaciones por jubilación y riesgo 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 cobertura de aportaciones de ahorro y riesgo de la plantilla del Banco ascendió a 10,3 millones de euros, correspondiéndose al 100% de la aportación establecida en el Plan con carácter general.



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO**
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

Estructura
Capacitación
Cultura
<b>Desarrollo</b>
Seguridad y salud
Igualdad y conciliación
Desarrollo de talento
Tablas

## Itinerarios Profesionales ABANCA

Para facilitar la autogestión del desarrollo profesional, contamos con la plataforma de itinerarios profesionales, en la que se recogen, definidas puesto a puesto, las rutas de evolución más frecuentes y probables en las familias Comerciales y de Crédito.

Extendiendo el planteamiento de itinerarios profesionales al resto de áreas de servicios centrales y apoyo al negocio no contempladas hasta la fecha, Capital Humano ha identificado con cada dirección general las distintas familias profesionales, que son la agrupación de aquellos puestos que tienen una misión común dentro de la organización y comparten un conjunto básico de habilidades y conocimientos técnicos para su desempeño, así como las conexiones más probables entre estas familias, dentro y fuera de cada dirección general.

Por tanto, las familias profesionales y los itinerarios profesionales identificados recogen tanto el posible desarrollo dentro de la propia dirección general como los movimientos transversales a otras áreas de trabajo relacionadas. Estos dos elementos servirán como herramientas de apoyo para instrumentar las aspiraciones de desarrollo transversal de todas las personas del banco. Cada empleado puede, utilizando como guía orientativa los elementos anteriores, postularse a nuevos puestos dentro de la entidad que desarrollen o amplíen su aportación al banco.

## 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.

Este Plan de Desarrollo Individual (PDI) puede centrarse en las competencias a desarrollar para un mejor desempeño en el puesto actual, o tener en cuenta los horizontes de desarrollo y expectativas profesionales del empleado/a. Por tanto, la entrevista es el momento más oportuno para reflexionar sobre las aspiraciones profesionales y poner de manifiesto, si lo hubiese, interés hacia nuevos puestos en otras áreas, dentro o fuera de la dirección general.

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.

1. PRESENTACIÓN	<b>5. NUESTRO EQUIPO</b>
2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTROS COMPROMISOS
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
4. CLIENTECÉNTRICOS	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
	9. ANEXOS

Estructura
Capacitación
Cultura
Desarrollo
<b>Seguridad y salud</b>
Igualdad y conciliación
Desarrollo de talento
Tablas

Empleados que han recibido evaluación de desempeño (%) (404-3)	2017		2018	
	Total	Mujeres	Hombres	Total
Alta dirección	100 %	100 %	100 %	100 %
Dirección	100 %	92 %	98 %	97 %
Mandos intermedios	100 %	99 %	99 %	99 %
Técnicos	97 %	96 %	95 %	95 %
<b>Total</b>	<b>98 %</b>	<b>96 %</b>	<b>96 %</b>	<b>96 %</b>

## SEGURIDAD Y SALUD

103-2, 103-3, 403-3, 403-4

ABANCA dispone de un único Comité de Seguridad y Salud (CSS) compuesto por 12 representantes de la empresa y 12 representantes de los trabajadores y trabajadoras (RLT) que representan al 100% de la plantilla. El CSS es el órgano paritario y colegiado de participación destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos laborales. El CSS se reúne trimestralmente y además cuando lo solicite alguna de las representaciones (empresa o RLT).

Adicionalmente se pueden establecer mesas de trabajo con la RLT en el seno del CSS para tratar proyectos más específicos

En nuestra actividad (financiera), no constan catalogadas enfermedades profesionales.

Para garantizar la seguridad y salud de toda la plantilla, el Servicio de Prevención de ABANCA, además de cumplir todas las obligaciones ordinarias que establece la Ley de Prevención de Riesgos Laborales ha puesto en marcha distintas actuaciones preventivas extraordinarias en aras de favorecer una mejora continuada en la seguridad y salud de la plantilla, entre las que se detallan las siguientes:

- Mediciones gas radón en colaboración con el Laboratorio de Radón de Galicia, organismo dependiente del área de Medicina Preventiva y Salud Pública de la Universidad de Santiago de Compostela.
- Instalación de desfibriladores.

1. PRESENTACIÓN	<b>5. NUESTRO EQUIPO</b>
2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTROS COMPROMISOS
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
4. CLIENTECÉNTRICOS	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
	9. ANEXOS

Estructura
Capacitación
Cultura
Desarrollo
<b>Seguridad y salud</b>
Igualdad y conciliación
Desarrollo de talento
Tablas

- Presentación y aprobación en el Comité de Seguridad ante la RLT del Protocolo de Violencia Externa, estando pendiente de cierre la mesa de trabajo del Protocolo de Embarazo, parto reciente y lactancia y la de riesgos psicosociales.
- Campañas de promoción de la salud en el trabajo, entre las que cabe destacar la campaña de vacunación antigripal.
- Talleres de seguridad vial virtual.

Seguridad y salud (403-2)	2017		2018	
Absentismo por accidentes	Total	Mujeres	Hombres	Total
Núm. jornadas perdidas (días)	1.173	502	351	853
Núm. accidentes	46	35	23	58
- con baja laboral	22	12	12	24
- <i>in itinere</i>	18	6	11	17
- sin baja laboral	24	23	11	34
- <i>in itinere</i>	8	6	4	10
<b>Absentismo por enfermedad común</b>				
Núm. jornadas perdidas (días)	38.015	21.392	10.778	32.170
Núm. bajas	1.135	863	429	1.292
<b>Víctimas mortales relacionadas con trabajo</b>				
Núm. de víctimas	0	0	0	0

Nota: estos datos corresponden únicamente a ABANCA

Índices de frecuencia y gravedad	Hombres	Mujeres
Índice de Frecuencia <sup>2</sup>	1,44	0,25
Índice de Gravedad <sup>3</sup>	0,05	0,00

Nota: estos datos corresponden únicamente a ABANCA

<sup>2</sup> Índice de Frecuencia = Número de accidentes con baja \* 1000 / Media de trabajadores

<sup>3</sup> Índice de gravedad = Días de baja \* 1000 / (Horas trabajadas en periodo seleccionado \* Media trabajadores)

- |   |   |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PRESENTACIÓN</li> <li>2. GOB. CORPORATIVO</li> <li>3. MODELO DE NEGOCIO</li> <li>4. CLIENTECÉNTRICOS</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li><b>5. NUESTRO EQUIPO</b></li> <li>6. NUESTROS COMPROMISOS</li> <li>7. GESTIÓN DEL RIESGO</li> <li>8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018</li> <li>9. ANEXOS</li> </ol> |
|---|---|

Estructura
Capacitación
Cultura
Desarrollo
Seguridad y salud
<b>Igualdad y conciliación</b>
Desarrollo de talento
Tablas

## POLÍTICA DE IGUALDAD Y CONCILIACIÓN

103-2

El 'Plan de Igualdad de Oportunidades' del Grupo ABANCA fue firmado en 2016 con el 93,37% de la representación sindical (CC. OO, CSICA, UGT, ASCA y CGT) y tiene vigencia hasta el año 2020. El documento recoge una serie de medidas para conseguir una igualdad real de trato y oportunidades entre hombres y mujeres en el Grupo ABANCA y superar las posibles desigualdades que puedan existir por razón de género. Este docu-

mento es una de las acciones que pone de manifiesto el compromiso del banco con el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) Igualdad de Género.

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' recoge una serie de actuaciones para reducir este desequilibrio.

En total, se contemplan en el documento una serie de actuaciones en 10 ámbitos:



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO**
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Estructura
- Capacitación
- Cultura
- Desarrollo
- Seguridad y salud
- Igualdad y conciliación**
- Desarrollo de talento
- Tablas

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.

El 'Plan de Igualdad de Oportunidades' del Grupo ABANCA incluye también el catálogo de medidas de conciliación de la entidad.

Además, en virtud del compromiso adquirido en el plan de igualdad, el Grupo ABANCA, como responsable de proteger los derechos fundamentales de las personas en los lugares de trabajo, especialmente el derecho al debido respeto a su dignidad per-

sonal, se comprometió a prevenir la violencia de género en el seno de la empresa y en su entorno social.

Para ello, el Grupo ABANCA suscribió el 'Protocolo para la Prevención de la Violencia de Género' como compromiso de respeto a la integridad y dignidad humana; sensibilización; información y prevención, con total garantía de confidencialidad y con el fin de garantizar los derechos dentro del ámbito laboral para que las trabajadoras que sufran violencia de género puedan conciliar los requerimientos de la relación laboral con sus circunstancias personales y/o familiares.

La implantación y difusión del 'Protocolo para la Prevención de la Violencia de Género' en el Grupo ABANCA tiene, entre sus objetivos principales promover una cultura de rechazo y sensibilización que propicie una mejora del clima y salud laboral de las trabajadoras y trabajadores.

Empleados que han recibido capacitación sobre Igualdad (412-2)				
	Galicia, Asturias y León	España	Extranjero	Total (%)
Alta dirección	2	0	0	15,4 %
Dirección	29	1	0	42,9 %
Mandos intermedios	130	11	3	13,5 %
Técnicos	50	2	0	1,4 %
<b>Total</b>	<b>211</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>4,7 %</b>

1. PRESENTACIÓN	<b>5. NUESTRO EQUIPO</b>
2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTROS COMPROMISOS
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
4. CLIENTECÉNTRICOS	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
	9. ANEXOS

Estructura
Capacitación
Cultura
Desarrollo
Seguridad y salud
<b>Igualdad y conciliación</b>
Desarrollo de talento
Tablas

Para favorecer el conocimiento y la difusión de esta información se habilitó un nuevo espacio en la intranet corporativa, a disposición de todos los empleados, en el que agrupamos todas las medidas de igualdad y conciliación de ABANCA en un único espacio.

En dicho espacio se incluye, entre otros, un apartado de 'Violencia de género' en el que se han reunido los protocolos que están vigentes en el banco para la detección y tratamiento de situaciones de violencia de género producidas dentro y fuera de los lugares de trabajo y para la prevención y tratamiento de los casos de acoso moral, acoso sexual y acoso por razón de sexo en el puesto de trabajo. En este módulo se puede consultar también la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género y las medidas de conciliación especiales que tenemos en ABANCA para las víctimas de violencia de género.

Otro módulo incluido es el de 'Medidas de conciliación', en el que se agrupan todas las medidas de conciliación de la entidad y 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.

Aquí también podremos encontrar una guía práctica para solicitar los permisos de maternidad, paternidad y lactancia y acceso a los impresos para pedir una reducción de jornada o una excedencia.

- **Permiso Parental**  
El Grupo ABANCA presenta un índice del 100% de reincorporación tras la baja de maternidad/paternidad, pero cabe destacar, por encima de todo, que el 100% empleados conservan su puesto de trabajo pasados 12 meses tras su reincorporación.

Permiso parental (401-3)	2017		2018	
	Total	Mujeres	Hombres	Total
Derecho baja maternal/paternal	238	102	90	192
Derecho ejercido	97,5 %	100 %	91,1 %	95,8 %
Reincorporaciones	97,8 %	100 %	100 %	100 %
Bajas del ejercicio anterior que permanecen en la empresa	98,7 %	100 %	100 %	100 %



- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>1. PRESENTACIÓN</li> <li>2. GOB. CORPORATIVO</li> <li>3. MODELO DE NEGOCIO</li> <li>4. CLIENTECÉNTRICOS</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li><b>5. NUESTRO EQUIPO</b></li> <li>6. NUESTROS COMPROMISOS</li> <li>7. GESTIÓN DEL RIESGO</li> <li>8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018</li> <li>9. ANEXOS</li> </ul> |
|---|---|

Estructura
Capacitación
Cultura
Desarrollo
Seguridad y salud
Igualdad y conciliación
<b>Desarrollo de talento</b>
Tablas

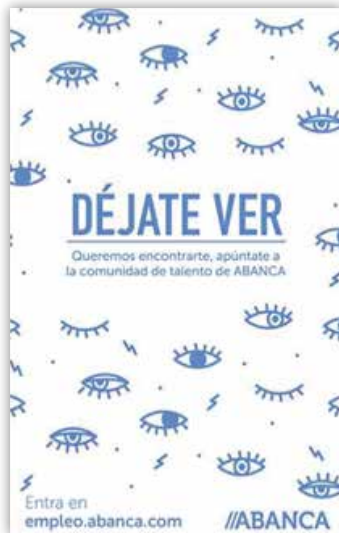
## ATRACCIÓN Y DESARROLLO DE TALENTO

103-2, 103-3

En el 2018 hemos continuado con la incorporación de nuevo talento a la organización, para atender a nuestros planes de crecimiento por un lado, y para garantizar el relevo generacional con talento joven. Para ello, en febrero, se produjo el lanzamiento de la nueva web empleo.abanca.com que permite una gestión centralizada de todo el proceso de recepción de currículos y selección de personal. Uno de los elementos más novedosos es la puesta en marcha de la Comunidad de Talento ABANCA, un nuevo ámbito en la web de carácter activo y participativo para todas las personas interesadas en trabajar y/o realizar prácticas.

Para darla a conocer entre su público objetivo se diseñó una campaña publicitaria de lanzamiento bajo el lema “Déjate ver” que incluyó acciones de difusión en Twitter, Facebook y LinkedIn, en prensa convencional y también elementos físicos en las oficinas de ABANCA ubicadas en las universidades e IESIDE.

En total 411 profesionales se han incorporado a la organización en 2018, de los cuáles 138 han sido dentro de Experiencia ABANCA, el programa a través del que incorporamos recién titulados. Para mejorar la experiencia de las personas que se postulan a este programa, y por tanto nuestra Marca de Empleador hemos puesto en marcha “Muévete aquí”. De esta manera 32 jóvenes participaron en una jornada de selección



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO**
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Estructura
- Capacitación
- Cultura
- Desarrollo
- Seguridad y salud
- Igualdad y conciliación
- Desarrollo de talento
- Tablas**



novedosa y retadora en una de nuestras sedes más representativas, nuestro edificio de Avenida de la Marina, 1 de A Coruña. La jornada combinó entrevistas y test on-line a través del móvil, con el diseño y defensa por equipos de una nueva solución de negocio para el banco.

También en este 2018 hemos puesto en marcha Muévete Ya, una iniciativa para estrechar nuestra relación con el mundo universitario. Se trata de un programa de 9 meses dirigido a universitarios en último año de carrera de los principales centros universitarios gallegos, que combina un acercamiento al mundo laboral con atractivo programa de formación complementario en temas como marketing digital, big data o metodologías ágiles de trabajo. Hasta el momento 159 jóvenes se han apuntado para participar en esta experiencia.

En cuanto a desarrollo de talento, 472 profesionales han promocionado a puestos de mayor responsabilidad en el 2018.

## TABLAS

La información de las tablas adjuntas más abajo es comparativa para los ejercicios 2017 y 2018, ya que en ambos casos se incluyen contratos temporales y las mismas compañías.

### Tabla 2.1.2

Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional a 31 de diciembre de 2018.

(102-8)			2017			2018		
			Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<b>ALTA DIRECCIÓN</b>	<b>Total</b>	<b>&lt; 30 años</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
		<b>Entre 30 y 50 años</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>6</b>
		<b>&gt; 50 años</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>7</b>
	Contrato indefinido	< 30 años	0	0	0	0	0	0
		Entre 30 y 50 años	4	1	5	5	1	6
		> 50 años	8	0	8	7	0	7
	Contrato temporal	< 30 años	0	0	0	0	0	0
		Entre 30 y 50 años	0	0	0	0	0	0
		> 50 años	0	0	0	0	0	0
	A tiempo parcial	< 30 años	0	0	0	0	0	0
Entre 30 y 50 años		0	0	0	0	0	0	
> 50 años		0	0	0	0	0	0	
<b>DIRECCIÓN</b>	<b>Total</b>	<b>&lt; 30 años</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
		<b>Entre 30 y 50 años</b>	<b>34</b>	<b>10</b>	<b>44</b>	<b>29</b>	<b>10</b>	<b>39</b>
		<b>&gt; 50 años</b>	<b>22</b>	<b>2</b>	<b>24</b>	<b>28</b>	<b>3</b>	<b>31</b>
	Contrato indefinido	< 30 años	0	0	0	0	0	0
		Entre 30 y 50 años	34	10	44	29	10	39
		> 50 años	22	2	24	28	3	31
	Contrato temporal	< 30 años	0	0	0	0	0	0
		Entre 30 y 50 años	0	0	0	0	0	0
		> 50 años	0	0	0	0	0	0
	A tiempo parcial	< 30 años	0	0	0	0	0	0
Entre 30 y 50 años		0	0	0	0	0	0	
> 50 años		0	0	0	0	0	0	
<b>MANDOS INTERMEDIOS</b>	<b>Total</b>	<b>&lt; 30 años</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
		<b>Entre 30 y 50 años</b>	<b>591</b>	<b>244</b>	<b>835</b>	<b>589</b>	<b>270</b>	<b>859</b>
		<b>Mayores de 50 años</b>	<b>156</b>	<b>29</b>	<b>185</b>	<b>168</b>	<b>37</b>	<b>205</b>
	Contrato indefinido	< 30 años	0	0	0	1	1	2
		Entre 30 y 50 años	591	244	835	589	270	859
		> 50 años	156	29	185	168	37	205
	Contrato temporal	< 30 años	0	0	0	0	0	0
		Entre 30 y 50 años	0	0	0	0	0	0
		> 50 años	0	0	0	0	0	0
	A tiempo parcial	< 30 años	0	0	0	0	0	0
Entre 30 y 50 años		0	0	0	0	0	0	
> 50 años		0	0	0	0	0	0	
<b>TÉCNICOS</b>	<b>Total</b>	<b>&lt; 30 años</b>	<b>139</b>	<b>172</b>	<b>311</b>	<b>177</b>	<b>222</b>	<b>399</b>
		<b>Entre 30 y 50 años</b>	<b>1.035</b>	<b>1.659</b>	<b>2.694</b>	<b>1.014</b>	<b>1.628</b>	<b>2.642</b>
		<b>Mayores de 50 años</b>	<b>325</b>	<b>292</b>	<b>617</b>	<b>376</b>	<b>337</b>	<b>713</b>
	Contrato indefinido	< 30 años	45	49	94	62	79	141
		Entre 30 y 50 años	1.010	1.617	2.627	991	1.587	2.578
		> 50 años	325	292	617	376	337	713
	Contrato temporal	< 30 años	94	123	217	115	143	258
		Entre 30 y 50 años	25	42	67	23	41	64
		> 50 años	0	0	0	0	0	0
	A tiempo parcial	< 30 años	0	0	0	0	0	0
Entre 30 y 50 años		0	0	0	0	0	0	
> 50 años		0	0	0	0	0	0	
<b>TOTAL</b>			<b>2.314</b>	<b>2.409</b>	<b>4.723</b>	<b>2.394</b>	<b>2.509</b>	<b>4.903</b>

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Estructura
- Capacitación
- Cultura
- Desarrollo
- Seguridad y salud
- Igualdad y conciliación
- Desarrollo de talento
- Tablas**

**Tabla 2.1.3**

Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.

		2017			2018		
		Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<b>ALTA DIRECCIÓN</b>	< 30 años	0	0	0	0	0	0
	Entre 30 y 50 años	0	0	0	0	0	0
	> 50 años	0	0	0	0	0	0
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>DIRECCIÓN</b>	< 30 años	0	0	0	0	0	0
	Entre 30 y 50 años	0	0	0	0	1	1
	> 50 años	0	0	0	1	0	1
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>MANDOS INTERMEDIOS</b>	< 30 años	0	0	0	0	0	0
	Entre 30 y 50 años	1	2	3	1	0	1
	> 50 años	1		1	3	1	4
	<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>5</b>
<b>TÉCNICOS</b>	< 30 años	0	1	1	2	0	2
	Entre 30 y 50 años	8	5	13	11	9	20
	> 50 años	1	1	2	16	4	20
	<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>16</b>	<b>29</b>	<b>13</b>	<b>42</b>

**Tabla 2.1.4**

Las remuneraciones medias, calculadas a partir de los salarios fijos, y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor (no se incluyen empleados en el extranjero, sólo son 107 un 2% de la plantilla).

	2017	2018
	Total	Total
Dirección	107.832	112.382
Mandos intermedios	55.378	55.645
Técnicos	38.288	38.160

	2017			2018		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
< 30 años	18.506	19.510	18.946	19.406	19.911	19.627
Entre 30 y 50 años	38.648	48.098	43.037	38.846	48.154	43.138
> 50 años	45.676	60.334	54.613	46.454	61.018	55.223

1. PRESENTACIÓN	<b>5. NUESTRO EQUIPO</b>
2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTROS COMPROMISOS
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
4. CLIENTECÉNTRICOS	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
	9. ANEXOS

- Estructura
- Capacitación
- Cultura
- Desarrollo
- Seguridad y salud
- Igualdad y conciliación
- Desarrollo de talento
- Tablas**

### Tabla 2.1.5

405-2

La brecha salarial por categorías profesionales homogéneas en el conjunto de ABANCA (excepto empleados en el extranjero) es el -9,27% en el año 2018 (-8,86% en 2017), calculada como diferencia de las medianas de los salarios fijos entre mujeres y hombres, expresado como porcentaje sobre la mediana del salario anual de hombres.

### Tabla 2.1.6

La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones.

	2017			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Remuneración media consejeros	252.887	232.000	249.867	276.000	190.500	258.000
Remuneración Alta Dirección (*)			354.000			386.000

\* Por protección de datos, al tener sólo una mujer en Alta Dirección, esta información no se desglosa por sexo.

### Tabla 2.1.7

Empleados con discapacidad. (405-1)

	2017			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Empleados con discapacidad	27	24	51	30	36	66



# 6

## NUESTROS COMPROMISOS

Compromiso con el Buen Gobierno  
Comprometidos con la educación  
Comprometidos con la sociedad  
Comprometidos con la cultura  
Compromiso con el medioambiente  
Comprometidos con los proveedores







- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

**Buen Gobierno**

Educación

Social

Cultural

Medioambiental

Proveedores

## COMPROMISO CON EL BUEN GOBIERNO

La lucha contra la corrupción y promover que todo el personal de ABANCA se guíe por unos patrones de actuación y unos valores corporativos que reflejen nuestro compromiso con el Buen Gobierno y el comportamiento ético han sido prioridades para nuestra organización desde el primer momento.

Con esa finalidad, se definieron como valores de cabecera de ABANCA, la responsabilidad, la confiabilidad, la calidad y la innovación, y se pusieron en marcha medidas como el deber de declarar la

existencia de conflictos de interés, así como la aprobación del Código Ético y de Conducta y la Política Anticorrupción, documentos de obligado cumplimiento para toda la plantilla con los que realizamos nuestra contribución al ODS 16 'Paz, justicia e instituciones sólidas'.

Para facilitar el acceso de todos los profesionales del banco a estas herramientas que debemos tener siempre presentes se ha establecido en la intranet corporativa, dentro de la sección Conoce ABANCA, el espacio específico Canales Éticos en donde se pueden consultar en cualquier momento estos documentos y también acceder a la plataforma 'Conflicto de interés'.

<p>1. PRESENTACIÓN</p> <p>2. GOB. CORPORATIVO</p> <p>3. MODELO DE NEGOCIO</p> <p>4. CLIENTECÉNTRICOS</p>	<p>5. NUESTRO EQUIPO</p> <p><b>6. NUESTROS COMPROMISOS</b></p> <p>7. GESTIÓN DEL RIESGO</p> <p>8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018</p> <p>9. ANEXOS</p>
--	--

<b>Buen Gobierno</b>
Educación
Social
Cultural
Medioambiental
Proveedores

## Cumplimiento de las mejores prácticas de buen gobierno

102-28, 103-2, 103-3

Durante el 2018 se han llevado a cabo medidas para impulsar las mejores prácticas de gobierno corporativo, dentro del marco del Plan de Excelencia en Gobierno Corporativo, aprobado por el Consejo de Administración en su sesión de 28 julio de 2017:

- Plan de Excelencia en Gobierno Corporativo:  
 ABANCA, a pesar de no ser una sociedad cotizada y en cumplimiento del referido Plan de Excelencia, ha implementado en el presente ejercicio una serie de medidas entre las que se encuentran las derivadas del Código de buen gobierno de las sociedades cotizadas (CBG), las dispuestas en el Título XIV de la Ley Sociedades de Capital (LSC), las que recoge la Guía Técnica de la CNMV sobre comisiones de auditoría de entidades de interés público y algunas relativas a la evaluación del Consejo y sus Comisiones.

Algunas de las medidas más destacadas en el ejercicio 2018 son las siguientes:

- Publicar en la web corporativa los resultados de las votaciones de la Junta General Ordinaria de Accionistas, indicando el número de acciones respecto de las que se hayan emitido votos válidos, la proporción de capital social representado por dichos votos, el número total de votos válidos, el número de

votos a favor y en contra de cada acuerdo y, en su caso, el número de abstenciones.

- Informar al Consejo con una periodicidad semestral acerca de los movimientos en el capital, así como de los cambios de rating.
- Publicar con antelación debida a la Junta el informe de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y los informes sobre los funcionamientos de las Comisiones de Auditoría, Nombramientos y Remuneraciones, incluyendo el primero el informe sobre la independencia del auditor y el de operaciones vinculadas, cumpliendo asimismo todos los requisitos dispuestos en la Guía Técnica de la CNMV.
- Asignar a la Junta General la competencia para decidir sobre operaciones equivalentes a la liquidación de la sociedad y operaciones cuyo volumen supere el 25% del total de activos de balance.
- Definir un proceso de selección con respecto al auditor de cuentas en el que se especifica los criterios establecidos en la Guía Técnica de la CNMV.
- Celebrar una sesión conjunta (sesión de carácter anual) entre la Comisión de Riesgo Integral y la Comisión de Auditoría y Cumplimiento con motivo de la formulación de las cuentas anuales, y otra entre la Comisión de Riesgo Integral y la Comisión Delegada de Créditos con vistas a la aprobación del RAF. Garantizando de este modo la coherencia entre dichas Comisiones.

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno**
- 
- Educación
- 
- Social
- 
- Cultural
- 
- Medioambiental
- 
- Proveedores

## Código Ético y Política Anticorrupción

102-16, 102-25, 103-2, 103-3, 205-1, 205-2

El Código Ético y de Conducta de ABANCA, 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.

El Código Ético y de Conducta tiene implícito el compromiso con los derechos humanos de ABANCA. Concretamente, en su artículo 88 el respeto en todo caso los derechos de sindicación, asociación y de negociación colectiva así como las actividades individuales o colectivas que se lleven a cabo por las secciones sindicales de acuerdo a las funciones legalmente atribuidas. Asimismo, en su Artículo 81 ABANCA rechaza y penaliza cualquier tipo de discriminación por razón de género, raza, origen, condición, religión, ideología, política, estado civil o cualquier otra circunstancia de tipo personal o social.

En el mes de agosto de 2017 se aprobó, por parte del Consejo de Administración, la Política Anticorrupción de ABANCA que fue incluida como un Anexo en el Código Ético. La Política Anticorrupción es una herramienta esencial para la prevención de la responsabilidad penal y mejora de la cultura ética de la entidad. Esta evita que, tanto

la entidad como el resto de personas que entran dentro de su ámbito de aplicación, incurran directamente o indirectamente en conductas o actuaciones contrarias, no solo a disposiciones penales sino también, en su caso, a los principios básicos de actuación recogidos en el Código Ético y de Conducta de ABANCA.

Su aplicación engloba a las personas integrantes de los órganos de gobierno, equipo directivo y resto del personal del banco y de las sociedades filiales y participadas adheridas al Código Ético y de Conducta de ABANCA, así como a las personas y entidades implicadas en la prestación de servicios que, a juicio y bajo responsabilidad de los Comités de contratación correspondientes, resulte relevante exigir su adhesión. Todas ellas deben conocerla y cumplirla.



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno**
- 
- Educación
- 
- Social
- 
- Cultural
- 
- Medioambiental
- 
- Proveedores

La Política Anticorrupción consta de:

- a) Una descripción de los tipos y conductas que habitualmente suelen ser consideradas como prácticas corruptas y sus consecuencias.
- b) Consejos de actuación en relación a determinadas situaciones (relación con partidos políticos, contratas y subcontratas, regalos, acciones de patrocinio...) en las que se ha de prestar especial prevención.
- c) Pautas a seguir en la actuación diaria.
- d) Canales de denuncia.
- e) Herramientas de prevención: formación e información.

ABANCA participa en las principales asociaciones empresariales de nuestro ámbito de actividad (Asociación Española de Banca, Confederación Española de Cajas de Ahorros, Círculo de Empresarios, Asociación Centro Cooperación Interbancaria, Ceal Capítulo Ibérico y Asociación Española de Empresas contra el Fraude) siendo el importe destinado a cuotas de pertenencia a las mismas 453.557 €. (102-13)

### Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales y de Financiación del Terrorismo

La especial sensibilización de la sociedad con las consecuencias de delitos tan graves como el narcotráfico, el terrorismo o el crimen organizado, ha puesto de mani-



1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
4. CLIENTECÉNTRICOS

5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
9. ANEXOS

- Buen Gobierno**
- Educación
- Social
- Cultural
- Medioambiental
- Proveedores

fiesto la necesidad de contar con medidas para luchar contra la utilización del sistema financiero en la canalización y afloramiento de los beneficios económicos derivados de actividades criminales. La voluntad de hacer frente de forma eficaz a organizaciones delictivas de ámbito internacional, que en ocasiones desarrollan estructuras complejas de gestión, ha dado lugar a convenios y normas internacionales, en cuya gestación y desarrollo España viene teniendo una intervención destacada, que permiten abordar esta tarea de forma coordinada.

Este fenómeno, por el volumen alcanzado y su carácter global, se considera un elemento desestabilizador del sistema financiero y de sus mercados, ya que puede llegar a afectar a la credibilidad de las instituciones en sus relaciones con los reguladores y con la sociedad. En consecuencia, la comunidad internacional toma conciencia del problema del blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo, siendo numerosos los países que están adoptando normas cada vez más rigurosas y exigentes para combatir esta lacra.

ABANCA asume el compromiso que le corresponde, en su ámbito financiero de actuación, con la firme decisión de adoptar las medidas exigidas por nuestra sociedad y recogidas en las exigencias de la actual normativa, para evitar ser utilizada en el blanqueo de capitales vinculados con la realización de actividades delictivas o en la financiación de actividades de terrorismo.

Asume, asimismo, su obligación de dedicar los recursos necesarios para desarrollar una política de prevención activa y colaborar de manera decidida con las autoridades competentes y, en especial, con el Comité de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias y el Comité de Vigilancia de Actividades de Financiación del Terrorismo.

Los esfuerzos del Banco se concretan en el establecimiento de políticas, normas y procedimientos de obligado cumplimiento, dirigidos a:

- Cumplir con la normativa vigente en cada momento sobre prevención de blanqueo de capitales y con las recomendaciones emitidas por los organismos internacionales y las autoridades nacionales e internacionales.
- Implantar normas de actuación y sistemas de control adecuados para impedir el acceso a la entidad a personas o colectivos no deseados.
- Establecer políticas de aceptación / rechazo de clientes y procedimientos graduados en función del riesgo encaminados al conocimiento del cliente y la prevención de actividades de blanqueo.
- Garantizar que todos sus empleados las conozcan.

En ese sentido ABANCA dispone de un Manual de Prevención del Blanqueo de Ca-

<p>1. PRESENTACIÓN</p> <p>2. GOB. CORPORATIVO</p> <p>3. MODELO DE NEGOCIO</p> <p>4. CLIENTECÉNTRICOS</p>	<p>5. NUESTRO EQUIPO</p> <p><b>6. NUESTROS COMPROMISOS</b></p> <p>7. GESTIÓN DEL RIESGO</p> <p>8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018</p> <p>9. ANEXOS</p>
--	--

<p><b>Buen Gobierno</b></p> <hr style="border-top: 1px dotted blue;"/> <p>Educación</p> <hr style="border-top: 1px dotted blue;"/> <p>Social</p> <hr style="border-top: 1px dotted blue;"/> <p>Cultural</p> <hr style="border-top: 1px dotted blue;"/> <p>Medioambiental</p> <hr style="border-top: 1px dotted blue;"/> <p>Proveedores</p>
--

pitales y de Financiación del Terrorismo, actualizado en diciembre de 2018, y que cuenta con la conformidad del supervisor (SEPBLAC).

En consecuencia, todos los empleados del Banco deben conocer y poner en práctica las medidas de prevención contempladas por la normativa interna y examinar aquellas operaciones que por su naturaleza o por las circunstancias y características de los clientes, presenten indicios de posible vinculación con actividades de blanqueo de capitales, a fin de adoptar las medidas adicionales de prevención y comunicación que se definen en cada momento.

El Manual establece las Políticas y Procedimientos que son de aplicación en todo el ámbito de actuación del Banco, incluyendo las filiales y participadas pertenecientes al Grupo ABANCA que ostentan la condición de sujeto obligado de conformidad con el artículo 26.4 de la ley 10/2010 así como las sucursales y filiales radicadas en el extranjero en la medida en que la normativa sea compatible con las normas legales de aplicación de su ámbito territorial.

El cumplimiento de las exigencias de la legislación vigente requiere un proceso dinámico de continua adaptación de los procedimientos internos, para lo cual el Comité de Prevención del Blanqueo del Banco tomará en consideración los pertinentes criterios de valoración de riesgo.

## Canal de denuncias

102-17, 103-3

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.

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.

- |   |   |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PRESENTACIÓN</li> <li>2. GOB. CORPORATIVO</li> <li>3. MODELO DE NEGOCIO</li> <li>4. CLIENTECÉNTRICOS</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>5. NUESTRO EQUIPO</li> <li><b>6. NUESTROS COMPROMISOS</b></li> <li>7. GESTIÓN DEL RIESGO</li> <li>8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018</li> <li>9. ANEXOS</li> </ol> |
|---|---|

- Buen Gobierno**
- 
- Educación
- 
- Social
- 
- Cultural
- 
- Medioambiental
- 
- Proveedores

## Protección de los deudores hipotecarios

103-2, 103-3, 203-1, 413-2

ABANCA dispone, desde 2016, de la unidad 'Gestión Singular de la Vivienda' para fomentar una fórmula de diálogo transparente y adecuado, siendo el único canal de interlocución, negociación y gestión con Administraciones Públicas, plataformas de afectados por las hipotecas (PAHs) y otras asociaciones. De esta 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.

De esta forma ABANCA muestra su compromiso con el ODS 1 'Fin de la pobreza' a través de la política de protección de sus deudores hipotecarios, uno de los grupos de interés más sensibles del banco por el impacto que puede provocar un asunto de vital importancia como es la vivienda habitual.

Este compromiso de ABANCA, la política de protección a deudores hipotecarios se estructura en torno a tres ejes de actuación principales: el Código de Buenas Prácticas (CBP), el Comité de Situaciones de Especial Vulnerabilidad (CSEV) y el Fondo Social de Viviendas.

### Política de Protección a Deudores Hipotecarios



1. PRESENTACIÓN	5. NUESTRO EQUIPO
2. GOB. CORPORATIVO	<b>6. NUESTROS COMPROMISOS</b>
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
4. CLIENTECÉNTRICOS	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
	9. ANEXOS

<b>Buen Gobierno</b>
Educación
Social
Cultural
Medioambiental
Proveedores

- En 2012 ABANCA se adhirió voluntariamente al Código de Buenas Prácticas (CBP) para la reestructuración viable de las deudas y a sus posteriores ampliaciones, la última en marzo de 2017, a favor del deudor en los supuestos en los que este puede acogerse a las condiciones establecidas en él.

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.

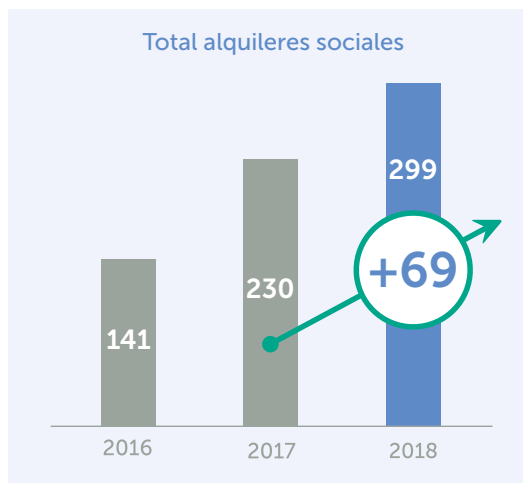
En el ejercicio 2018 el número de operaciones solicitadas se redujo un 45,9 % respecto a 2017.

- Desde 2015, ABANCA cuenta con un Comité de Situaciones de Especial Vulnerabilidad (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, garantizando que ninguna familia en situación de riesgo de exclusión y especial vulnerabilidad sea desahuciada.

A lo largo del 2018, los casos que han llegado a CSEV se han reducido, aun así hemos tratado 20 casos considerados de especial vulnerabilidad, dando una solución individualizada, una vez analizadas las circunstancias de cada caso y aplicando las condiciones fijadas en el Código de Buenas Prácticas en los distintos canales ordinarios que el banco tiene habilitados. Además se han aprobado quitas

Código Buenas Prácticas	2016	2017	2018*
Operaciones solicitadas	362	233	126
Operaciones realizadas	126	88	37
Reestructuración viable	107	45	18
Quita	0	2	0
Dación en pago	19	41	19
Operaciones denegadas	196	113	55
Incumplimiento de requisitos	180	113	48
Otras causas	16	0	7

(\*) Datos 2018 ene-nov.





1. PRESENTACIÓN	5. NUESTRO EQUIPO
2. GOB. CORPORATIVO	<b>6. NUESTROS COMPROMISOS</b>
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
4. CLIENTECÉNTRICOS	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
	9. ANEXOS

<b>Buen Gobierno</b>
Educación
Social
Cultural
Medioambiental
Proveedores

por un importe total de más de 664.000 euros en los distintos canales y un total de 69 nuevos alquileres sociales (excluidas las 77 viviendas cedidas en el acuerdo con el IGVS y las 10 viviendas cedidas a la agencia de la vivienda de Cataluña), lo que supone un total acumulado de 299 alquileres sociales con un diferencial de más de 627.000€ anuales en rentas de alquiler respecto a los precios de mercado.

- En enero de 2018, ABANCA suscribió por cuarta vez la renovación del convenio del Fondo Social de Viviendas (FSV) 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 82% de ocupación.

Asimismo, el banco mantiene su aportación al Instituto Galego de Vivenda e Solo (IGV) de la Xunta de Galicia, este año de 77 inmuebles para facilitar la permanencia en la vivienda de personas afectadas por ejecuciones hipotecarias. En 2018 además se ha formalizado un acuerdo con la Agencia de la Vivienda de Cataluña en la que se han cedido 10 viviendas en usufructo para esta materia y reforzando así la protección social. La aportación de inmuebles al FSV, al IGVS y a la AVC es un elemento clave de la política de protección a deudores hipotecarios de ABANCA.

## Servicio de Atención al Cliente

102-44, 103-2, 103-3

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, en el desempeño de su función estratégica y como segunda línea de defensa, realiza un análisis continuo de los datos sobre la gestión de quejas y reclamaciones con objeto de identificar y abordar los problemas recurrentes o sistémicos, haciendo partícipe de los resultados de tal análisis al Consejo de Administración. Asimismo, promueve que la actuación de la organización se adecue siempre a la normativa de transparencia y las buenas prácticas bancarias.

En cumplimiento del Plan de Acción SAC 2018, por una parte se ha desarrollado la nueva herramienta corporativa, soporte del modelo de gestión de quejas y reclamacio-

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno**
- 
- Educación
- 
- Social
- 
- Cultural
- 
- Medioambiental
- 
- Proveedores

nes preventivo, de registro único y gestión descentralizada basado en líneas de defensa. Dicha herramienta ya está implantada en el SAC y el proveedor externo y se extenderá al resto de la organización en el primer trimestre de 2019.

Por otra parte, y también dentro de ese Plan de Acción, se ha creado en la intranet el denominado Espacio SAC, con contenidos específicos del SAC relativos al sistema institucional de protección al cliente bancario, criterios de buenas prácticas bancarias, la política de quejas y reclamaciones de ABANCA y la forma de tramitar las reclamaciones.

Por último, se ha creado un canal de asesoramiento directo a la red, a través de un SAI,

para dar respuesta a consultas referidas posibles reclamaciones de clientes, como forma de disminuir el volumen de reclamaciones formales y de difundir e instruir a la red en la normativa de transparencia y las mejores prácticas bancarias.

A 31 de diciembre de 2018 se han resuelto el 94,3% de las reclamaciones recibidas. Sobre el plazo de respuesta, la Ley 7/2017 de Resolución Alternativa de Litigios en Materia de Consumo, establece un plazo de resolución de las reclamaciones por parte de los SAC en 30 días naturales frente a los 60 de la Orden ECO 734/2004.

La distribución por tipología de las reclamaciones recibidas ha sido la siguiente:

Productos	2017		2018	
	Núm.	%	Núm.	%
Operaciones Activas	36.112	77,1 %	4.912	34,9 %
Operaciones Pasivas	4.882	10,4 %	4.100	29,1 %
Otros Productos Bancarios	2.611	5,6 %	2.459	17,5 %
Servicios de Cobro y Pago	275	0,6 %	283	2,0 %
Servicios de Inversión	207	0,4 %	150	1,1 %
Seguros y Fondos de Pensiones	1.080	2,3 %	927	6,6 %
Varios	1.675	3,6 %	1.245	8,8 %
<b>Total</b>	<b>46.842</b>	<b>100,0 %</b>	<b>14.076</b>	<b>100,0 %</b>

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno**
- Educación
- Social
- Cultural
- Medioambiental
- Proveedores

Este año el total de reclamaciones<sup>4</sup> ha sido de 14.076 expedientes (1ª instancia). Este resultado representa un notable descenso en el número de reclamaciones respecto al año 2017 derivado de la reducción en la problemática de gastos de formalización y al descenso, en un 16% de las reclamaciones referidas a operaciones pasivas.

Cabe destacar que en 2018 el Servicio de Atención al Cliente gestionó 3.468 reclamaciones referidas a gastos de formalización y comisión de apertura, suponiendo un 70% del epígrafe Operaciones Activas.

Ambas tipologías, de carácter estrictamente coyuntural, suponen un peso sobre el número total de reclamaciones (14.076) de un 25%.

#### Detalle Otros Productos Bancarios

Productos	2017		2018	
	Núm.	%	Núm.	%
Tarjetas Débito y Crédito	1.831	70,1 %	1.764	71,74 %
Cajeros y dispensadores	223	8,5 %	481	19,56 %
Tpv's	9	0,3 %	8	0,33 %
Avales	181	6,9 %	78	3,17 %
Derivados	365	14,0 %	128	5,21 %
Renting y Confirming	2	0,08 %	0	0,0 %
<b>Total</b>	<b>2.611</b>	<b>100,0 %</b>	<b>2.459</b>	<b>100,0 %</b>

Las reclamaciones de Tarjetas de Débito y Crédito representan el 71,74% del total del epígrafe (Otros Productos Bancarios) y el 12,5% del total de las reclamaciones (14.076). Es destacable el descenso de un 57% de las reclamaciones referidas a coberturas (Derivados), temática que se vio afectada por la problemática de gastos de formalización en el año 2017.

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.

<sup>4</sup> Los datos de reclamaciones no son comparables con la Información reportada en las anteriores Memorias debido a que no se incluyen las reclamaciones rechazadas siguiendo el criterio establecido por el Banco de España.

<p>1. PRESENTACIÓN</p> <p>2. GOB. CORPORATIVO</p> <p>3. MODELO DE NEGOCIO</p> <p>4. CLIENTECÉNTRICOS</p>	<p>5. NUESTRO EQUIPO</p> <p><b>6. NUESTROS COMPROMISOS</b></p> <p>7. GESTIÓN DEL RIESGO</p> <p>8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018</p> <p>9. ANEXOS</p>
--	--

<b>Buen Gobierno</b>
Educación
Social
Cultural
Medioambiental
Proveedores

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 similares, 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.

Al cierre del ejercicio 2018, las reclamaciones pendientes de resolución no derivarán pagos que tengan un efecto significativo en el cierre de cuentas anuales de la entidad.



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Medioambiental
- Proveedores

## COMPROMETIDOS CON LA EDUCACIÓN

103-2, 103-3, 203-1, 413-1

El cuarto Objetivo de Desarrollo Sostenible es la 'Educación de Calidad' y el décimo la 'Reducción de Desigualdades', precisamente la educación constituye uno de los pilares fundamentales dentro de las líneas de actuación de ABANCA en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa para reducir las desigualdades. El objetivo en el campo formativo de ABANCA está definido por la vocación en torno a una educación comprometida mediante la defensa de un sólido sistema educativo integral, que abarca, en la formación reglada, desde la educación infantil hasta la superior y formación profesional. Partiendo de la importancia de la escuela como centro de aprendizaje, las propuestas de ABANCA pretenden com-

plementar la enseñanza académica, especialmente la instrucción, presentando unos espacios y unas actividades que conjuguen lo lúdico y lo formativo con el fortalecimiento de valores esenciales para una sociedad cohesionada. De este modo, la entidad está comprometida con la tolerancia, con el respeto, con la solidaridad y, por supuesto, con la adquisición por parte de cada estudiante de las herramientas necesarias para perseverar en la consecución de su autonomía personal.

Las propuestas del área Educativa de Afundación, la Obra Social de ABANCA, en las que participaron anualmente cerca de 115.000 escolares, abarcan múltiples disciplinas y fomentan el desarrollo de competencias transversales. Así, su programa incluye actividades culturales en artes escénicas y plásticas y de fomento de la lectura; activi-

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Medioambiental
- Proveedores

dades intergeneracionales que refuerzan el respeto y el intercambio de conocimientos entre juventud y gente mayor; actividades de educación ambiental para abordar la importancia del respeto por el medio; actividades de nuevas tecnologías, necesarias para el empleo de las herramientas imprescindibles en un entorno que innova de manera permanente; y actividades de cocina que enseñan los beneficios de una alimentación saludable.

## 1. Formación reglada

### IESIDE

El Instituto de Educación Superior Intercontinental de la Empresa (IESIDE) desarrolla un proyecto de cooperación entre empresa y universidad con un modelo académico diferencial, adaptable e innovador, que engloba las diferentes etapas de la vida profesional. Para ello, la escuela de negocios privada de referencia en Galicia cuenta con una sólida red de convenios educativos con centros de educación superior y universidades de reconocido prestigio tanto a nivel nacional como internacional, lo que redundará en la potenciación de dos de las líneas estratégicas de IESIDE: internacionalización e innovación.

Por otra parte, debemos resaltar que IESIDE lideró en 2018 las encuestas de satisfacción de la Universidade de Vigo elaboradas cada año a partir de la opinión de sus estudian-

tes. El Máster en Dirección y Administración de Empresas (MBA) en sus distintas modalidades fue la titulación de posgrado mejor valorada con una puntuación de 4,59 sobre 5. Las tres titulaciones impartidas por IESIDE del MBA aparecían dentro de las 7 primeras posiciones del ranking. En cuanto a los grados, Administración y Dirección de Empresas consiguió la segunda posición con una puntuación de 3,59. Respecto a la satisfacción global de los estudiantes con los centros donde se imparten las diferentes titulaciones, IESIDE fue considerado el mejor de la universidad con una valoración de 3,92.

### La innovación

A lo largo del año 2018 en los tres campus de IESIDE en Vigo, Pontevedra y A Coruña se ha llevado a cabo un intenso proceso de innovación de dispositivos y de instalaciones para adecuarlos a nuevos sistemas dinámicos de comunicación en las aulas y de interacción entre docentes y estudiantes. Este interés por lo puntero nos ha llevado también a que, a través de IESIDE, desarrollemos el «Centro ABANCA Innova Ourense. Provincia Inteligente», un proyecto en el cual colaboran ABANCA, Afundación y la Deputación de Ourense. Estos dos procesos de modernización de espacios y de recursos materiales han centrado la línea de la innovación en IESIDE en 2018.

Este nuevo centro supone la extensión del programa de innovación ABANCA Innova a

- |   |   |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PRESENTACIÓN</li> <li>2. GOB. CORPORATIVO</li> <li>3. MODELO DE NEGOCIO</li> <li>4. CLIENTECÉNTRICOS</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>5. NUESTRO EQUIPO</li> <li><b>6. NUESTROS COMPROMISOS</b></li> <li>7. GESTIÓN DEL RIESGO</li> <li>8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018</li> <li>9. ANEXOS</li> </ol> |
|---|---|

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Medioambiental
- Proveedores



Ourense y la generación de nuevas oportunidades de progreso tecnológico, económico y social en la provincia. ABANCA y Afundación colaborarán con la Deputación de Ourense a través de IESIDE para poner en marcha proyectos conjuntos en el campo de las nuevas tecnologías y la formación superior para la innovación y el desarrollo digital. Además, ABANCA apoyará proyectos de base tecnológica para su incorporación al Programa de Aceleración ABANCA Innova y promoverá el diseño de planes, programas y proyectos para impulsar la innovación en Ourense, fomentando la determinación de líneas de innovación y desarrollo tecnológico que sean prioritarias en los distintos sectores económicos de la provincia.

En lo relativo a los programas y aplicaciones disponibles para docentes y estudiantes, el campus virtual, utilizado en IESIDE desde el año 2006, se ha visto en este 2018 fuertemente potenciado con una herramienta avanzada de detección de plagio, servicios de videoconferencia, enlaces a la biblioteca digital y otros recursos gestionados directamente por los docentes, creando un espacio alojado en la web de IESIDE en el que los estudiantes pueden ya tener a su alcance materiales textuales y audiovisuales complementarios a las sesiones presenciales en el aula.

En consonancia con este cambio, también las instalaciones de IESIDE se han renovado para adaptarlas a los nuevos paradigmas

- |   |   |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PRESENTACIÓN</li> <li>2. GOB. CORPORATIVO</li> <li>3. MODELO DE NEGOCIO</li> <li>4. CLIENTECÉNTRICOS</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>5. NUESTRO EQUIPO</li> <li><b>6. NUESTROS COMPROMISOS</b></li> <li>7. GESTIÓN DEL RIESGO</li> <li>8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018</li> <li>9. ANEXOS</li> </ol> |
|---|---|

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Medioambiental
- Proveedores



educativos. El campus virtual se convierte así en el epicentro de la estrategia digital de IESIDE en lo que a formación se refiere, ya que se evoluciona en la metodología de formación desde una basada en un modelo presencial hacia nuevos paradigmas blended que flexibilicen el proceso de enseñanza y aprendizaje.

La biblioteca digital se ha visto también reforzada este año. Se han incorporado nuevos recursos electrónicos que el claustro docente ha considerado de interés para los estudiantes de los distintos cursos con el fin de mejorar su formación. Se han habilitado

también terminales y pantallas de gran formato en el campus de A Coruña para que los estudiantes puedan investigar y acceder a los recursos bibliotecarios necesarios de una forma cómoda y ágil.

Se ha actualizado la infraestructura de conexión Wi-fi del campus de A Coruña con equipos profesionales de alto rendimiento, al igual que se hizo en el de Vigo el año pasado y se han instalado en varias salas, tanto en el campus de A Coruña como en el de Vigo, avanzados sistemas de cámaras y equipos de grabación de última generación con seguimiento inteligente del



1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
4. CLIENTECÉNTRICOS
5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Medioambiental
- Proveedores

docente mediante reconocimiento facial. Estos sistemas de cámaras y grabación permiten también retransmitir en streaming en directo de masterclasses y otros acontecimientos que tengan lugar en los campus de IESIDE y se quieran difundir al exterior a través de Internet.

Dentro de las salas del campus de Vigo y en las de A Coruña, y además de las cámaras y equipos de grabación, se han instalado también cañones de proyección de última generación para asegurar una visualización perfecta y de grandes dimensiones durante las clases. Además se han instalado nuevos dispositivos (que sustituyen a los tradicionales rotafolios) que transmiten lo que se está escribiendo en el aula en tiempo real a través de Internet para que cualquier persona autorizada pueda visualizar en su portátil, smartphone o tableta la información, independientemente de que esté sentada en la sala de clase o en cualquier otro lugar del mundo.

Además, en los campus de A Coruña y Vigo se han instalado pantallas interactivas multitáctiles con capacidad para proyectar de manera inalámbrica contenidos desde móviles y tabletas en las salas de trabajo en grupo. Estas salas cuentan también con webcams de alta resolución para que esta comunicación trascienda el espacio físico en el que se encuentran, y potencie la interacción con otros compañeros o docentes en el campus o fuera de él, para lo cual disponen también de modernas herramientas ofimáticas.

## La internacionalización

En el contexto de la internacionalización, el año 2018 ha visto consolidarse la colaboración con la UIBE (University of International Business and Economics) de Beijing con la participación de estudiantes procedentes de este centro en el Programa DARI, Diploma Avanzado en Relaciones Internacionales, quienes compartieron materias con los matriculados en el Diploma Asiático en Relaciones Internacionales, la otra opción de itinerario de este curso intensivo.

El papel cada vez más destacado que China juega en el actual tablero económico, la convierte en una potencia mundial de máximo nivel y la estrecha relación académica que IESIDE mantiene con la UIBE sitúa a nuestro centro de estudio y, por extensión, a Galicia, en una posición de privilegio en la dinamización de intercambios universitarios y de negocios. Con motivo de la celebración del Programa DARI en este año 2018, un total de 18 estudiantes de la UIBE y 5 procedentes de centros de enseñanza superior gallegos participaron en las diferentes sesiones lectivas y visitas formativas que se incluyen en este curso.

Galicia es la comunidad autónoma que más inversión china ha recibido en los últimos cinco años, por ello IESIDE puso en marcha la jornada de «Global Forum China-Galicia» con el objetivo de ofrecer una perspectiva actual de la política internacional de Galicia, profundizar en el impacto de las nuevas po-

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Medioambiental
- Proveedores

líticas socioeconómicas de China y compar- tir con directivos del sector agroalimentario, uno de los de mayor potencial en el mer- cado chino, sus diferentes estrategias y su visión sobre los obstáculos y oportunidades que se presentan.

IESIDE ha fortalecido en 2018 su apuesta por la internacionalización como valor funda- mental en la etapa de formación académica mediante la rúbrica de un convenio de inter- cambio de estudiantes, a través del programa Erasmus +, con la Université Toulouse III-Paul Sabatier, en concreto con su Institut Universi- taire Technologique en su sede en Auch, en el sur de Francia. A raíz de este acuerdo, a partir del año académico 2019-2020, estu- diantes del Grado en ADE de IESIDE podrán cursar un semestre en el centro francés de su programa de Gestion des Enterprises et des Administrations e IESIDE, por su parte, será centro de acogida de estudiantes proce- dente del IUT 'A' Paul Sabatier. La Université Toulouse III-Paul Sabatier está reconocida a nivel internacional como una de las 500 más prestigiosas del mundo y de mayor antigüe- dad, en la línea de las de Oxford, Bolonia, La Sorbona o Salamanca.

En estos últimos años IESIDE se ha propues- to dar un relevante impulso a este proceso de internacionalización, iniciada en 1994 con la University of Wales para la puesta en marcha del Bachelor in Business Adminis- tration (BBA), mediante convenios con uni- versidades de Europa, América y Asia. Estos convenios se suman a los ya existentes con

instituciones académicas tan prestigiosas como Haute École de Gestion de Genève, Dublin Business School, Flensburg University of Applied Sciences de Alemania, Memorial University of Newfoundland de Canadá, Uni- versity of Applied Sciences of Vienna, Poz- nan University of Economics o Georgetown University, entre otras.

### La responsabilidad social corporativa

La responsabilidad social corporativa es una de las líneas que mayor presencia ha ido to- mando en IESIDE hasta llegar a convertirse en una asignatura autónoma debido a su re- levancia para el éxito de las empresas. Así, todos los programas de posgrado y el grado en ADE-BBA incluyen un módulo dedicado a la Responsabilidad Social Empresarial con el objetivo de que los jóvenes comprendan el sentido y la realidad de la responsabilidad social en todas sus dimensiones, el papel de las organizaciones en un entorno de globa- lización o la trascendencia de cimentar en valores la toma de decisiones.

Este compromiso con la RSC de IESIDE ha sido reconocido por la ONU con su admisión en Principles for Responsible Management Education (PRME) y en la Red de Soluciones para el Desarrollo Sostenible (SDSN). De este modo, el instituto de educación superior de la empresa es distinguido por la ONU por sus esfuerzos de contribución a un modelo de gestión en las corporaciones basado en prin- cipios de sostenibilidad y responsabilidad.

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Medioambiental
- Proveedores



La inclusión de IESIDE en estas iniciativas va a favorecer un contacto más directo y mayor retroalimentación con entidades punteras a nivel internacional en el compromiso con el desarrollo sostenible y la responsabilidad social. Así, son 63 las instituciones admitidas en la Red de Soluciones para el Desarrollo Sostenible en España y 839 en el contexto global, unidas en el propósito de que los centros de investigación y educación y el mundo empresarial e institucional promuevan el trabajo en favor de la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) fijados para 2030.

El PRME, integrado por 25 organizaciones de educación superior en España y 739 a nivel mundial, por su parte, emplaza a las entidades suscriptoras a la implantación de los seis principios destinados a mejorar la comprensión y la implementación de la responsabilidad social tanto en los propios centros de estudio e investigación como en las empresas o instituciones.

## Espacios de dinamización del conocimiento y la experiencia en IESIDE

La organización y participación en foros y eventos de dinamización de las líneas estratégicas de IESIDE y de contenidos estrechamente relacionados con los de sus programas formativos es otra de las vías de actuación fundamentales de nuestro centro.

El Auditorio ABANCA de Santiago de Compostela acogió en abril «Hoy es marketing», el mayor evento de management y marketing en España. El foro, organizado por ESIC e IESIDE, que se celebra anualmente desde hace quince años y cumple su segunda edición en Santiago de Compostela, se ha consolidado como un foro de referencia de las últimas tendencias del marketing, el management y el mundo empresarial, en el que participan los profesionales y directivos de las empresas más importantes a nivel nacional e internacional.

Bajo el título «Re-thinking management: new economy, new market, new business and new social models», esta edición contó con la participación de José Luis Pérez-Plá, consultor-director de CEGOS; Jesús Negreira, profesor titular de IESIDE; Carlos Mínguez, Business Development Manager de GfK en España; Mariam Reis, directora de Marketing de Suministros Calefón S.L.; Sebastián Troyas, Marketing & Communication Manager de Krack Zapaterías; Brígida Nieto, directora de Marketing y Comunicación de Distribuciones Froiz Sau; Macarena Estévez,

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Medioambiental
- Proveedores

CEO de Conento; María Rodríguez, Ad Sales Director en AMC Networks International Iberia; Pedro Clavería, CEO de Playtomic; Fernando Moliné, fundador y director de Influinvest Marketing; José María de la Torre, fundador e ingeniero ilusionista de Octima; Manuel Sevillano, director general de MERCO; Juan Luis González, CEO de Orange3; Myriam Vicente, gerente de Marketing de Inform D&B; Ángel Pérez, director territorial de Correos; Peter Boland, entrenador y jugador del Alcobendas Rugby y profesor de ESIC Business & Marketing School; José Illana, fundador de Quiero; Noelia López, directora adjunta de Saraiva; y Mónica Sánchez, marketing manager de Samsung España.



Todos ellos compartieron con los asistentes los secretos de sus marcas, analizaron el presente y futuro de sus compañías y mostraron a través de sus experiencias las claves más innovadoras para entender los nuevos paradigmas en un contexto global.

Además, se hizo la presentación del estudio Next marketing trends & skills, elaborado por ESIC y GFK en el que participaron más de 26 directores de marketing de diferentes empresas multinacionales y que analiza el futuro de los departamentos de marketing, cuáles serán las funciones a futuro y qué es lo que va a marcar la diferencia.

Enmarcada en el ciclo «El valor de la experiencia como generador de conocimiento», una iniciativa desarrollada en colaboración entre IESIDE y la Asociación Gallega de la

Empresa Familiar, cuyo lema es «Empresas familiares de éxito te enseñan cómo lo hicieron», se desarrolló el 31 de mayo en el Campus de A Coruña de IESIDE la master class a cargo de Ignacio Rivera, CEO de Hijos de Rivera. Francisco Botas, consejero delegado de ABANCA, fue el encargado de presentar al ponente. «La creación de valor de marca como estrategia para el crecimiento y la penetración de nuevos mercados» versó sobre la estrategia tanto empresarial como de marca desarrollada por Hijos de Rivera, y en concreto sobre su producto principal, la cerveza, además de otras vertientes de la compañía como el agua mineral y la distribución.

El Campus de A Coruña de IESIDE acogió el 12 de julio la jornada «Talento y marca: pilares del éxito internacional» organizada por el Foro de Marcas Renombradas Españolas, ICEX y PeopleMatters con la participación de IESIDE. El acto contó con la presencia de

1. PRESENTACIÓN	5. NUESTRO EQUIPO	Buen Gobierno
2. GOB. CORPORATIVO	<b>6. NUESTROS COMPROMISOS</b>	<b>Educación</b>
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO	Social
4. CLIENTECÉNTRICOS	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018	Cultural
	9. ANEXOS	Medioambiental
		Proveedores

Francisco Conde, Conselleiro de Economía, Emprego e Industria de la Xunta de Galicia; Antonio Abril, secretario general y del Consejo de INDITEX y vicepresidente del Foro de Marcas Renombradas Españolas; y Pedro Otero, director gerente de Afundación y secretario general de IESIDE, quienes fueron los encargados de abrir la jornada.

Durante el evento se realizó la presentación del informe «Gestión de talento y marca para la internacionalización de las empresas españolas», un análisis llevado a cabo con el objetivo de identificar buenas prácticas, necesidades y retos en el proceso de internacionalización de las compañías españolas, así como estrategias que potencien el papel de la marca para atraer y retener talento en este entorno que requiere una mayor competitividad global y donde el valor de la marca como catalizador del talento es aún más esencial.

El Teatro Afundación de Vigo acogió el 13 de julio el acto académico de entrega de los títulos del Grado en ADE-BBA de IESIDE a los alumnos y alumnas de la promoción 2018. Los 33 estudiantes estuvieron acompañados por Ana Pastor, presidenta del Congreso de los Diputados, quien pronunció una conferencia magistral; el alcalde de Vigo, Abel Caballero; el rector de la Universidade de Vigo, Manuel Reigosa; y el rector presidente de IESIDE y profesor emérito de The University of Texas, Miguel Ángel Escotet.

Durante su conferencia magistral, la presidenta del Congreso de los Diputados tuvo

palabras para destacar la labor educativa de entidades gallegas como IESIDE, «que ha sabido convertirse en un referente de primer orden para la formación del liderazgo empresarial gallego gracias a la aplicación de un modelo formativo dinámico y práctico en el que se establecen fructíferas y necesarias sinergias con la investigación, la universidad y la empresa».

El presidente de Afundación y director general de RSC y Comunicación de ABANCA, Miguel Ángel Escotet, participó el 20 de septiembre, junto a otros tres expertos en el ámbito de la educación, en el «Foro de la Educación Superior en España», organizado por el diario ABC. Miguel Ángel Escotet planteó en el transcurso del debate los cinco desafíos a los que a su juicio se enfrenta la universidad española en un contexto actual cambiante en el que, subraya, se ha producido una «explosión del conocimiento y una complejidad de relaciones». El encuentro se celebró en la biblioteca de la sede central del diario ABC, en Madrid, y reunió, además de al presidente de Afundación, a Francisco Marmolejo, coordinador global de Educación Superior del Banco Mundial; Concepción Naval, catedrática de Teoría de la Educación y decana de la Facultad de Educación y Psicología de la Universidad de Navarra; y David Cerdá García, economista, filósofo y escritor.

La importancia del cliente como centro de todo, la supervivencia en un entorno sobreinformatado y sobreestimulado y la adap-

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Medioambiental
- Proveedores

tación a los nuevos modelos tecnológicos centraron los mensajes del Digital Business Summit, organizado por IESIDE en colaboración con ESIC, que se celebró por primera vez en Galicia, en la Sede Afundación A Coruña en el mes de noviembre. La temática del encuentro versó sobre la adaptación de las empresas al entorno de economía digital. Para ello, los ponentes se dirigieron a analizar este proceso mediante el estudio y la presentación de 3 retos, 3 oportunidades y 3 consejos, como recogía el título de este encuentro.

También en el mes de noviembre, el Campus de IESIDE A Coruña acogió el coloquio «Claves del futuro en la empresa», que formaba parte del programa de la Mobile Week Coruña, impulsada por Mobile World Capital Barcelona y desarrollada por el Club Financiero Atlántico, con la participación de IESIDE y el patrocinio de ABANCA. Se trata de un espacio abierto a la reflexión sobre el impacto de la transformación digital en la vida de las personas a través del arte, la ciencia o la tecnología.

### La oferta académica

IESIDE renovó su oferta académica para los cursos 2017-2018 y 2018-2019, ofertando programas en estos periodos que abarcan desde los estudios universitarios de grado, en el Grado en Administración y Dirección de Empresas, a másteres oficiales y profesionales y programas especializados.

En septiembre comenzó el Grado en Administración y Dirección de Empresas (ADE), el único oficial con doble titulación internacional impartido por una institución de educación superior privada gallega. La posibilidad de acceder a esta opción internacional proviene de los acuerdos de intercambio de IESIDE con la Dublin Business School, una institución de reconocido prestigio.

El Master in Business Administration (MBA) de IESIDE capacita al estudiantado como profesionales a la vanguardia de la gestión y dirección de empresas. Se trata de la única titulación universitaria oficial de posgrado ofrecida por un centro privado y que consta de dos modalidades, full-time y part-time.

En la misma esfera del MBA, pero destinado a personal directivo y gestor de sólida experiencia, IESIDE oferta su Executive MBA, para que continúen ampliando horizontes.

En el contexto de los másteres profesionales, IESIDE ofrece un completo abanico de cursos de posgrado avalado por la colaboración con empresas y centros académicos de referencia en los diferentes ámbitos. Además, están diseñados con asesoramiento de personal directivo y gestor para adaptarlos a las necesidades reales de la empresa, aplicando técnicas y herramientas de implementación inmediata. De este modo, en el próximo curso académico se podrán cursar los siguientes másteres: Máster en Dirección Económico-Financiera, Máster en Gestión y Dirección de Proyectos, Master in Interna-

- |   |   |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PRESENTACIÓN</li> <li>2. GOB. CORPORATIVO</li> <li>3. MODELO DE NEGOCIO</li> <li>4. CLIENTECÉNTRICOS</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>5. NUESTRO EQUIPO</li> <li><b>6. NUESTROS COMPROMISOS</b></li> <li>7. GESTIÓN DEL RIESGO</li> <li>8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018</li> <li>9. ANEXOS</li> </ol> |
|---|---|

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Medioambiental
- Proveedores



tional Business, Máster en Liderazgo en las Organizaciones y Dirección de Personas, Máster en Banca y Finanzas con ABANCA y Master SAP in Sales and Distribution. En colaboración con ESIC, una escuela de negocios de referencia en España en el ámbito del marketing y de la economía digital desde hace cincuenta años, se han desarrollado en 2018, en el Campus IESIDE A Coruña, el Programa Superior en Dirección de Ventas y el Máster de Marketing Digital (MMD). En el de Campus IESIDE de Vigo, por su parte, se pusieron en marcha el Programa Superior en Marketing Digital y el Máster en Dirección de Marketing y Gestión Comercial (GESCO). Además, y en esta misma línea de cooperación, en 2019 se impartirán, en el campus vigués, el Programa Superior en Dirección

de Ventas y el Máster de Marketing Digital (MMD); en el campus coruñés, el Programa Superior en Marketing Digital y el Máster en Dirección de Marketing y Gestión Comercial (GESCO); y en el compostelano, el Senior Management Program in Digital Business.

Adicionalmente, IESIDE desarrolla programas especializados, de media y corta duración, con los que se aportan nuevas soluciones a los desafíos tanto en la dirección de organizaciones como en las áreas de trabajo específicas. Formación flexible y práctica en la que se abordan los nuevos retos de gestión. Con el fin de dinamizar la actualización permanente, IESIDE organiza numerosos seminarios, jornadas y conferencias que aportan nuevos enfoques para los retos de



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Medioambiental
- Proveedores

▶ Ver vídeo: [Que no te cuenten historias 1](#)

▶ Ver vídeo: [Que no te cuenten historias 2](#)

las empresas. Además, a través de la Formación In-Company se diseñan programas formativos específicos a la medida de cada empresa.

IESIDE promueve, además, un programa de becas destinado a apoyar al estudiantado, que también tiene a su disposición un programa de financiación de estudios, ABANCA Estudia, diseñado por la primera entidad financiera de Galicia. Con estas iniciativas IESIDE se presenta como una institución de enseñanza y aprendizaje de élite, pero no para las élites.

Este año se han puesto en marcha las primeras Jornadas «Que no te cuenten historias», con la colaboración de la youtuber, humorista y presentadora Carolina Iglesias, más conocida como Percebes y Grellos. Se trata de un nuevo proyecto para acompañar a los jóvenes recién graduados en la decisión de hacia dónde encaminar sus carreras profesionales. Las jornadas tuvieron lugar el 4 de julio en Vigo, en el Pazo de San Roque, y el jueves día 5 en el Campus de A Coruña de IESIDE.

### Reclutamiento, bolsa de trabajo y prácticas laborales

El área de Desarrollo Profesional de IESIDE ofrece apoyo y asesoramiento para la plena evolución de la carrera profesional de los estudiantes matriculados en programas en curso y de los miembros de Alumni. Los

servicios prestados son, fundamentalmente, los siguientes:

- a. El Programa de Iniciación Profesional, mediante el que se gestionan las prácticas laborales de los estudiantes en empresas, y cuyo objetivo principal es posibilitar que el estudiante pueda trasladar a la aplicación real los conocimientos. En muchos casos, este período de prácticas sirve a empresas e instituciones para seleccionar e incorporar a sus futuros cuadros directivos. A lo largo de este año, ya hasta el mes de octubre, 118 estudiantes de IESIDE han realizado prácticas en empresas, cuyo nivel de satisfacción con esta experiencia, en una escala de máximo 10, ha sido de 9,10.
- b. Presentaciones de empresas. A lo largo del curso académico se invita a las empresas interesadas en incorporar jóvenes profesionales a presentar su empresa, sus procesos de reclutamiento, los perfiles requeridos... En este sentido, las principales empresas de Galicia presentan sus ofertas a los estudiantes de IESIDE.
- c. Asesoramiento para el desarrollo de la carrera profesional. Se trata de mejorar aspectos clave que van a incidir en la competitividad del estudiante en su acceso al mercado laboral: orientación en la definición de objetivos profesionales, elaboración de su currículum vitae y de cartas de presentación, autoanálisis de fortalezas y de competencias mejo-



1. PRESENTACIÓN	5. NUESTRO EQUIPO
2. GOB. CORPORATIVO	<b>6. NUESTROS COMPROMISOS</b>
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
4. CLIENTECÉNTRICOS	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
	9. ANEXOS

Buen Gobierno
<b>Educación</b>
Social
Cultural
Medioambiental
Proveedores

rables, conocimiento de la realidad del mercado laboral, presencia en redes profesionales...

- d. Bolsa de trabajo. Servicio gratuito de reclutamiento ofrecido a las empresas para que incorporen perfiles de miembros de Alumni de IESIDE. En total, IESIDE ha gestionado en el año 2018, hasta el mes de octubre, 102 ofertas de empleo.

### Alumni IESIDE

La Asociación de Alumnos ha elegido este 2018 a un nuevo presidente. Manuel Rego Vecino sustituye, desde el pasado 8 de febrero, día en que se celebró la elección de

la nueva junta directiva en la asamblea desarrollada en el Campus IESIDE de Vigo, a José González-Dans Vázquez. Dentro de su trayectoria profesional destaca su papel como socio fundador en WIT Talento, firma dedicada al desarrollo y búsqueda de talento directivo. En esta nueva etapa, Miguel Ángel Escotet, rector presidente de IESIDE, pone de manifiesto el importante papel de la asociación como uno de los pilares del proyecto de IESIDE, con la consolidación de una amplia red de networking y la dinamización de actividades de encuentro, de formación continua o de proyectos comunes. Se trata, en definitiva, de contribuir a ampliar el reconocimiento de IESIDE desde el ángulo de los estudiantes egresados.

### Principales datos del IESIDE en 2018

Núm. de estudiantes Grado	248
Núm. de estudiantes Master	286
- Títulos oficiales	147
- Títulos propios	139
Núm. de estudiantes Programas Especializados	89
Núm. de estudiantes Seminarios (BPD)	50
Núm. de estudiantes In Company	2.190
Núm. de asistentes a otras actividades de formación extracurricular abierta	3.416
- En formación no presencial	1.432
<b>Núm. Total de estudiantes</b>	<b>6.279</b>

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Medioambiental
- Proveedores

## La Formación Profesional

En el marco de la promoción del conocimiento como uno de los motores fundamentales para el pleno desarrollo social, Afundación, la Obra Social de ABANCA, ha incorporado a su modelo de educación superior orientado a la empresa la divulgación de la investigación y de la experiencia práctica en los diferentes sectores productivos. Para ello cuenta con centros como el Colegio Hogar Afundación en Vigo y el Colegio de Formación Profesional Afundación en A Coruña, cuyas actividades se desarrollan en torno a este ámbito académico que, tras haber adquirido una gran capacidad de adaptación a los diversos planes educativos implantados a lo largo de las últimas décadas, los han redirigido a destacar sus valores

de orientación al mercado laboral. Las modificaciones curriculares de las materias, así como el incremento de la oferta, más ajustada a las nuevas realidades y áreas de conocimiento, han producido un vuelco en la metodología de enseñanza y en la conexión entre los centros de aprendizaje y el proceso productivo.

### Colegio Hogar Afundación

El Colegio Hogar Afundación, emplazado en la calle Filipinas, 6, en Vigo, es un centro de referencia en la formación de profesionales y en su inserción laboral. En esta línea, el Colegio Hogar Afundación constató en el año 2018 una tasa de empleabilidad de su estudiantado del 70,98 % tras la FCT, al-



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Medioambiental
- Proveedores



canzando tasas de empleabilidad superiores al 75 % en varia de las familias profesionales que se imparten en el centro, como Soldadura y calderería o Automatización y robótica industrial.

El colegio es puntero en el ámbito de la formación profesional, con un reconocimiento en los resultados obtenidos en el proceso de formación de mandos intermedios para las empresas que se ha ido ganando a lo largo de los setenta años de historia, cumplidos en 2018. Este prestigio es el resultado tanto de la calidad de sus programas como del reconocimiento de las empresas a las que se han dirigido los estudiantes ya graduados. El objetivo prioritario del equipo del centro es, con su programación anual y con iniciativas como la «Semana Técnica», en la que participan más de 60 empresas, o las V Jornadas Gráficas «La Cocina Gráfica» aportar recursos adecuados para incrementar progresivamente los porcentajes de inserción laboral. En esta línea, debemos destacar que un total

de 139 empresas han sido colaboradoras en prácticas FCT.

El Colegio Hogar de Afundación, la Obra Social de ABANCA, imparte 9 titulaciones, seis de grado medio —Preimpresión digital, Impresión gráfica, Soldadura y calderería, Mecanizado, Instalaciones eléctricas y automáticas e Instalaciones de telecomunicación— y tres de grado superior —Programación de la producción en fabricación mecánica, Automatización y robótica industrial y Mantenimiento electrónico—. En total, las matrículas para el primer curso académico han sido 294, cubriendo el 100 % del cupo asignado al centro para alumnado de primer curso por la Xunta de Galicia.

En diciembre de 2018, la revista de tirada nacional Actualidad Económica premió el proyecto desarrollado por estudiantes del Colegio Hogar Afundación denominado «FP sobre rodas», en el que se implicaron todos los departamentos del centro para recuperar, personalizar y adaptar sillas de ruedas eléctricas para usuarios de la asociación ALENTO, que trabaja con personas con daño cerebral.

Además de este galardón, en el mes de julio de 2018, dos proyectos desarrollados en el Colegio Hogar Afundación participaron en la regata de creación de barcos impulsados por energía solar patrocinada por la empresa Marine Instruments. Se alzaron con el primer premio en Diseño y el segundo en Eficiencia.

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Medioambiental
- Proveedores

## Colegio de Formación Profesional Afundación A Coruña

El Centro de Formación Profesional Afundación de A Coruña, situado en la calle Ribadavia 4, imparte actualmente tres ciclos de grado superior en las ramas de Administración e Informática: Asistencia a la dirección, Administración y finanzas y Desarrollo de aplicaciones multiplataforma. En total, las matrículas para el primer curso académico han sido 90, cubriendo el 100 % del cupo asignado al centro para alumnado de primer curso por la Xunta de Galicia.

A lo largo del curso 2017-2018, los estudiantes del Centro de Formación Profesional Afundación de A Coruña tomaron parte en la iniciativa de la Consellería de Educación, «Eduemprende» y en el programa «Implantación de herramientas de pago», impartido por formadores de ABANCA, iniciativa que se incluye en el programa de educación financiera. Además, el Centro de Formación Profesional Afundación de A Coruña es el centro educativo que más estudiantes ha inscrito en el proyecto de emprendimiento que la Fundación Repsol organiza en la ciudad. La actividad docente del centro se complementó con visitas a empresas para potenciar una primera toma de contacto entre las sesiones lectivas y el mundo profesional y laboral. En 2018 un total de 64 estudiantes del centro desarrollaron sus prácticas FCT, tras las cuales el 68,7 % encontró trabajo al finalizarlas. Un 95 % expresó su plena satisfacción con ellas y las calificó de excelentes o muy buenas.

Entre las novedades en el terreno de las infraestructuras desarrolladas en este 2018, cabe destacar, para favorecer la impartición de las sesiones docentes del Ciclo Superior de Desarrollo de Aplicaciones Multiplataforma, la dotación al centro de una nueva aula de informática.

### Formación Profesional 2018

Núm. de centros	2
Núm. de estudiantes	984
Núm. de estudiantes que realizan prácticas FCT en empresas	230
Porcentaje de estudiantes que se incorporan a la empresa tras la FCT	70%

### Bibliotecas

Afundación Obra Social ABANCA dispone de cuatro bibliotecas, tres de carácter general en Vigo y una especializada en literatura infantil y juvenil en Santiago de Compostela. Todas ellas facilitan el libre acceso a los fondos para la lectura en sala y consulta bibliográfica, conexión a Internet y wifi, y servicio de préstamo para asociados.

Más de 184.000 personas han utilizado las instalaciones bibliotecarias de Afundación, que disponen de más de 82.000 volúmenes para consulta, muchos de ellos disponibles

- |   |   |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PRESENTACIÓN</li> <li>2. GOB. CORPORATIVO</li> <li>3. MODELO DE NEGOCIO</li> <li>4. CLIENTECÉNTRICOS</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>5. NUESTRO EQUIPO</li> <li><b>6. NUESTROS COMPROMISOS</b></li> <li>7. GESTIÓN DEL RIESGO</li> <li>8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018</li> <li>9. ANEXOS</li> </ol> |
|---|---|

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Medioambiental
- Proveedores

ya vía online. En 2018, 756 personas se han sumado a nuestra base de asociados, totalizando más de 31.000 personas con carné de alguna de nuestras bibliotecas. Asimismo, se han realizado más de 15.000 préstamos de libros a nuestros socios.

de 2018-2019 ha contado con una ocupación del 100 %.

### Escuela infantil Afundación Zalaeta

Nuestra escuela infantil es un centro en el que, con la fundamental participación de la familia, desde el respeto, el afecto y la confianza potenciamos, asistimos, favorecemos, acompañamos y estimulamos la riqueza de posibilidades de cada niña y niño desde 1977. La escuela ofrece 92 plazas y tanto para el curso 2017-2018 como para el

La Escuela Infantil Afundación Zalaeta se organiza en un régimen propicio a la buena relación afectiva entre las niñas y los niños, las educadoras y la comunidad materno-parental. En este sentido, todas las actividades que desarrollamos están dirigidas a la satisfacción personal de la infancia, de forma que refuercen su imagen positiva con experiencias motivadoras. La atención integral de la escuela se refleja en los servicios que ofrecemos: comedor propio, proyectos educativos adaptados por edades, psicóloga, pediatra, actividades complementarias y extraescolares, servicio de madrugadores y horario ampliado.



1. PRESENTACIÓN	5. NUESTRO EQUIPO
2. GOB. CORPORATIVO	<b>6. NUESTROS COMPROMISOS</b>
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
4. CLIENTECÉNTRICOS	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
	9. ANEXOS

Buen Gobierno
<b>Educación</b>
Social
Cultural
Medioambiental
Proveedores

## 2. Formación no reglada, educación en valores

### Educación Financiera

103-2, 103-3

ABANCA a través de Afundación Obra Social ABANCA impulsa un modelo de educación superior innovador y de calidad orientado al mundo de la empresa, potencia el papel activo de los mayores en la sociedad y fomenta el conocimiento y el desarrollo de las personas a través de la cultura; todo ello, de forma sostenida, eficiente, relevante y con vocación transformadora.

El programa de Educación Financiera de ABANCA tiene como objetivo fundamental acercar a toda la ciudadanía, independientemente de su rango de edad; conocimientos, habilidades, comportamientos, valores y aptitudes, facilitando para ello, el acceso a la formación en los conceptos más importantes de índole financiero, y permitiendo avanzar hacia una conducta más responsable ante los retos que se encontrará a lo largo de todo el ciclo vital.

De esta manera, desde ABANCA entendemos que es importante implicar a toda la sociedad en el conocimiento de las finanzas personales en las diferentes etapas de la vida. Esto favorece la toma de decisiones financieras más informadas y, por tanto, de un adecuado y mejor nivel de cultura financiera.

En 2018, 22.147 personas se han beneficiado del programa, que comenzó en el último trimestre de 2015, siendo los más jóvenes la mayoría de los beneficiarios que han podido empezar a tomar conciencia de la importancia de una gestión adecuada del dinero en el día a día de una manera lúdica y divertida.

El programa está diseñado en función de tramos de edad, con 4 colectivos diferenciados:

#### Niños de 6 a 11 años:

Los más pequeños, niños y niñas de hasta 11 años, tienen la posibilidad de participar de la siguiente forma:

- 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 más de 1.215 niños y niñas que participaron a lo largo de 2018 aprendieron a gestionar el dinero gracias a las distintas fases del juego. En 2018 en colaboración con la Xunta de Galicia y otras Instituciones participaron 13 centros.
- 'De los cuentos a las cuentas'. ABANCA promovió este formato innovador para introducir conceptos económicos básicos



- |   |   |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PRESENTACIÓN</li> <li>2. GOB. CORPORATIVO</li> <li>3. MODELO DE NEGOCIO</li> <li>4. CLIENTECÉNTRICOS</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>5. NUESTRO EQUIPO</li> <li><b>6. NUESTROS COMPROMISOS</b></li> <li>7. GESTIÓN DEL RIESGO</li> <li>8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018</li> <li>9. ANEXOS</li> </ol> |
|---|---|

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Medioambiental
- Proveedores



a correr ningún riesgo, siendo una de las principales novedades puesta en marcha en este 2018.

Es un programa pensado para ayudar a que los alumnos y alumnas adquieran una capacidad crítica en cuanto a la asunción de responsabilidad y toma de decisiones, fomentando una cultura de la prevención. Aprendiendo a crear su propio sistema de valores para usarlo de forma coherente y de ese modo poder afrontar de forma segura decisiones y conflictos.

entre niñas y niños a través del teatro, dirigida a escolares de 4.º, 5.º y 6.º de primaria, pretende trasladar a los pequeños cómo sus acciones pueden contribuir también a mejorar la economía y el ahorro familiar. La pieza, producida especialmente para el programa de Educación Financiera de ABANCA y Afundación, llegó en 2018 a un total de 11.630 escolares y más de 170 centros de Vigo, Pontevedra, Ourense, Ferrol, A Coruña, Santiago, Vilagarcía de Arousa, Lalín, Lugo, Monforte de Lemos, Avilés y León.

Su objetivo es sensibilizar a niños y jóvenes en la prevención de riesgos y valorar la importancia de los seguros como una inversión ante los imprevistos de la vida. Así, los estudiantes de 4.º, 5.º y 6.º de primaria trabajan con unas tiras cómicas y construyen con ellas un mural en el que plasman aquello que aprecian y les gustaría asegurar; mientras que en secundaria y ciclos formativos participan en un concurso con el objetivo de que creen su propia aseguradora (start-up ficticia) donde ofrezcan el primer seguro joven.

La iniciativa fue reconocida como el mejor proyecto para jóvenes en los premios a la Obra Social y a la Educación Financiera 2016 que organiza la revista Actualidad Económica en colaboración con la Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA).

La iniciativa fue reconocida como el mejor proyecto para jóvenes en los premios a la Obra Social y a la Educación Financiera 2018 que organiza la revista Actualidad Económica en colaboración con la Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA).

- “Segura-mente ABANCA” ¡Un planeta loco! Te invita a ir sobre seguro, sin aventurarse
- Por otra parte, y en esta ocasión dirigido a hijos e hijas de empleados y emplea-

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Medioambiental
- Proveedores

das de A Coruña y Vigo, se llevó a cabo el Campus de Navidad ‘Laboratorio Circular’, durante la última y la primera semana del nuevo año.

El campamento forma parte del programa de Educación Financiera de ABANCA y fue impartido por los profesionales de Libolis. El objetivo era fomentar los valores del emprendimiento, la innovación y creatividad de una forma lúdica. Además, los participantes, a través de diferentes retos, tuvieron que obtener soluciones imaginativas aplicando los conceptos de la economía circular. A partir de ahí, divididos por equipos de edades homogéneas, elaboraron un vídeo collage sobre su propuesta con equipos audiovisuales y materiales reciclados denominado “Salvemos al oso polar”.

**Escolares de 12 a 17 años:**

- Imatxina es programa que se ha llevado a cabo en colaboración con La Fundación Escola Rosalía, para la extensión y promoción de la enseñanza matemática y la cultura financiera en niños de 12 a 16 años. En 2018, se realizaron talleres didácticos y presenciales de resolución de problemas y calculadoras en las sedes de Afundación de A Coruña y Vigo en las que participaron 3.696 niños, 300 profesores y más de 60 centros.
- “¿Preparados para dar el salto?: Las necesidades financieras a lo largo de la vida” La conferencia impartida por IESIDE continua



un año más llegando a más de 23 centros educativos y en 2018 sirvió para exponer a un total de 1.386 jóvenes la necesidad de estar atentos a los cambios que el mercado laboral está viviendo con la evolución de la economía y la situación de los mercados, exigiendo 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 y el ahorro.

- III edición del programa “Tus finanzas, tu futuro” de la Asociación Española de la Banca (AEB), que se lleva a cabo en coordinación con la Fundación Junior Achievement. Los voluntarios jubilados de ABANCA impartieron el programa en 7 ciudades de Galicia, realizando varias sesiones en cada uno de los colegios participantes, a alumnos y alumnas de 3º y 4º de ESO donde enseñan conceptos básicos y fundamentales como la elaboración de un presupuesto equilibrado, la diferencia en-



1. PRESENTACIÓN	5. NUESTRO EQUIPO
2. GOB. CORPORATIVO	<b>6. NUESTROS COMPROMISOS</b>
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
4. CLIENTECÉNTRICOS	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
	9. ANEXOS

Buen Gobierno
<b>Educación</b>
Social
Cultural
Medioambiental
Proveedores

tre crédito y débito, un buen uso de los créditos, la importancia del ahorro y una buena planificación de la economía personal y la prevención de riesgos a través de consejos en materia de Ciberseguridad.

- Young Business Talents by ABANCA es un nuevo programa educativo puesto en marcha en 2018 que incorpora el aprendizaje experiencial, mediante la práctica, en el ámbito de los estudios preuniversitarios generales y especializados. Se lleva a cabo mediante una competición con un simulador empresarial dirigida a alumnos de 4º de ESO, bachillerato y formación profesional que permite practicar tomando todo tipo de decisiones dentro de una empresa.

La iniciativa fue reconocida como uno de los mejores proyectos para jóvenes en los premios a la Obra Social y a la Educación Financiera 2018 que organiza la revista Actualidad Económica en colaboración con la Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA).

### Jóvenes de 18 a 35 años: Fomento del Emprendimiento

103-2

Dentro del objetivo de ABANCA de fomentar la cultura emprendedora podemos destacar, entre otras, la colaboración en el Maker Faire Galicia, donde participamos por segundo año consecutivo en los foros de debate y mesas redondas 'Los Makers y la Industria 4.0 – el

papel de las aceleradoras” donde ABANCA expuso su modelo de aceración corporativa y compartió los retos de la transformación digital de los próximos años. Además se hizo entrega del primer premio al mejor proyecto emprendedor de la edición 2018.

Las Maker Faires son las ferias de makers más importantes del mundo y constituyen un espacio para la celebración y difusión del movimiento emprendedor y en la actualidad se celebran más de 195 en 35 países con un total de 1.450.000 asistentes. Estas ferias son el lugar idóneo para conocer las soluciones más innovadoras en multitud de campos, desde artesanía, robótica o impresión 3D, hasta música, gastronomía y educación entre otros.

El Pont-Up Store es una iniciativa de apoyo al espíritu empresarial, abierto a todos los ciudadanos, y que centra sus esfuerzos en aumentar la cultura emprendedora entre la sociedad gallega. Un año más, en el mes de septiembre participamos dando impulso a esta actividad con la idea de favorecer los proyectos que participan a través de la visibilidad, el testeo y la generación de un espacio de intercambio y convivencia. Asimismo, participamos organizando la carrera de empresas, la entrega de premios y además con un stand corporativo donde expusimos las últimas novedades en formación, innovación y tecnología que ABANCA pone a disposición de los emprendedores.

ABANCA, en 2018 ha incrementado su presencia y la colaboración con las universidades

- |   |   |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PRESENTACIÓN</li> <li>2. GOB. CORPORATIVO</li> <li>3. MODELO DE NEGOCIO</li> <li>4. CLIENTECÉNTRICOS</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>5. NUESTRO EQUIPO</li> <li><b>6. NUESTROS COMPROMISOS</b></li> <li>7. GESTIÓN DEL RIESGO</li> <li>8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018</li> <li>9. ANEXOS</li> </ol> |
|---|---|

- Buen Gobierno
- **Educación**
- Social
- Cultural
- Medioambiental
- Proveedores



gallegas, organizando el II Campus ABANCA en la Universidad de Vigo en el primer semestre del año. Y posteriormente, se llevó a cabo en el segundo semestre, el III Campus ABANCA en colaboración con la Universidad de Santiago de Compostela, ambos eventos tuvieron como objetivo difundir la educación financiera y la cultura emprendedora entre entre los jóvenes estudiantes de bachillerato y universitarios que se enfrentan a la complicada decisión de qué hacer en el futuro.

A través de ponencias, mesas redondas, talleres y stands se abrió la oportunidad de aprender de la experiencia de reputados expertos en innovación, emprendimiento, lide-

razgo, comunicación, etc, a más de 2.200 jóvenes. Con un enfoque 100% tecnológico e innovador se trasladó a la comunidad universitaria y preuniversitaria las posibilidades empresariales de futuro que se abren por delante, a través de dos jornadas: Campus LAB y Congreso Campus ABANCA.

- El Campus LAB se llevó a cabo en la primera jornada, donde el objetivo de la sesión fue convertir las ideas presentadas al concurso de ideas en modelos de negocio viables, mediante cinco talleres impartidos por profesionales de ABANCA, IESIDE y HubIN. Al final de la sesión se seleccionaron 3 finalistas de los 20 proyectos presentados.

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
4. CLIENTECÉNTRICOS

5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
9. ANEXOS

Buen Gobierno

**Educación**

Social

Cultural

Medioambiental

Proveedores

- El Congreso Campus ABANCA en la segunda jornada puso a disposición de los asistentes ponencias inspiradoras sobre desarrollar el talento en aquello que nos apasiona como fue el ejemplo de Pepe Solla –Economista y reputado cocinero–. Además se habló de las profesiones del futuro, de la innovación, del valor de los intangibles como la reputación y de marca personal, para llegar a ser profesionales de éxito.

Esta edición se integró además en la I Feira de Innovación USC-ABANCA, desarrollada en el edificio CINC de la *Cidade da Cultura*, cuyo objetivo fue mejorar la competitividad y empleabilidad de los jóvenes universitarios y estudiantes de Bachillerato, poniendo a su disposición un conjunto habilidades que faciliten su inclusión en el mercado laboral. Así mismo sirvió para acercar la universidad a la ciudadanía en general y su oferta de valor.

498 fueron los jóvenes formados el convenio de colaboración entre ABANCA y la Consellería de Educación de la Xunta de Galicia bajo el programa “Eduemprende” que permitió que el alumnado de FP realice el módulo de formación en centros de trabajo (FCT) en las instalaciones de ABANCA y también contempla el impulso de la FP-Dual. Dentro de esta línea, los compañeros de equipo de medios de pagos de ABANCA impartieron cursos o seminarios para actualizar y complementar los conocimientos de 30 docentes, así como sesiones teóricas y prácticas con los alumnos que cursan los ci-

clos formativos de las familias de Comercio y Márketing y de Administración y Gestión.

En el primer año, bajo el marco de este acuerdo, ABANCA cedió 22 Terminales Punto de Venta (TPV) físicos, y dio 15 accesos a la plataforma TPV virtual a 23 centros de C.F. que participaron en el programa de los 30 centros que lo solicitaron. Este material, junto con la formación correspondiente, permitió al alumnado realizar prácticas en un entorno real con operaciones financieras de cargo, cobro, devoluciones, etc., exactamente iguales a las realizadas en las empresas y comercios reales.

### Mayores (más de 55 años)

ABANCA y Afundación ampliaron en este ejercicio 2018 las actividades organizadas en el marco de su programa de educación financiera dirigidas al colectivo de mayores de 55 años. El banco trata de dar respuesta así a una de las carencias detectadas en el estudio que ha realizado para conocer en profundidad a este segmento de la población, que cada vez tiene mayor peso en la sociedad, y cuyas conclusiones se han presentado públicamente coincidiendo con el Día Internacional de las Personas Mayores y el Día de la Educación Financiera.

El programa de educación financiera tienen como objetivo abordar algunas de las carencias que refleja la investigación en el ámbito de la gestión de la economía familiar y la re-

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Medioambiental
- Proveedores



de aplicaciones informáticas entre los mayores, principalmente en los rangos de edad en los que la utilización de apps e internet es más reducida.

En el mes de diciembre, el programa de educación financiera recibió un nuevo reconocimiento en los premios a la Obra Social y a la Educación Financiera 2018 que organiza la revista Actualidad Económica en colaboración con la Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA).

lación con el banco, como mejorar a nivel general sus conocimientos financieros, facilitar formación sobre bolsa e inversiones y también acompañarles en el uso de nuevos servicios como los dispositivos de autoserivicio o las aplicaciones de banca móvil para que puedan utilizarlas con mayor seguridad y tranquilidad. Todos los talleres se desarrollarán en los once Espazos +60 que tiene Afundación en las principales localidades gallegas.

Por los cursos de banca electrónica y móvil han pasado más de 836 personas desde su arranque en 2017. El curso está orientado a operaciones y situaciones con las cuales los asistentes pudieran toparse en su día a día, lo que lleva a hablar de conceptos financieros, operaciones con recibos, cómo aplicar límites y bloqueos a las tarjetas y, sobre todo, cuestiones de ciberseguridad relacionadas con claves de banca electrónica y pagos online.

El principal objetivo de estos cursos no es otro que fomentar la digitalización y el uso

En esta ocasión el programa ha sido reconocido con el primer premio en la categoría de jóvenes por las actividades organizadas como mejor iniciativa dos nuevos proyectos que hemos puesto en marcha este año: Seguramente ABANCA y ABANCA Young Business Talents, ambos orientados a mejorar la cultura financiera de la sociedad desde edades tempranas. La finalidad del primero es dar a conocer a los escolares qué es y para qué sirve un seguro y el segundo busca despertar el interés por la gestión empresarial y el emprendimiento entre los jóvenes estudiantes pre-universitarios.

En el ámbito sectorial, 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. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Medioambiental
- Proveedores

▶ Ver vídeo: [Concierto Día de la Música 2018](#)

## ABANCA ReSuenas

103-2, 103-3

ABANCA ReSuenas comenzó a fraguarse a finales de 2014. El proyecto arrancó con un núcleo en el Centro Cívico de Monte Alto y en diciembre de 2015 el banco le dio un impulso definitivo con la donación de 150 instrumentos musicales que facilitaron la creación de un segundo núcleo en el CEIP Alborada de Elviña. En el 2018 se ha ampliado el programa con la creación del coro y la orquesta Mini ReSuenas, formada por los estudiantes de menor edad. En la actualidad participan en el programa 258 niños y niñas.

El compromiso con este proyecto responde a su visión de la música como herramienta para el estímulo del aprendizaje que, además, ayuda a transmitir valores como la dedicación, el esfuerzo y la búsqueda de la excelencia, fundamentales para alcanzar el éxito en cualquier faceta de la vida.

Con motivo del Día de la Música más de 1.400 personas llenaron el Palacio de la Ópera de A Coruña para disfrutar con el concierto que ofrecieron 243 niños y niñas del proyecto ABANCA ReSuenas.





- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Medioambiental
- Proveedores

Los estudiantes, prácticamente todos los que participan en la actualidad en el programa, se enfrentaron a un repertorio variado en el que se mezclaron temas populares con composiciones clásicas y contemporáneas que han aprendido durante el último curso de estudios y ensayos.

En el concierto debutaron los 34 alumnos y alumnas que componen el coro ABANCA ReSueña, creado este año en el marco del programa. También fue la primera actuación de este nivel para los 26 estudiantes de 5 y 6 años que forman la orquesta Mini ReSueña, que abrió el concierto acompañada por

toda la formación musical y el Coro de Manos Blancas del Colegio Nuestra Señora del Rosario.

Por otra parte, 25 niños y niñas de este programa fueron los protagonistas de la inauguración en A Coruña de la exposición 'Sonoro empeño. La música en las colecciones ABANCA y Afundación', que recoge 50 obras de artistas como Wassily Kandinsky o Pablo Picasso. Los jóvenes músicos interpretaron los temas 'Medieval dance', 'Jurassic Park' y 'Viva la vida' ante el numeroso público que acudió al acto en la sede coruñesa de Afundación Obra Social ABANCA.



1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
4. CLIENTECÉNTRICOS
5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Medioambiental
- Proveedores

▶ Ver vídeo:

[Presentación do Programa para Escolares 2018 - 2019](#)

## Artes plásticas para escolares

El proyecto diseñado para el ámbito de artes plásticas, al que asistieron más de 24.000 escolares, se compone de diversas didácticas para los diferentes proyectos expositivos programados por Afundación Obra Social ABANCA en sus sedes, adaptadas a las edades de los participantes, desde primero de infantil hasta bachillerato y ciclos formativos. Los contenidos de las más de 90 didácticas que se diseñan cada curso escolar están adaptados al currículo de los centros escolares y pretenden ser un refuerzo de sus programaciones, utilizando herramientas originales que aúnen diversión y aprendizaje.

Durante este curso además, Afundación Obra Social ABANCA amplió la oferta a aquellas localidades en las que hemos desarrollado el proyecto «Corriente cultural», una propuesta realizada en colaboración con ABANCA y los ayuntamientos gallegos para llevar exposiciones trascendiendo nuestros espacios y sedes.

## Artes escénicas para escolares

El objetivo de la programación teatral de Afundación Obra Social ABANCA dirigida a escolares es fomentar el interés de los más jóvenes por el arte dramático, la música y el cine, así como favorecer su desarrollo en su transición hacia la edad adulta. En concreto, las artes escénicas están consideradas como una de las herramientas más útiles

para estimular la capacidad de observación de los estudiantes, posibilitar el diálogo y la reflexión y desarrollar habilidades sociales.

Para el segundo trimestre del curso 2017-2018 se programó música y teatro en gallego, con *A nena e o grilo nun barquiño*; *Retahilando*, obra ganadora de FETEN 2017 al mejor espectáculo infantil de pequeño formato; teatro en inglés con *Zapping* y la proyección del cortometraje *Vida. Máis ca vida*, de Rubén Riós, dirigida a estudiantes de primero a cuarto de ESO, quienes se aproximaron al mundo de la diversidad funcional de la mano de sus protagonistas.

Por último, en el tercer trimestre del curso escolar 2017-2018 se ofreció música tradicional de Galicia con *Na percura do tesouro*, el teatro de títeres Antón Comodón, el espectáculo de danza y música *Burбуjas de papel*, a cargo de la compañía Múcab Dans, y la obra de teatro de marionetas *Guyi-guyi*, de Periferia Teatro de Títeres.

La programación para el curso 2018-2019, presentada en septiembre pasado recoge una extensa y completa variedad de espectáculos, como la nueva propuesta de Mamá Cabra, *Eu cociño, ti cociñas?*; el teatro de títeres de Tanxarina con *A galiña azul*; *Bon appétit*, de Teatro dos Ghazafellos; *El mágico planeta de los instrumentos insólitos*, de la mano de Fetén fetén; *Tarzán*, una obra teatral interpretada en inglés por *Face2Face Theatre Co.*; y *De los cuentos a las cuentas*, de Zarándula S.C., pro-

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Medioambiental
- Proveedores

puesta teatral incluida en el Programa de Educación Financiera que fue galardonada con el Premio de Actualidad Económica y CECA en el año 2017.

Por otro lado, con el objetivo de que los más jóvenes se acerquen a la música clásica, la Obra Social de ABANCA cuenta con el programa «Quedamos no palco, quedamos coa clásica» que pone a disposición de los estudiantes de secundaria entradas gratuitas para los conciertos de su temporada de música clásica. En el año 2018 se han desa-

rollado 9 representaciones en el marco de este programa en el que han participado 401 estudiantes y docentes de secundaria.

Además, la propuesta elaborada por el Área Educativa de la Obra Social de ABANCA también incluye un ciclo de cine submarino, organizado en colaboración con la Universidad de Vigo, en el que los estudiantes pudieron ver *Planeta azul II: Costas*, un documental elaborado por la BBC, y *Secretos de la marea*, un corto sobre la riqueza biológica de los mares de Galicia.





- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>1. PRESENTACIÓN</li> <li>2. GOB. CORPORATIVO</li> <li>3. MODELO DE NEGOCIO</li> <li>4. CLIENTECÉNTRICOS</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>5. NUESTRO EQUIPO</li> <li><b>6. NUESTROS COMPROMISOS</b></li> <li>7. GESTIÓN DEL RIESGO</li> <li>8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018</li> <li>9. ANEXOS</li> </ul> |
|---|---|

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Medioambiental
- Proveedores

### Educación Medioambiental en Naturnova

Naturnova, el Centro Interactivo de Educación Ambiental de Afundación, cuenta con más de 7.000 visitantes en 2018. Inaugurado con el fin de ilustrar algunos de los aspectos más interesantes de la naturaleza mediante un aprendizaje lúdico, el espacio se estructura en tres salas divididas por temáticas. La primera hace referencia al universo y en ella se explican, además de la galaxia y el sistema solar, las formas de movimiento de los planetas y su situación dentro del sistema y el nacimiento de

las estrellas. El siguiente espacio está centrado en la Tierra y en los rasgos característicos que presenta, como su suelo, el agua o la atmósfera. Los seres humanos y la relación con el medio es el núcleo temático de la tercera sala.

Como novedad, Naturnova ha estrenado en diciembre de 2018 un nuevo módulo en el que el visitante podrá explorar contenidos relacionados con el paisaje y la topografía de Galicia de un modo interactivo. En este nuevo espacio de Naturnova se ha instalado una mesa virtual Sandbox, una herramienta di-



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Medioambiental
- Proveedores

dáctica que desarrolla un sistema de realidad aumentada que permite realizar una representación topográfica en tiempo real mientras el usuario manipula la arena de un cajón. El sistema, que está instalado en los principales centros de divulgación científica del mundo como el Nemo de Amsterdam o el Exploradome de París, permite al usuario interactuar con la arena, construyendo de forma virtual cordilleras, embalses, valles zonas con agua, etc.

Con el objetivo de promover y reforzar la conciencia ambiental en la sociedad, Naturnova organiza y participa en diferentes iniciativas a lo largo del año. De este modo, en 2018, con motivo de la celebración del Día Mundial del Medio Ambiente y de «A Noite Branca» que tuvo lugar el 11 de agosto en Vigo se ofrecieron jornadas de puertas abiertas para disfrutar de sus instalaciones.

Por otra parte, entre los meses de febrero y marzo se pudo visitar la exposición «O mundo das árbores», una muestra vinculada a Naturnova, compuesta de veinte fotografías de las especies de árboles más importantes y raras de la península ibérica. Se centraba especialmente en las de Galicia para que los asistentes pudiesen aprender a reconocerlas y, así, proteger la flora autóctona.

Además, durante los meses de verano se desarrollaron actividades específicas para grupos de niñas y niños y en los meses de lectivos, además de las propuestas centradas en escolares, los fines de semana el centro acogió actividades en familia.

## Conferencias, cursos y jornadas

### Educación y docencia en el Siglo XXI

Afundación, la Obra Social de ABANCA, retomó en 2018 su ciclo de conferencias «Educación siglo XXI», con nuevos ponentes y temas, consolidando esta firme apuesta de la entidad por la difusión de modelos formativos diversos, en consonancia con los desafíos y las realidades sociales actuales en la que participaron más de 2.400 personas. Afundación procura también ofrecer foros de intercambio de conocimiento que apelen al conjunto de la comunidad educativa, incluyendo tanto a docentes, como a madres y padres.

«Los menores ante las nuevas tecnologías: beneficios y riesgos» fue el título de la conferencia que ofreció José Torres, experto en seguridad y privacidad en las TIC y actualmente es el responsable del Equipo de Investigación Tecnológica de la Unidad Orgánica de Policía Judicial de la Comandancia de la Guardia Civil de Pontevedra, el 18 de enero en la Sede Afundación de Ferrol y el 24 de abril en la Sede Afundación de Ferrol. El 13 de diciembre tuvo lugar su conferencia en la Sede Afundación Vigo, que cerró el ciclo en el año 2018.

El reputado genetista Ángel Carracedo, catedrático de Medicina Legal de la Universidad de Santiago, director de la Fundación Pública Galega de Medicina Xenómica, director del Centro Nacional de Genotipado-ISCIII y jefe de grupo del CIBER de enfermedades

- ▶ **Ver vídeo:** «Los trastornos del aprendizaje: La causa más frecuente de dificultades escolares» con Anna Sans.
- ▶ **Ver vídeo:** Mindfulness para familias: Educar para ser feliz\* con Belén Colomina en Pontevedra.

raras (CIBERER) y del IDIS, presentó la ponencia «Diversidad humana y educación» el 25 de enero en el Auditorio del Teatro Afundación de Vigo.

La especialista en pediatría y neurología pediátrica Anna Sans Fitó abordó en su ponencia «Los trastornos del aprendizaje. La causa más frecuente de dificultades escolares». Sans estuvo en la Sede Afundación de A Coruña el 14 de febrero, y en el Auditorio ABANCA de Santiago de Compostela el día 15.

La psicóloga y terapeuta Gestalt Belén Colomina ofreció la ponencia «Mindfulness para familias. Educar para ser feliz» en la Sede Afundación de Lugo el 5 de abril, y en la Sede Afundación de Pontevedra el día 6.

El profesor de matemáticas, física y química y youtuber Sergio Castro presentó su comunicación «Profe, ¿para qué sirven las mates?» el 23 de mayo en el Auditorio ABANCA de Santiago de Compostela y el 24 en la Sede Afundación de Vigo. Sergio Castro es el creador del canal de YouTube Profesor10demates, a través del cual intenta transmitir su pasión por las matemáticas y la física y química, enseñando de modo ameno, divertido y cercano a los más de 200.000 suscriptores tanto españoles como latinoamericanos que ya forman parte de su comunidad internauta.

Xuxo Ruiz, finalista de los Global Teacher Prize 2018, se centró en «Educando con magia» el 13 de septiembre en la Sede Afundación de Santiago de Compostela. Se tra-

- ▶ **Ver vídeo:** «Profe, para qué sirven las mates?», con Sergio Castro, Profesor10demates. Vigo.
- ▶ **Ver vídeo:** «Educar a través de la sorpresa cómo aprende el cerebro» con David Bueno.



tó de una conferencia llena de consejos y recursos útiles para familias, profesorado y estudiantado, cuyo secreto radica en aplicar el ilusionismo en los centros educativos o en la propia casa, y explicó cómo hacerlo.

Las sedes de Afundación en A Coruña y Ourense acogieron, el miércoles 14 de noviembre y el jueves 15, respectivamente, la conferencia del doctor en Biología David Bueno i Torrens «Educar a través de la sorpresa: cómo aprende el cerebro».

### Arte culinario y enología

Afundación incluyó en su programación de cursos de cocina para la temporada 2018 en su sede de Vigo un total de 28 talleres dirigidos a niños, niñas y adultos, también en formato intergeneracional para que los más pequeños aprendiesen y disfrutasen de la cocina junto a sus padres, madres, abuelos o abuelas.

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Medioambiental
- Proveedores

Adicionalmente, las sedes de Ferrol, A Coruña, Santiago de Compostela, Lugo y Ourense acogieron diferentes cursos monográficos sobre efemérides señaladas, en los que Vanesa Sende Cardoso guio a las niñas y niños de los minichefs y los pequechefs en la elaboración de platos de temporada.

La Obra Social de ABANCA, y el Instituto Galego do Viño convocaron en 2018 un nuevo programa de cursos de cata de vinos, coordinado por el catador y director del Instituto Galego do Viño, Xoán Cannas. La propuesta ofrecía cuatro modalidades: una certificación de nivel básico, dirigida a amantes y aficionados de la cultura vitivinícola que buscasen un primer acercamiento al mundo del vino, y tres de nivel avanzado. El objetivo del programa era acercar a los amantes del vino los conceptos necesarios para su interpretación y disfrute, además de desarrollar sus capacidades de cata.

### Audiciones comentada y cursos de arte

Iniciados en octubre del año 2017, hasta el mes de abril de 2018 se desarrollaron en la Sede Afundación Vigo y en la sala de conferencias del Teatro Afundación los cursos de arte «De Piero della Francesca a Bansky: vida y obra de treinta figuras de la historia del arte» y «Arte y sociedad en la España moderna y contemporánea». En el segundo semestre de 2018, Afundación albergó la nueva propuesta de este programa con los cursos «De la magia al arte: la creación artística desde la Prehis-

toria hasta el Renacimiento» y «Lenguajes escultóricos contemporáneos: del monumento a la instalación y de la estatua a la performance», que se prolongarán hasta abril de 2019.

Afundación, la Obra Social de ABANCA, continuó asimismo con la programación del «Ciclo de música clásica con audiciones comentadas 2018-2019» en su sede de Ourense todos los jueves hasta el mes de junio. En el mes de septiembre de 2018 se retomó la actividad, pero ya en su edición de 2018-2019. Así, todos los jueves hasta el mes de junio de 2019, Manuel López-Benito dirige esta actividad en la que se hace un recorrido por la historia de la música clásica a través de tres grandes unidades temáticas: las fuentes de inspiración musical; las grandes obras de la música clásica y finalmente, se repasan las claves internas y el contexto de las óperas más destacables de la historia de la música.



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social**
- Cultural
- Medioambiental
- Proveedores

## COMPROMETIDOS CON LA SOCIEDAD

103-2, 103-3

### Voluntariado corporativo

203-2

Las acciones que se han organizado dentro del programa de voluntariado medioambiental de ABANCA desde su puesta en marcha a mediados de 2015 están claramente alineadas con los ODS 14 'Vida submarina' y 15 'Vida de ecosistemas terrestres' aprobados por Naciones Unidas en 2015.

En 2018, con motivo de los graves incendios sufridos en Galicia en octubre de 2017, la reforestación se ha convertido en eje central del voluntariado del banco. Desde el mes de marzo, los empleados de la entidad que forman parte del programa de Voluntariado ABANCA han estado

inmersos en diversas tareas de recuperación de los montes gallegos, acompañados también de familiares, clientes y otras personas que han querido sumarse a esta iniciativa solidaria.

Gracias a estas acciones la entidad y sus voluntarios, en colaboración con el Grupo Naturalista Habitat, han podido ayudar en la recuperación de las zonas quemadas en los incendios de otoño del año pasado, con un total de 6.965 árboles plantados e importantes actividades de limpieza en los montes afectados.

Las actividades se desarrollaron entre marzo y noviembre en algunas de las zonas más damnificadas por los incendios como Coruxo (Vigo) y Chandebrito (Nigrán), la considerada zona cero de la devastadora oleada de incendios. Los voluntarios también se desplazaron a otras localidades afecta-

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social**
- Cultural
- Medioambiental
- Proveedores

▶ Ver vídeo: [Unha Nova Árbore \(Chandebrito\)](#)

▶ Ver vídeo: [Unha Nova Árbore \(Coruxo\)](#)

▶ Ver vídeo: [Islas Ons](#)

das como A Mezquita (Ourense), As Neves (Pontevedra) y Camos (Nigrán). Por último, las acciones también se extendieron a otras zonas no directamente dañadas como Santiago, Miño y Monte Xalo (A Coruña) con el propósito de dar oportunidades a toda la gente interesada en colaborar con la campaña de mejora del entorno natural gallego.

Con el fin de mejorar la calidad de los trabajos, los 832 voluntarios que participaron en el programa de reforestación contaron con el asesoramiento técnico de los integrantes del Grupo Naturalista Hábitat, que determinaron las especies idóneas para cada terreno según sus características y explicaron a los participantes el proceso. Especies autóctonas y frutales, como castaños, robles, manzanos, perales y abedules, fueron las elegidas para estas jornadas.

Además de Hábitat, la campaña contó con la colaboración de otras 14 entidades, Ayuntamientos y Comunidades de Montes de las localidades donde se llevaron a cabo las distintas acciones.

Además, la entidad financiera celebró el Día de la Tierra, el 22 de abril, con una actividad en Miño donde, junto a las habituales acciones de reforestación, se llevó a cabo un taller de biodiversidad destinado a los más pequeños. En esta ocasión, la jornada estuvo enmarcada dentro del Give & Gain 2018, la VII Semana Internacional del Voluntariado Corporativo de Forética. Los niños se convirtieron en biólogos para realizar identificaciones



de especies y descubrir los rastros de fauna que se encuentran habitualmente en un paseo por el campo, un bosque o una playa (plumas, huellas, exuvias, etc.).

El 2 de junio los voluntarios de Obra Social ABANCA realizaron una actividad de conservación del medio natural en el entorno de la Isla de Ons, dentro del Parque Nacional de las Islas Atlánticas de Galicia. La actividad estuvo enmarcada en la celebración del Día Mundial del Medio Ambiente, que se celebra el 5 de junio. La jornada se centró en la eliminación de especies exóticas invasoras, consiguiendo eliminar 765 kg de 'Arctotheca calendula', una planta herbácea procedente de la península de El Cabo (Suráfrica) pero que, a día de hoy, se ha detectado de forma masiva en otros países como España.

En el mes de octubre voluntarios de ABANCA y Afundación realizaron una nueva acción medioambiental en el Parque Botá-



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social**
- Cultural
- Medioambiental
- Proveedores

nico de Montealegre (Ourense), con el fin de limpiar el espacio de especies exóticas invasoras, y realizaron acciones de conservación del medio natural en Miño, dentro de la campaña de cuidado del patrimonio natural que desarrolla el banco, en la que los participantes construyeron charcas y muros de piedra, ayudando así a generar espacios beneficiosos para la fauna.

También en octubre, un grupo de voluntarios se trasladó al Centro de Conservación e Estudio da Natureza Casa das Insuas, en Rábadade (Lugo), para colaborar en la construcción de refugios de fauna. En esta expedición, los voluntarios estuvieron nuevamente acompañados por los expertos del Grupo Naturalista Hábitat, que asesoraron a niños y mayores sobre la fabricación de estos refugios. La actividad también contó con la colaboración de la Asociación Galega de Custodia do Territorio, encargada de impulsar y gestionar la Casa das Insuas.

El 24 de noviembre se realizó en Becerreá (Lugo) una acción de conservación y protección del patrimonio natural en colaboración con la Asociación Castaño y Nogal con el objetivo de descubrir diferentes especies de un bosque autóctono y realizar una puesta en valor, concienciación y defensa activa de una parte importante del medio ambiente de la zona.

Dentro del voluntariado social, los voluntarios de la Obra Social ABANCA participaron en la duodécima edición del Día Solidario



de las Empresas que se celebró el 20 de octubre con diferentes actividades benéficas organizadas en A Coruña, Vigo y Madrid, sumándose a esta iniciativa promovida por Cooperación Internacional ONG y Atresmedia que se desarrolló de manera simultánea en 11 ciudades españolas y que tiene como objetivo promover el voluntariado corporativo y sensibilizar desde el ámbito empresarial sobre los problemas reales de nuestro entorno.

En la ciudad herculina, los voluntarios colaboraron en la preparación de las comidas que sirvió ese día la Cocina Económica a los usuarios de su comedor social. Los de Vigo se desplazaron a las instalaciones de la ONG Aldeas Infantiles en Redondela para preparar con los niños y niñas que residen allí una comida saludable. Y, por último, en Madrid, participaron en una jornada de Goalball organizada por la ONCE con la idea de que pudiesen conocer este deporte específico

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social**
- Cultural
- Medioambiental
- Proveedores

para personas con discapacidad visual que se juega con una pelota sonora y los ojos tapados, así como compartir unas horas con deportistas que lo practican.

En el mes de noviembre tuvo lugar el XX Congreso Nacional de Voluntariado en la ciudad de Ourense donde la labor de los voluntarios de la Obra Social ABANCA estuvo presente a través de un stand en el que una pantalla proyectó videos de las diferentes actividades. Además, uno de los responsables y una voluntaria participaron en sendas mesas redondas para dar a conocer las principales líneas de actuación y su experiencia en las actividades, respectivamente.

A lo largo del año 1.104 voluntarios de la Obra Social ABANCA han participado en las diferentes actividades de voluntariado medioambiental, social, deportivo y educativo.

### Foro ABANCA Responsable

En ABANCA compartimos el objetivo que persigue el ODS 17 'Alianzas para lograr los objetivos', Entendemos que es fundamental la colaboración entre organizaciones si queremos garantizar un futuro sostenible y este convencimiento nos ha llevado a promover la creación de espacios adecuados para establecer el diálogo entre empresas y que puedan compartir experiencias que les permitan hacer compatible el crecimiento y desarrollo de sus negocios con una gestión responsable.

En este marco destaca el Foro ABANCA Responsable, una iniciativa que comenzó a andar en noviembre de 2016 con una conferencia de la activista social mauritana Aminetou Mint Ely, que presentó su proyecto Petite Bonnes. Desde entonces, el foro ha servido como marco para otras cuatro sesiones de trabajo, una centrada en la rentabilidad social con ejemplos de empresas sociales gallegas de distintos sectores y tamaños, otra sobre liderazgo empresarial a través de la experiencia del alpinista y comunicador leonés Jesús Calleja, otra en la que se profundizó en el concepto de economía circular a través de varios casos de negocio gallegos y, la última, dedicada a la difusión de los valores a través del Deporte.

Detalle de los foros celebrados en el año 2018:

#### IV Foro ABANCA Responsable: "Economía circular"

En el mes de mayo Francisco Botas, consejero delegado de ABANCA, abrió la cuarta edición del Foro ABANCA Responsable ante 70 empresas, instituciones y organizaciones del tercer sector que se reunieron en el Pazo de Lñas para profundizar en el concepto de economía circular y conocer varios casos de negocio gallegos de éxito en este ámbito. La actividad coincidió con la celebración de la Semana Verde de la Unión Europea, el mayor evento anual de la agenda medioambiental de Europa.



- |   |   |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PRESENTACIÓN</li> <li>2. GOB. CORPORATIVO</li> <li>3. MODELO DE NEGOCIO</li> <li>4. CLIENTECÉNTRICOS</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>5. NUESTRO EQUIPO</li> <li><b>6. NUESTROS COMPROMISOS</b></li> <li>7. GESTIÓN DEL RIESGO</li> <li>8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018</li> <li>9. ANEXOS</li> </ol> |
|---|---|

- Buen Gobierno
- Educación
- Social**
- Cultural
- Medioambiental
- Proveedores



La jornada comenzó con tres ponencias que sirvieron para conocer la experiencia de tres empresas gallegas de referencia en este ámbito, la sociedad pública Sogama, la viguesa Revertia y la lucense Agroamb, que han hecho de la gestión y reutilización de residuos su modelo de negocio. Tras las charlas se desarrolló una dinámica de grupo que permitió a los participantes profundizar en los principios de la economía circular, debatir sobre las posibilidades de negocio que ofrece y también recabar ideas sobre cómo incorporar este concepto en sus propias empresas para avanzar en la sostenibilidad medioambiental.

A continuación se desarrolló una dinámica de grupo que permitió a los participantes profundizar en los principios de la econo-

mía circular, debatir sobre las posibilidades de negocio que ofrece y también recabar ideas sobre cómo incorporar este concepto en sus propias empresas para avanzar en la sostenibilidad medioambiental.

La sesión finalizó con un market place que actuó como escaparate de otros proyectos gallegos emergentes de economía circular, como el programa de recogida y reutilización de ropa de la Institución Benéfico Social Padre Rubinos, el proyecto de limpieza y reciclaje de residuos sólidos del mar que propone la asociación Mar de fábula, el negocio de transformación de las redes de pesca en bolsos de Cholita Corme y la plataforma Slow Food Compostela, que trabaja para fomentar el consumo sostenible de alimentos producidos en Galicia.

- |   |   |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PRESENTACIÓN</li> <li>2. GOB. CORPORATIVO</li> <li>3. MODELO DE NEGOCIO</li> <li>4. CLIENTECÉNTRICOS</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>5. NUESTRO EQUIPO</li> <li><b>6. NUESTROS COMPROMISOS</b></li> <li>7. GESTIÓN DEL RIESGO</li> <li>8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018</li> <li>9. ANEXOS</li> </ol> |
|---|---|

- Buen Gobierno
- Educación
- Social**
- Cultural
- Medioambiental
- Proveedores

▶ Ver vídeo: [V Foro ABANCA Responsable](#)

**V Foro ABANCA Responsable:**  
 “El deporte como motor de cambio social, igualdad y valores”

En noviembre, la sede de IESIDE en A Coruña acogió la quinta edición del quinto Foro ABANCA Responsable donde se reflexionó sobre el deporte como elemento clave para el progreso social.

- La jornada contó con la presencia de tres reconocidos especialistas en el ámbito deportivo: Pepu Hernández, Francisco del Río e Iván Clavel.
- En el encuentro se abordó también la importancia de la promoción del deporte para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y las metas establecidas en la Agenda 2030.

Más de medio centenar de empresas, clubes deportivos e instituciones participaron en la jornada de trabajo, donde se abordó la importancia de apoyar el deporte base y de establecer relaciones entre organizaciones para crear proyectos conjuntos capaces de impulsar el impacto positivo de la práctica deportiva.

El ex entrenador Pepu Hernández destacó en su intervención que “el deporte colectivo ha ayudado mucho a modernizar esta sociedad porque hemos aprendido a trabajar juntos” y subrayó “el valor que tiene el deportista, que muchas veces pasa desapercibido, como transmisor de los valores asociados al deporte, como el trabajo y juego en equipo, la constancia, el esfuerzo o la generosidad, que nos ayudan como



1. PRESENTACIÓN	5. NUESTRO EQUIPO	Buen Gobierno
2. GOB. CORPORATIVO	<b>6. NUESTROS COMPROMISOS</b>	Educación
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO	<b>Social</b>
4. CLIENTECÉNTRICOS	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018	Cultural
	9. ANEXOS	Medioambiental
		Proveedores

personas, como sociedad y como empresa". También presentó el proyecto de RSC que desarrolla con la gestora Imantia Capital para mejorar los conocimientos financieros de los deportistas, de modo que puedan tomar mejores decisiones para asegurar su futuro una vez finalice su carrera deportiva.

Francisco del Río, organizador del Foro Internacional del Deporte Ciudad de León, reforzó esa idea de la importancia de la práctica deportiva para la sociedad y explicó que el evento que él promueve en León se articula sobre tres pilares fundamentales: "espacio de análisis sobre el deporte en general, la promoción del deporte y de la actividad física entre la ciudadanía y el deporte como herramienta de formación e inclusión social".

Por último, el gerente de la Fundación Deporte Galego, Iván Clavel, se centró en el Plan de Patrocinios de Equipos de Alta Competición que desarrolla la entidad en colaboración con ABANCA con el objetivo de impulsar las canteras de los equipos de un amplio abanico de disciplinas deportivas. Éste subrayó que "lo más importante del deporte es que forma valores y contribuye a superar barreras socioeconómicas desde edades muy tempranas. Además, fomenta estilos de vida activos, que los niños y niñas cojan el hábito de practicar deporte". En su opinión, "el apoyo al deporte es la mejor inversión socialmente responsable".

Tras las ponencias, se desarrolló una dinámica de grupo en la que los asistentes trabajaron sobre la vinculación que existe entre el deporte y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) aprobados por la ONU en 2015 y cómo desde sus organizaciones pueden contribuir a alcanzarlos. Todos los participantes coincidieron en destacar que la práctica deportiva puede desarrollar un papel fundamental en la consecución de algunas de las metas que establece la Agenda 2030 como el fin de la pobreza, la salud y el bienestar, la educación de calidad, la igualdad de género o las alianzas para lograr los objetivos.

## Apoyo al deporte

ABANCA y la Fundación Deporte Galego (FDG) presentaron en junio una nueva edición de su programa conjunto de impulso al deporte. Esta iniciativa, lanzada en 2015, ha conseguido convertirse en este tiempo en un referente a la hora de comprometerse con la viabilidad de decenas de clubes de toda Galicia. En total, ABANCA destina tres millones de euros repartidos en cinco ejercicios.

Para escenificar este impulso se programaron siete actos celebrados en Ferrol, A Coruña, Lugo, Santiago, Pontevedra, Ourense y Vigo; en los que el deporte fue el gran protagonista. En cada uno de ellos tomaron partido representantes del banco, así como la secretaria xeral para o Deporte de la Xunta, miembros de los clubes y deportistas.

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social**
- Cultural
- Medioambiental
- Proveedores

En la edición 2018, el programa mantiene su objetivo de contribuir a mejorar la salud de toda la población a través de la práctica deportiva en línea con lo establecido por el ODS 3 'Salud y bienestar' y llega a un total de 158 clubes en toda la comunidad, medio centenar más que en su primer año, de 25 modalidades deportivas diferentes que aglutinan un total de 1.325 equipos y más de 14.600 deportistas inscritos.

Coincidiendo con el arranque de su cuarta temporada, ABANCA Deporte Base hizo balance del proyecto dirigido a promocionar el deporte entre los más jóvenes y dio a conocer, en Santiago de Compostela, las principales magnitudes de esta iniciativa, en

un acto en el que participó el presidente de ABANCA, Juan Carlos Escotet Rodríguez, y la Secretaria Xeral para o Deporte; y al que asistieron un centenar de entrenadores, responsables de los clubes beneficiados y jóvenes deportistas.

Precisamente estos jóvenes deportistas son los protagonistas de la campaña publicitaria del programa ABANCA Deporte Base pensada para difundir los valores del deporte a toda la sociedad. En ella, un total de 130 niños y niñas dan a conocer las buenas acciones que se desarrollan a diario en los recintos deportivos y su apuesta por valores como la perseverancia, el juego limpio, la convivencia, el compromiso, la igualdad, el trabajo en equipo, el reconocimiento, la humildad, el afán de superación y el compañerismo.

Estos jóvenes deportistas pertenecen a ocho clubes de toda Galicia y de distintas disciplinas: Sociedad Deportiva Tirán (Moaña), Club Atletismo "Ría Ferrol" (A Malata), Club de Rugby Arquitectura Técnica de A Coruña C.R.A.T. (A Coruña), Club Balonmano Porriño, Club Peluquería Mixta Friol (Lugo), Club Ourense Baloncesto COB (Ourense), Arteal Tenis de Mesa (Santiago) y Club de Voleibol Cabo de Cruz (Boiro).

Pero las novedades presentadas en el acto celebrado en el Auditorio ABANCA Santiago sobre el programa no acabaron ahí. El programa ABANCA Deporte Base iniciará en las próximas semanas una segunda línea de actuación que se traduce en una serie de en-



1. PRESENTACIÓN	5. NUESTRO EQUIPO	Buen Gobierno
2. GOB. CORPORATIVO	<b>6. NUESTROS COMPROMISOS</b>	Educación
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO	<b>Social</b>
4. CLIENTECÉNTRICOS	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018	Cultural
	9. ANEXOS	Medioambiental
		Proveedores

cuentros con deportistas de élite. La iniciativa, que cuenta con el apoyo de Afundación, recorrerá diversos espacios de Galicia y permitirá a los más jóvenes conocer la experiencia de los profesionales y plantearles sus dudas.

El programa incluirá también visitas a los clubes para conocer sus necesidades y la publicación del cuento La niña que quería volar, que narra la historia de una joven saltadora que cumple su sueño con trabajo en equipo y perseverancia. El programa ABANCA Deporte Base forma parte del plan estratégico de patrocinios de la entidad y está centrado en el apoyo a las canteras de los clubes deportivos y al fomento del deporte en edad escolar.

## Envejecimiento activo

Nuestra sociedad envejece de forma acelerada. Se trata de un fenómeno común a todos los países desarrollados que han completado la transición demográfica, si bien es cierto que en Galicia es especialmente acusado. Esto nos coloca ante importantes desafíos económicos, sociales, culturales y políticos. Con frecuencia, el acento principal se pone en la amenaza que representa este fenómeno para el incremento del gasto público, especialmente para el sostenimiento de las pensiones y la provisión de cuidados a las personas mayores dependientes. Sin embargo, además de esa realidad innegable y preocupante, la revolución de la longevidad supone un gran logro social y trae

consigo numerosos retos y oportunidades, muchos de ellos, aún por investigar.

Así, no cabe duda de que las necesidades y preferencias de las personas mayores en ámbitos como los servicios personales, financieros y bancarios, el ocio y el consumo, las viviendas con tecnología orientada a favorecer la vida independiente, los servicios de salud y el bienestar, el transporte, la formación y la potenciación de habilidades, entre otras, abren múltiples oportunidades de desarrollo económico y creación de empleo que es necesario identificar para dinamizar. Todo ello es lo que se conoce con el término de economía plateada.

El envejecimiento es consecuencia de la baja natalidad, pero también de un incremento de la esperanza de vida que se ha duplicado en un siglo. En la primera década de la pasada centuria, la esperanza de vida era de 40 años, mientras que en la actualidad se sitúa en torno a los 83 años, según datos recogidos en el Instituto Galego de Estadística en marzo de 2018. Estamos, por tanto, ante un gran logro que nos obliga a repensar la construcción social de la vejez y cómo afrontar el período vital que comienza tras los sesenta años y que pronto durará casi 30 más.

En este contexto de la *revolución de la longevidad*, desde el Área de Envejecimiento Activo de Afundación, la Obra Social de ABANCA, tenemos el reto de continuar innovando para desarrollar un modelo adecuado a las nuevas necesidades y expectativas de las personas mayores.



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social**
- Cultural
- Medioambiental
- Proveedores

▶ Ver vídeo: [Fálame da Emigración 1. III Edición](#)

▶ Ver vídeo: [Fálame da Emigración 2. III Edición](#)

### El valor de la experiencia

Con el objetivo de ampliar las oportunidades de participación social de las personas mayores, aprovechando su talento y su experiencia vital y profesional, el Área de Envejecimiento Activo de Afundación, la Obra Social de ABANCA, organiza durante todo el año una serie de propuestas en el marco de su proyecto «El valor de la experiencia» a través del que desarrolla acciones de voluntariado social, así como programas intergeneracionales destinados a superar la fragmentación por grupos de edad de nuestra sociedad mediante la interacción entre ellos. Con el objetivo de avanzar en este proyecto, en 2018 el área de Envejecimiento Activo de Afundación elaboró un plan de voluntariado+60 y ratificó acuerdos con 206 voluntarios activos. Asimismo, según una encuesta realizada a socios de los espacios +60, un setenta por ciento estarían dispuestos a participar en acciones de voluntariado basadas en su experiencia. Este amplio porcentaje nos coloca

ante el reto de identificar y diseñar con la colaboración activa de las personas interesadas nuevos espacios de participación y nuevas acciones que sean significativas para ellas y que a su vez resulten útiles a la sociedad.

«Fálame da emigración» es una de sus actividades más características. Se trata de un programa que propicia la celebración de encuentros entre mayores voluntarios socios de los espacios +60 de Afundación y estudiantes de centros escolares de toda Galicia para dialogar sobre sus vivencias en la emigración. Esta propuesta supone una oportunidad para conocer la historia de la mano de sus protagonistas, trasladar los valores de emprendimiento, de esfuerzo, de superación y adaptación que encarnan las historias de vida de las personas mayores voluntarias que en su día emigraron. La comunidad educativa, por su parte, experimenta con nuevas modalidades de aprendizaje no formal que permiten despertar la curiosidad y motivación de los estudiantes.



1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
4. CLIENTECÉNTRICOS
5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social**
- Cultural
- Medioambiental
- Proveedores

Se han celebrado tres ediciones del proyecto siendo la última, en 2018, la que más éxito de participación ha alcanzado. 80 voluntarios y voluntarias compartieron sus experiencias con 1.019 estudiantes de 20 centros educativos de toda Galicia, datos que reflejan la buena acogida de este proyecto que pretende reunir a distintas generaciones y establecer nuevos foros con estos y otros contenidos que favorezcan el diálogo, el aprendizaje mutuo y el trabajo conjunto, necesario para avanzar hacia una sociedad donde todos aportemos en función de nuestras capacidades, independientemente de nuestra edad, aprovechando, de esta manera, el enorme caudal de experiencia de los mayores. Los jóvenes aprecian las circunstancias difíciles que tuvieron que afrontar los mayores y su capacidad de superación; para los mayores esta experiencia les ha permitido sentirse escuchados, útiles y reconocidos y para todos los centros participantes. En consonancia con las valoraciones de estudiantes y mayores, los beneficios para ambos son muchos, al romperse los estereotipos y comprender lo que pueden aprender unos de otros.

Como parte de los programas de «El valor de la experiencia», se desarrollaron a lo largo del año diversas actividades intergeneracionales en distintas localidades. Los que siguen son algunos ejemplos.

- El Espazo +60 de Pontedeume acogió en el mes de abril un encuentro entre sus socios y socias y un grupo de estudiantes

de intercambio procedentes de Finlandia e Islandia. Esta actividad fue fruto de la colaboración con el IES Breamo en el proyecto Erasmus + Words over walls y pretende establecer un diálogo abierto entre jóvenes y mayores sobre temas como la emigración, entre otros.

- El Espazo +60 de Ourense y la Asociación Sustinea organizaron el mes de marzo, y por tercer año consecutivo un taller intergeneracional de risoterapia. Además de los socios y socias de la entidad, participaron también un grupo de jóvenes de entre 18 y 30 años de Marruecos, Rumanía y España miembros del programa de intercambio cultural «Movilízate», financiado por Erasmus+ y organizado por la Asociación Sustinea, entidad de desarrollo sostenible, y chicos y chicas de la Asociación ADO (Asociación de Personas con Discapacidad de Ourense). Los objetivos de este taller fueron favorecer el encuentro intergeneracional entre personas jóvenes y mayores, adquirir habilidades que permitiesen utilizar el sentido del humor, desdramatizar las situaciones de la vida diaria, aprendiendo a mirar las cosas lo más favorablemente posible, aprender a reírse de uno mismo y romper los estereotipos ligados a la edad.
- En noviembre, el Espazo +60 de Viveiro acogió un encuentro intergeneracional estructurado en dos partes. En primer lugar, las niñas y niños de infantil del Colexio Landro participaron en una clase de gimnasia de mantenimiento con las personas socias.

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social**
- Cultural
- Medioambiental
- Proveedores



A continuación visitaron una muestra realizada a partir de la colección de maquetas de coches antiguos de Santiago Ferro, socio del Espazo +60 Afundación Viveiro. Esta exposición de 465 coches a escala 1/43 estaba conformada por modelos de las marcas Seat, Ford, Citroën, Renault y Volkswagen, así como de coches antiguos, autobuses del Reino Unido y furgonetas de reparto de los años sesenta y setenta.

Además de los proyectos intergeneracionales, se realizaron otras acciones de voluntariado, culturales, solidarias y formativas, también incluidas en el proyecto «El valor de la

experiencia» del Área de Envejecimiento Activo de Afundación, cuyos beneficiarios fueron otras personas mayores o la comunidad en sentido amplio. Estas acciones han reunido igualmente a un gran número de participantes, con 584 voluntarios y voluntarias socios de los espazos +60 de la entidad. Las acciones realizadas son muy variadas, desde la puesta en marcha de actividades en las que los voluntarios transmiten sus conocimientos o habilidades, como talleres de idiomas, conocimiento del patrimonio histórico y natural, artesanía, cocina, aulas de salud o música, entre otras, hasta representaciones teatrales y musicales en residencias y aso-



- |   |   |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PRESENTACIÓN</li> <li>2. GOB. CORPORATIVO</li> <li>3. MODELO DE NEGOCIO</li> <li>4. CLIENTECÉNTRICOS</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>5. NUESTRO EQUIPO</li> <li><b>6. NUESTROS COMPROMISOS</b></li> <li>7. GESTIÓN DEL RIESGO</li> <li>8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018</li> <li>9. ANEXOS</li> </ol> |
|---|---|

- Buen Gobierno
- Educación
- Social**
- Cultural
- Medioambiental
- Proveedores

▶ Ver vídeo: [Falamos da Escola. I Edición](#)



ciaciones o centros escolares a cargo de los grupos culturales de los espazos +60.

En el ámbito del voluntariado cultural y educativo, en 2018 el grupo de teatro del Espazo +60 de A Coruña versionó a Castelao en su pieza *Os vellos namorados*, obra que presentó en marzo en el Centro Ágora de A Coruña, en el Teatro Afundación de Vigo, en abril y en Pontevedra en el mes de mayo. Esta farsa en tres actos y epílogo, adaptada por el director del grupo, Víctor Díaz Barús, satiriza sobre el amor y la muerte de tres viejos imprudentes mediante la combinación de texto, música y canto. La recaudación se

destinó íntegramente a ASOTRAME, asociación sin ánimo de lucro que dedica su actividad a colaborar en proyectos de investigación del cáncer hematológico, informar y sensibilizar sobre la importancia de la donación de médula ósea y dar soporte emocional a pacientes y familiares que conviven con la enfermedad.

Por su parte, el grupo de teatro leído *A Berenguela*, formado por voluntarios y voluntarias miembros del Espazo +60 de Ourense, interpretó para escolares del Colegio Concepción Arenal, el Colegio Padre Feijoo Zorella y el Colegio Divina Pastora las obras *Las*

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social**
- Cultural
- Medioambiental
- Proveedores

- ▶ Ver vídeo:  
[Día Europeo da Solidariedade Interxeracional 2018](#)
- ▶ Ver vídeo:  
[A Brétema de María Victoria Moreno. Letras Galegas 2018](#)

princesas traviesas y A la doctora Cabrera la marean. El Espazo +60 de Ourense cuenta desde hace cuatro años con el grupo de teatro «A Berenguela», dirigido y coordinado por la socia voluntaria Nora Sola y formado por otros diez voluntarios y voluntarias. En diciembre, el grupo de teatro leído formado por voluntarios del Espazo +60 de Ferrol, interpretó para niños y niñas de segundo y tercero de primaria del CPI de Esteiro la obra El bosque encantado en Navidad.

También el grupo de guiñol «La Tarara», formado por socias y socios del Espazo +60 de A Coruña de Afundación, realizaron varias actuaciones durante el curso ante escolares de la ciudad. «La Tarara» nació en 1993 por iniciativa de un grupo de socios y desde el comienzo han elaborado artesanalmente las marionetas y todo el atrezzo que precisan para sus representaciones. Aunque sus repertorios están dirigidos a grupos diversos, orientan sus actuaciones a fines sociales y solidarios, favoreciendo como en esta ocasión los intercambios generacionales o acercándose a públicos que tienen un acceso más restringido a este tipo de representaciones, como las personas que están internadas en hospitales o en centros gerontológicos.

Dentro de las acciones de voluntariado enmarcadas en el ámbito cultural y educativo, destaca asimismo el taller de cuentacuentos intergeneracional desarrollado por voluntarias y voluntarios del Espazo+ 60 de Betanzos que preparan y escenifican cuentos

para escolares de 3 a 6 años, con el objetivo de fomentar la relación y destacar valores como el esfuerzo, la solidaridad, generosidad, amistad, estimular el interés por la lectura y desarrollar su capacidad de escucha y atención. En 2018 celebraron el Día das Letras Galegas, dedicado a María Victoria Moreno representando su obra A festa no faiado y en el mes de diciembre interpretaron el cuento El zapatero y los duendes de los Hermanos Grimm, para estudiantes del CEIP Francisco Vales Villamarín.

Asimismo, dentro de las acciones de voluntariado vinculadas a objetivos solidarios, la Asociación Española Contra el Cáncer premió en 2018 a Afundación en reconocimiento al trabajo de colaboración realizado por los socios y socias del Espazo +60 de Ourense, donde se instala periódicamente una Tienda Solidaria para poner a la venta los trabajos realizados por sus socios y socias en los talleres impartidos durante el curso. Todos los beneficios se destinan al proyecto de la AECC de Ourense «El carrito de don Amable», un programa de apoyo para las personas que están en las plantas de oncología del Complejo Hospitalario de Ourense (CHOU) y del Hospital del Barco de Valdeorras.

El Espazo +60 de A Coruña celebró su tradicional «Mercado solidario», destinado en esta edición a la recaudación de fondos para la financiación la Asociación Galega de Trasplantados de Médula Ósea (ASO-TRAME). Los productos disponibles en el

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
4. CLIENTECÉNTRICOS
5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social**
- Cultural
- Medioambiental
- Proveedores

mercado fueron elaborados por los socios y socias participantes en el taller solidario, desde ropa de niños, vestidos, manteles, bolsas de merienda, muñecos, paños bordados o encajes de Camariñas, hasta toda una serie de productos de artesanía y bisutería, que se imparte en el Espazo +60 de A Coruña. Esta actividad tiene como objetivo también promover la creatividad, la imaginación, la solidaridad y la cooperación entre los participantes así como el desarrollo de hábitos de reciclado.

En el mes de febrero, los miembros del Espazo +60 de Ferrol de Afundación, la Obra Social de ABANCA entregaron los beneficios recaudados en su Tienda Solidaria a representantes de la Cocina Económica de Ferrol. Todos los productos que se pusieron a la venta en esta tienda fueron elaborados por las propias socias y socios que participaron en el Taller Solidario que se imparte a lo largo de todo el año. La Tienda Solidaria se abrió nuevamente en los meses de mayo y diciembre.

En Monforte, el Espazo+ 60 de Afundación puso en marcha una campaña solidaria de recogida de alimentos, en colaboración con Cáritas. Durante todo el mes de mayo, los socios y socias del centro recogieron las donaciones destinadas a los desayunos y meriendas de los niños y niñas de familias en riesgo de exclusión social para intentar paliar así el problema que supone para muchas de ellas el cierre de los comedores escolares durante las vacaciones.

Asimismo, dentro de los programas de voluntariado dirigidos a que los participantes transmitan sus conocimientos y habilidades, en el Espazo +60 de Ourense se desarrolló en 2018 una nueva edición de su «Aula de Salud», organizada en colaboración con el Centro Médico El Carmen y la Escuela de Salud de Ourense. Los talleres fueron impartidos por colegiados médicos voluntarios y están dirigidos a la formación de la ciudadanía en aspectos básicos relacionados con el autocuidado, el conocimiento y la participación activa de los pacientes en el tratamiento y control de sus propias enfermedades.

En el Espazo +60 de Monforte de Lemos se desarrolló en los meses de enero y febrero un taller de confección de comadres y compadres, con el objetivo de contribuir a que esta tradición no desaparezca.

### Imagen Social

La difusión de una imagen social de los mayores alejada de estereotipos y la divulgación del conocimiento y buenas prácticas en el ámbito del envejecimiento activo forman parte igualmente de los objetivos de Afundación Obra Social ABANCA. Para visibilizar el trabajo que la entidad realiza en este sentido, en esta superación de estereotipos, la entidad celebra anualmente dos fechas especialmente significativas a nivel internacional, el Día Europeo de la Solidaridad Intergeneracional, instituido por la Unión Europea en 2009 y que se conmemora cada

<p>1. PRESENTACIÓN</p> <p>2. GOB. CORPORATIVO</p> <p>3. MODELO DE NEGOCIO</p> <p>4. CLIENTECÉNTRICOS</p>	<p>5. NUESTRO EQUIPO</p> <p><b>6. NUESTROS COMPROMISOS</b></p> <p>7. GESTIÓN DEL RIESGO</p> <p>8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018</p> <p>9. ANEXOS</p>
--	--

Buen Gobierno
Educación
<b>Social</b>
Cultural
Medioambiental
Proveedores

29 de abril, y el Día Internacional de la Personas Mayores, que se celebra cada 1 de octubre desde 1990, fecha en que lo instituyó la ONU.

Coincidiendo con la celebración el 1 de octubre del Día Internacional de las personas Mayores, fecha en la que este año se conmemoró también el Día de la Educación Financiera, ABANCA y Afundación presentaron los resultados de un estudio cualitativo realizado en colaboración con la consultora Big Band y otro cuantitativo realizado a través de una encuesta a personas socias de los espazos +60. El objetivo de este último era analizar las principales motivaciones, intereses y necesidades de las personas mayores socias de los espazos+60 con el fin de mejorar las acciones y propuestas e identificar los nuevos perfiles de este grupo de población. Una de las principales conclusiones de estos estudios es que este colectivo se caracteriza fundamentalmente por su actitud positiva ante esta nueva etapa y una vida social activa.

Así, los datos extraídos de la encuesta realizada entre los socios de los espazos +60 de Afundación indican que un 66% realiza con frecuencia actividades deportivas, el 52% participa con asiduidad en actividades culturales y formativas y un 49% realiza habitualmente viajes particulares. Además, un 70% estarían interesados en participar en acciones de voluntariado en las que puedan aportar su experiencia. Las respuestas obtenidas ponen de manifiesto que se están

incorporando progresivamente al mundo digital, la mayoría dispone de un dispositivo Smartphone y usa servicios de mensajería instantánea (80%) y correo electrónico (66%). Utilizan en menor medida las redes sociales (35%) y son más reacios a realizar compras online (17%).

En el ámbito financiero, el 73% se decanta por la atención presencial en la oficina, aunque el 63% manifiesta que utiliza los cajeros automáticos y alrededor de un 50% conoce la banca electrónica. En el caso de la banca móvil, el porcentaje se reduce al 33%. Le dan importancia a tener cubierta una posible situación de dependencia (79%) pero la gran mayoría, un 89%, no tienen contratado ningún producto o servicio que garantice algún tipo de ayuda en caso de que pueda necesitarla. También manifiestan interés por obtener asesoramiento en relación con la sucesión y las herencias (37%).

Sus principales preocupaciones son la salud (76%) y la situación económica personal (65%) o la de sus descendientes (54%).

En 2018 la Obra Social de ABANCA conmemoró el Día Europeo de la Solidaridad Intergeneracional con un homenaje a María Illobre Caamaño, socia del Espazo +60 de Betanzos y una activa participante en las actividades que, enmarcadas en «El valor de la experiencia», desarrolla la entidad. De este modo, María Illobre Caamaño conduce, con 94 años, el club de calceta que cada martes tiene lugar en el Espazo +60 de Betanzos,

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
4. CLIENTECÉNTRICOS

5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
9. ANEXOS

Buen Gobierno
Educación
<b>Social</b>
Cultural
Medioambiental
Proveedores

además de ser asidua participante del programa de actividades.

Asimismo, dentro de esta celebración, Afundación publicó un año más su manifiesto de diez puntos en el que la escritora Yolanda Castaño y el presidente de la Real Academia Galega, Víctor Freixanes, proclamaron junto a socias y socios de los espacios +60 de Afundación y estudiantes que forman parte de sus programas intergeneracionales, la importancia de compartir el valor de la experiencia, de aprovechar los conocimientos y las lecciones de vida de los mayores para guiar a las generaciones más jóvenes y, a la vez, seguir aprendiendo de ellas.

### Los espacios +60

Afundación cuenta con una red de 11 espacios +60 en A Coruña, Lugo, Ourense, Pontevedra, Santiago, Vigo y Ferrol y en las localidades de Monforte, Betanzos, Viveiro y Pontedeume, con más de 14.000 personas socias.

La Obra Social de ABANCA desarrolla su acción en este ámbito con el reto de facilitar oportunidades para que las personas mayores sigan desarrollando su proyecto vital a través de acciones basadas en el modelo de envejecimiento activo promovido por la Organización Mundial de la Salud (salud, aprendizaje permanente, participación social y seguridad). Estas acciones deben responder a sus necesidades y expectativas y

adaptarse a los nuevos y diversos perfiles que se incorporan, con un mayor nivel de instrucción y de manejo de Internet.

De este modo, los programas llevados a cabo en los espacios +60 de Afundación se desarrollan con una propuesta de más de 900 actividades programadas durante todo el año, en torno a cinco líneas de trabajo:

- **Saber+**, con actividades que favorecen el aprendizaje de idiomas, el conocimiento del patrimonio, las humanidades o la formación en temas emergentes.
- **Cultura digital**, para facilitar la incorporación de las personas mayores a las nuevas tecnologías en su vida cotidiana, como los talleres sobre el uso de las TICs, el aprovechamiento de los teléfonos móviles o la formación sobre seguridad en este ámbito.
- **Hábitos saludables**, con actividades físicas, pero también de desarrollo cognitivo, bienestar personal y emocional o nutrición. Así en 2018 se impartieron, entre otros, charlas y talleres sobre psicología positiva, técnicas para liberar el estrés, primeros auxilios, mindfulness, entrenamiento cerebral o prevención de caídas y también se desarrollaron iniciativas de formación permanente en este ámbito.
- **Expresión artística**, entre los que destacan varias agrupaciones consolidadas que realizan actuaciones en el exterior, como las teatrales en los centros de A Coruña, Pon-

<p>1. PRESENTACIÓN</p> <p>2. GOB. CORPORATIVO</p> <p>3. MODELO DE NEGOCIO</p> <p>4. CLIENTECÉNTRICOS</p>	<p>5. NUESTRO EQUIPO</p> <p><b>6. NUESTROS COMPROMISOS</b></p> <p>7. GESTIÓN DEL RIESGO</p> <p>8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018</p> <p>9. ANEXOS</p>
--	--

.....	Buen Gobierno
.....	Educación
.....	<b>Social</b>
.....	Cultural
.....	Medioambiental
.....	Proveedores

tevedra y Vigo; cuentacuentos y guiñol en Betanzos, Ourense, Pontedeume, Pontevedra y A Coruña o corales e instrumentales en Ferrol y Santiago y otras iniciativas nuevas como recitales poéticos y tango-fusión en Pontevedra.

- **Ocio activo y relacional** con la programación de viajes nacionales e internacionales y visitas culturales a museos, rutas históricas y naturales además de la celebración de festividades tradicionales. Así, para 2018 se programaron cinco viajes de los cuales tres fueron internacionales, a Italia (Nápoles y costa amalfitana), Alemania (crucero por el Rin) y los fiordos noruegos y dos nacionales, al País Vasco y Castilla y León, en los que participaron más de 600 viajeros.

Además, se llevaron a cabo rutas de senderismo y excursiones, con programas ya consolidados como las «Rutas históricas y naturales» del Espazo +60 de Ferrol, que

nacieron hace cinco años y que han extendido el modelo a centros de otras localidades. La actividad está diseñada para redescubrir el entorno próximo, desde el punto de vista histórico-artístico, cultural, natural, etc. Los participantes realizan rutas, con sesiones interactivas en el aula, previas y posteriores, que permiten establecer redes sociales entre las personas participantes y compartir sus conocimientos, vivencias y opiniones sobre su realidad más próxima. Partiendo de esta experiencia de Ferrol, el Espazo +60 de Vigo ofreció una programación mensual de rutas de senderismo intergeneracionales, a las que se unen otras rutas organizadas desde los distintos espacios como la senda litoral del Camino de Santiago, las orillas del río Cabe, la Ribeira Sacra, el parque nacional de las Illas Atlánticas o las visitas al Pórtico de la Gloria y a la exposición «Galicia Universal. El arte gallego en las Colecciones de ABANCA y Afundación».





1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
4. CLIENTECÉNTRICOS
5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social**
- Cultural
- Medioambiental
- Proveedores

## «Como na casa»

Aunque muchas de las personas mayores de 65 años residentes en Galicia presentan una capacidad funcional que les permite desarrollar una vida autónoma, independiente y activa, una parte importante de los mayores gallegos dependen físicamente de otros. Es previsible que esta cifra vaya en aumento en los próximos años, debido al envejecimiento poblacional y al crecimiento del grupo de población mayor de 80 años. Para garantizar a la población en situación de dependencia una atención de calidad y centrada en las personas y reducir la lista de espera en centros residenciales, se hace necesario contar con una mayor oferta pública en aquellos lugares con mayor demanda para facilitar que las personas puedan permanecer cerca de sus hogares y de su entorno.

Por esta razón, teniendo en cuenta que las personas mayores son uno de los colectivos prioritarios para ABANCA y Afundación y que una adecuada atención de aquellos especialmente vulnerables es esencial para garantizar su bienestar, ambas entidades han decidido apoyar el plan «Como na casa» de la Consellería de Política Social de la Xunta de Galicia destinado a crear 900 nuevas plazas residenciales y alrededor de 500 nuevos empleos. Así, ABANCA y su Obra Social, Afundación, convocaron en el mes de diciembre un concurso de ideas en el que deberán presentarse diseños arquitectónicos de vanguardia, innovadores y que constituyan un referente en la prestación de los ser-

vicios residenciales de atención a personas mayores. Ambas entidades, que colaboran con este proyecto en calidad de expertas en el ámbito del envejecimiento activo, destinan 220.000 euros a este concurso.

El plan «Como na casa», puesto en marcha por la Xunta de Galicia, contempla la ampliación de la cobertura asistencial a la población gallega que se encuentra en situación de dependencia, con el objetivo de mejorar su calidad de vida y reducir las listas de espera para acceder a centros asistenciales. Así, su principal acción es la construcción de siete nuevos centros residenciales en Vigo, A Coruña, Ferrol, Santiago, Pontevedra, Ourense y Lugo.

El objetivo del concurso de ideas es definir un concepto de centro residencial moderno, que tenga en cuenta las tendencias del modelo de atención integral centrada en la persona, los avances arquitectónicos y tecnológicos, la sostenibilidad y eficiencia energética y dé prioridad al bienestar y calidad de vida de las personas. La solución que se presente al concurso, en formato de concepto elemental y esquemático, servirá de base para la redacción de los anteproyectos que se utilizarán para licitar los proyectos y obras de las siete residencias. La propuesta debe ser versátil y adaptable a los siete emplazamientos.

Un jurado, integrado por representantes de las diferentes entidades y del Colegio de Arquitectos de Galicia, seleccionará las tres

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social**
- Cultural
- Medioambiental
- Proveedores

mejores ideas, cuyos autores serán distinguidos por ABANCA y Afundación con premios que suman una dotación de 20.000 euros. Además, la idea ganadora del concurso dispondrá de 200.000 euros para la redacción de los anteproyectos de las siete residencias que conforman el plan «Como na casa».

### Otras acciones sociales

#### II Foro Internacional del Deporte Ciudad de León (FID)

ABANCA volvió a ser una de las entidades que hicieron posible que León fuese la capital española del deporte en el mes de mayo, fechas en las que se celebró el II Foro Internacional del Deporte Ciudad de León.

A través de la implicación con la celebración de este II Foro Internacional del Deporte Ciudad de León ABANCA y su obra social, Afundación reiteran su apuesta por dos líneas de trabajo: por un lado, el compromiso con León y su provincia, plasmado en diferentes actividades en los ámbitos económico, social y cultural, y, por otro, la promoción del deporte como herramienta de desarrollo social y educación en valores

El FID, organizado por la Asociación Golden Dreams Team, desarrolló un programa que arrancó con una jornada centrada en la evolución de la mujer en el deporte. Las deportistas Lydia Valentín, Eli Pinedo, Jennifer Pareja y Nuria Marqués también visitaron

las instalaciones del banco para atender a clientes y admiradores. Además, estuvieron acompañadas por David Cal, embajador del FID y deportista español con más medallas de la historia. Finalmente, las cuatro deportistas reflexionaron sobre la situación de la mujer en el deporte en un coloquio celebrado en el Teatro San Francisco.

El foro también contó con el encuentro de uno de los equipos más icónicos de la historia de la ciudad de León, el Elosúa, que volvió a juntarse varias décadas después para recordar los años dorados del baloncesto local.

El evento sirvió también para fomentar el deporte como medio de desarrollo social y personal, para promover la inclusión social a través de la práctica deportiva, para apoyar al deporte local y, en general, para impulsar la cultura del deporte entre la ciudadanía leonesa.

La iniciativa ‘Corre con ABANCA y Fermín Cacho’ reunió en el centro de León a cientos de personas que disfrutaron de una clase práctica para todas las edades con un recorrido entre la plaza de San Marcos y a lo largo de la ribera del río Bernesga, repitiendo la experiencia del pasado año con el maratoniano Martín Fiz.

Tras la carrera, el atleta participó en una mesa redonda en el Teatro San Francisco junto a otros ídolos del deporte como Rafael Martín Vázquez, Juan Antonio Corbalán e Iván Pedroso, donde hablaron sobre



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social**
- Cultural
- Medioambiental
- Proveedores

▶ Ver vídeo: [IV Torneo Solidario](#)

su experiencia y recordaron viejos tiempos. Además, los cuatro ex deportistas visitaron las instalaciones de ABANCA en León para firmar autógrafos y compartir unos minutos con clientes y aficionados.

La recaudación del torneo a través de las inscripciones y aportaciones de los participantes, además de los donativos realizados por el público asistente, fue destinada a Cáritas Mondoñedo-Ferrol para el apoyo a sus proyectos de inserción social y laboral.

### Torneos solidarios entre empresas

Con la idea de continuar apoyando a entidades e iniciativas sociales se celebró una nueva edición del 'Torneo Solidario ABANCA Obra Social', en colaboración con Coca-Cola y Cruz Roja. El baloncesto, en modalidad 3x3 fue el deporte elegido en la quinta edición, con la participación de ocho equipos de empresas como Bahía Software, NETEX, OESÍA y Colegio de Abogados, entre otras.

### Campaña de recogida de juguetes

Un año más ABANCA ha llevado a cabo la campaña de recogida de juguetes 'La ilusión crece cuando se comparte', que en esta ocasión ha conseguido reunir un total de 4.270 juguetes. Todos ellos se repartirán entre Cáritas A Coruña y Ourense, Aldeas Infantiles de Vigo y Cruz Roja de Lugo quienes contribuirán con las familias de los niños y



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social**
- Cultural
- Medioambiental
- Proveedores

niñas de las familias con menos recursos en Navidad.

El éxito alcanzado se ha conseguido gracias a todos los compañeros y compañeras, clientes, comercios y otras personas que se desplazaron hasta los locales habilitados para la recogida desde el 12 de diciembre hasta el día 22. Asimismo, se habilitó un número de cuenta solidario para hacer donaciones. Todo el dinero recaudado por esta vía también se ha destinado a comprar más juguetes que fueron a parar a manos de niñas y niños gallegos.

Para que la campaña solidaria funcionara correctamente, los locales habilitados fueron atendidos por 89 compañeros y compañeras que participaron como voluntarios.

Entre sus tareas, las de recoger y organizar todos los juguetes recibidos a lo largo de este periodo.

Para incrementar el número de regalos que se entregaron antes de la festividad de Reyes, ABANCA y Afundación realizaron la adquisición de un lote de juguetes adicional fruto de una acción en colaboración con la Federación Galega de Comercio para que las compras realizadas por los clientes se transformasen en Navidad en sonrisas infantiles. Por cada compra realizada con las tarjetas de crédito y débito de ABANCA hasta el 21 de diciembre se acumularon puntos que el banco canjeó posteriormente por regalos que se sumaron a las donaciones conseguidas en los locales físicos.



1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
4. CLIENTECÉNTRICOS
5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social**
- Cultural
- Medioambiental
- Proveedores

### Colaboración con Banco de Alimentos (pendiente aceptación evidencias KPMG)

ABANCA ha desarrollado una acción solidaria en todas las territoriales gallegas coincidiendo con las cenas de Navidad que se llevaron a cabo en las principales ciudades.

La campaña de recogida de alimentos impulsada por ABANCA forma parte del compromiso y apoyo de la entidad con los ciudadanos gallegos con menos recursos y se viene realizando de manera continuada en los últimos años.

### ABANCA participó en la Jornada Corresponsables

La sede de A Coruña de Afundación acogió la presentación del Anuario 2018 de Corresponsables, 'La Gestión de la RSE y el Negocio Responsable', en el que se profundizó en las mejores prácticas en materia de Responsabilidad Social y se destacó la apuesta por la sostenibilidad como una oportunidad de apertura hacia el entorno, aprovechar las oportunidades de negocio, pensar en el largo plazo y mayores dosis de innovación. Además de las buenas prácticas de ABANCA y Afundación, la jornada contó con las intervenciones de representantes de Gadisa, ENDESA, y R en una mesa redonda de empresas. Durante la jornada la consultora de RSE y Sostenibilidad en IntheMOVE, moderó la

mesa en la que diferentes grupos de interés ofrecieron su punto de vista sobre el desarrollo de la RSE en Galicia como Casa Grande de Xanceda, MetalFerro, Cruz Roja y Atravia.

### Festival Intercentros

A mediados de marzo, se celebró una edición más del Festival Intercentros, actividad que une la destreza de los más de un millar de niños y jóvenes participantes de la provincia de A Coruña con los valores de la educación, amistad y solidaridad. Además de contribuir con nuestra aportación, los integrantes del programa de Voluntariado Corporativo colaboraron tanto en la Gala Final como en la fase previa. En esta edición se recaudaron 1.800 kg de alimentos a favor de la Cocina Económica y más de 18.000 € para la Real Institución Benéfico-Social Padre Rubinos.



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social**
- Cultural
- Medioambiental
- Proveedores

### Recaudamos 23.340 € con el Sorteo del Oro

La última campaña de venta de boletos del Sorteo del Oro de la Cruz Roja en las oficinas de ABANCA ha logrado reunir 23.340 € con los que Cruz Roja podrá llevar a cabo sus principales proyectos de ayuda a las personas con mayor necesidad, motivo por el cual desde Cruz Roja han dado las gracias a toda la plantilla de ABANCA por ayudar a recaudar este dinero, reflejo de la implicación que ciudadanos, empresas e instituciones han tenido con ella.

### Otros eventos y entidades sociales apoyados por ABANCA Obra Social

A lo largo del año apoyó a diversas entidades y a sus eventos solidarios,

- Fundación Curemos el Parkinson: Afundación contribuye con las actividades de investigación de la enfermedad, entre las que se destaca las relativas al Estudio COPPADIS para la mejora de la calidad de vida de pacientes y familiares.
- Esperanza del Salnés: ABANCA mantuvo la histórica colaboración con la asociación que destaca por la acción social que desarrolla en el ámbito asistencial y de la integración de las personas con discapacidad en el sur de Galicia.
- El Colegio Público Virgen del Rocío de Vigo, el CEIP Juana de Vega de Oleiros y el colegio FASIA de Sarria (Barcelona) recibieron, respectivamente, 3, 5 y 5 equipos

informáticos para el aula de informática de cada centro.

- Autismo de León y Autismo de Ourense recibieron 2 equipos informáticos cada una de las organizaciones.
- El Consorcio del Comercio del Salnés recibió 1 equipo informático para poder llevar a cabo la gestión de su organización.
- La Casa de Acogida de la Grande Obra de Atocha, Cáritas Mondoñedo-Ferrol, ASPANAEX, Cáritas A Coruña, la Escuela Municipal de Música de Sada, Down Lugo y Fundación Daño Cerebral de Lugo recibieron la donación de diverso material de oficina y mobiliario para sus centros.

### Colaboraciones con entidades, organismos y agentes sociales

Dentro de la estrategia de Responsabilidad Social Corporativa de ABANCA se colabora con entidades, organismos y agentes sociales del tejido cultural y empresarial de todo el noroeste de España en la promoción, difusión y apoyo al conocimiento, a la investigación, a la cultura, al deporte y al arte en sus diferentes facetas. Algunos ejemplos de ésta colaboración son los siguientes:

#### Mobile Week Coruña

ABANCA se convirtió en el principal apoyo privado con el que contó la primera edición

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social**
- Cultural
- Medioambiental
- Proveedores

de la Mobile Week Coruña, un evento desarrollado entre el 21 y el 28 de noviembre y que convirtió numerosos espacios de A Coruña, su área metropolitana e incluso Santiago de Compostela en foros de reflexión sobre la transformación digital y su impacto en la sociedad actual.

El banco ha realizado una apuesta clara por situarse a la vanguardia tecnológica desde su creación y el patrocinio de esta iniciativa supone un paso más en la voluntad de acercar la tecnología a toda la sociedad, contribuyendo así a reducir la brecha digital existente en la actualidad que limita la igualdad de oportunidades tanto a nivel particular como en el ámbito empresarial, especialmente en el caso de pymes y autónomos.

El acuerdo de colaboración que han suscrito ABANCA y el Club Financiero Atlántico, que colabora con Mobile World Capital Barcelona en la organización del evento, materializa el compromiso del banco con esta iniciativa por un periodo de cuatro años y ofrece estabilidad a los promotores para organizar nuevas ediciones del evento en la ciudad en ese plazo.

ABANCA, su Obra Social, Afundación, e IESIDE también tuvieron presencia activa en algunas de las numerosas actividades que incluyó el programa de la Mobile Week Coruña, especialmente dentro del bloque Mobile Week Talks.

La sede de Afundación en A Coruña acogió, el 22 de noviembre, dos propuestas centra-

das en la educación, la conferencia de Julio Cabero, catedrático de la Universidad de Sevilla especialista en tecnología educativa, y el debate 'El aula del futuro', en el que expertos en la materia abordaron los cambios que la tecnología y la digitalización están provocando en los alumnos y docentes. El día 23 de noviembre, el director general de IT, Información, Procesos y Operaciones de ABANCA, José Manuel Valiño, participó en la mesa redonda 'Revolución digital en el trabajo'. En este encuentro, desarrollado en Expocoruña, se abordaron cuestiones como los nuevos perfiles profesionales que surgen a raíz de la revolución tecnológica, la empresa 4.0, la inteligencia artificial o las criptomonedas.

También en el bloque Mobile Week Talks se enmarcaron cuatro charlas dinámicas organizadas por ABANCA, Afundación e IESIDE bajo el título 'Claves del futuro en la empresa'. Las ponencias, a cargo de reconocidos expertos en los campos del marketing, la innovación o el management como Idoia de Paz Gómez, Jesús Hernández Ruiz, Álvaro Gómez Vieites o Jaume Gurt, abordaron las líneas maestras del futuro en los cuatro ámbitos fundamentales de la empresa: las personas, las tecnologías, los clientes y el management.

### Impulso a la competitividad del Comercio Galego

ABANCA y la Federación Galega de Comercio (FGC), que agrupa a los comerciantes de la comunidad, renovaron la histórica colabo-

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social**
- Cultural
- Medioambiental
- Proveedores

ración dentro de una estrategia conjunta de apoyo a los negocios de proximidad.

El convenio, firmado en Santiago, recoge las demandas del colectivo, que se centran en una atención más especializada y nuevos productos para ganar en competitividad respecto a las grandes superficies y los comercios online.

El acuerdo supone una mejora sustancial para los autónomos y empresarios de este sector en las condiciones de contratación de determinados productos de ABANCA. Específicamente, los integrantes de la FGC encontrarán respuestas para acometer nuevas inversiones gracias a préstamos personales o hipotecarios, así como leasing mobiliario con intereses atractivos y un plazo de amortización de hasta cinco años.

Las soluciones de financiación también incluyen alternativas como la póliza de crédito, que podrá ser a tipo fijo o variable, con condiciones mejoradas. En este epígrafe ABANCA también incluye respuestas a través de avales, líneas de comercio exterior o descuento comercial, entre otros.

El texto rubricado por ambas entidades se extiende también a otros programas de financiación oficial, gracias a los acuerdos firmados con el Igage, el ICO y las sociedades de garantía recíproca. Los comerciantes también podrán acceder al Plan Activamos, el programa de impulso financiero lanzado por ABANCA y las cuatro diputaciones gallegas.

Los clientes de los establecimientos también cobran protagonismo con este texto, ya que ABANCA habilita propuestas de crédito adaptadas. De esta manera, pueden optar a financiación ágil y directa en el punto de venta gracias al servicio APLAZOS, que se convierte en una herramienta útil para competir con los grandes establecimientos.

La firma también sirvió para avanzar en el lanzamiento de la campaña de promoción de las compras en estos establecimientos. La nueva edición de los "Días azuis do comercio galego", que pusieron en marcha las dos entidades el año 2017 junto a la Xunta de Galicia permitió ganar grandes premios a clientes y comercios.

### ABANCA Ademar

En el mes de febrero, nuestra entidad firmó la ampliación, durante tres años más, del apoyo al equipo de balonmano ABANCA Ademar de León. ABANCA es patrocinador del equipo desde 2014 y con esta renovación seguirá ligado al proyecto del ABANCA Ademar al menos hasta la temporada 2020-21. Esta vocación de permanencia, que desde el inicio manifestó nuestra entidad, ha permitido ganar en estabilidad y mejor gestión al club y se ha traducido en un claro impulso deportivo.

El director territorial de León y Asturias, Marcos Lamas, y el presidente del ABANCA Ademar, Cayetano Franco Juan, participaron en



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- ..... Buen Gobierno
- ..... Educación
- ..... **Social**
- ..... Cultural
- ..... Medioambiental
- ..... Proveedores

el acto de firma en el que estuvieron arropados por representantes de la junta directiva del club, así como por el entrenador, Rafa Guijosa, el primer equipo al completo y un grupo de jugadores de la cantera.

ABANCA es una entidad muy presente en la vida social, económica, deportiva y cultural de León, de forma que para nosotros es natural estar vinculados al primer club de la provincia, una institución que proyecta el nombre de León de acuerdo con unos valores de trabajo en equipo, esfuerzo y visión de futuro con los que nos sentimos muy identificados.

### R.C. Celta

Carlos Mouriño, presidente del Real Club Celta y Francisco Botas, consejero delegado de ABANCA, presentaron en el mes de junio, en el salón regio de A Sede un nuevo acuerdo que refuerza la colaboración institucional entre ambas instituciones y renueva los términos del patrocinio deportivo.



El plan por el que ABANCA se convierte en la entidad financiera de referencia y main partner del RC Celta, contempla una colaboración estable durante los próximos 10 años y un cambio en el nombre del estadio que pasará a llamarse comercialmente ABANCA Balaídos.

### Selección española de hockey

ABANCA fue uno de los principales patrocinadores de la selección española de hockey y del Campeonato de Europa de Hockey a Patines que se disputó en A Coruña entre el 14 y el 22 de julio. Un acontecimiento que, por primera vez en su historia, se celebró en Galicia y que contó con la participación de las once mejores selecciones de Europa.

Nuestra entidad patrocina este evento que consolida la afición por el hockey en la ciudad. ABANCA siempre ha estado al lado de este deporte, apoyando desde hace más de 25 años al Hockey Club Liceo, uno de los equipos más importantes del mundo.



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social**
- Cultural
- Medioambiental
- Proveedores

### Fundación Catedral de Santiago

ABANCA y la Fundación Catedral de Santiago firmaron un acuerdo para la realización de actuaciones encaminadas a la conservación, restauración y promoción y difusión cultural de la Catedral de Santiago de Compostela y sus actividades y, en especial, de su Museo.

El acuerdo, firmado por Juan Carneiro, director territorial de ABANCA en Santiago, y por Daniel Carlos Lorenzo Santos, director de la Fundación Catedral de Santiago, establece una colaboración de 60.000 euros en los tres años de vigencia del convenio.

Coincidiendo con el centenario de la creación de la obra 'Tríptico de Pentecostés', del autor compostelano Juan Luis López, este primer año de convenio se llevan a cabo una serie de actuaciones para la recuperación y difusión de este conjunto artístico. En primer lugar, se acometió la restauración de la obra

y, cuando finalice, se presentará con una exposición temporal y la publicación de una monografía con un estudio de las piezas y la memoria de la restauración.

El 'Tríptico de Pentecostés' es una obra singular de los fondos pictóricos de la catedral, encargada al pintor más significativo de Compostela en la primera mitad del siglo XX, Juan Luis López. Se trata de una pieza realizada en óleo sobre tabla en 1918, que fue presentada por Juan Luis, junto a cuatro retratos, para la Exposición Nacional de 1920, obteniendo, por esta pieza, una propuesta para la Primera medalla.

### Que ningún baile so

Como admiradores incondicionales de la cultura popular gallega, en ABANCA queremos que todo el mundo viva y disfrute de nuestras fiestas al máximo, por eso, volvimos a poner en marcha la campaña 'Que ningún baile so'.

A lo largo de 2018 patrocinamos 127 fiestas por toda Galicia. De ellas, 20 son de Interés Turístico Internacional y Nacional y 107 de Interés Turístico Autonómico.

La campaña dio comienzo con la '50 Feira do Cocio de Lalín' y con un plan especial que el equipo de Márketing, en colaboración con Negocio Institucional, diseñaron para promocionar el carnaval gallego, fiesta muy popular en muchos pueblos de nuestra Comunidad.





1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
4. CLIENTECÉNTRICOS
5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Medioambiental
- Proveedores

## COMPROMETIDOS CON LA CULTURA

103-2, 103-3, 203-1

Partiendo del convencimiento de que la cultura es esencial para el avance social la contribución de ABANCA, en lo que además es uno de los ejes estratégicos de Afundación la Obra Social de ABANCA, contiene un amplio abanico de iniciativas que contribuyen a generar esos conocimientos, a la vez que ponen en valor el extenso patrimonio artístico que atesoramos. Nuestras importantes colecciones de arte y los espacios culturales, ubicados en edificios singulares, son faros permanentes que proyectan a la sociedad una amplia propuesta de actividades. Este catálogo, de calidad y accesible, está encaminado a generar ese conocimiento y valores antes mencionados y necesarios en todo avance social.

En el año 2018 queremos destacar la relevancia de las muestras vinculadas a las colecciones de ABANCA y Afundación. Así, «Dalí

y el surrealismo en la Colección ABANCA», «Sonoro empeño. La música en las colecciones ABANCA y Afundación», «Galicia universal. A arte galega nas coleccións ABANCA e Afundación» y «Latexos na Colección de Arte Afundación» son las miradas que queremos poner de relieve. Al mismo tiempo, la presencia de lo internacional en Galicia, a través de la «Muestra Internacional de Ilustración Contemporánea», «Terras de salitre. Cristina Mittermeier» o «Superpoderes. David Aja e David Rubín» merecen una mención especial.

De igual forma, es reseñable la buena acogida a las propuestas culturales incluidas en Acreativa, donde música, coloquios y cine dinamizaron la actividad cultural diseñada para la Sede Afundación A Coruña.

En el año 2018 más de 127.000 personas han participado en nuestras propuestas de actividades escénicas; más de 203.922 se han acercado a visitar nuestras exposiciones; y más 12.000 han acudido a nuestras propuestas de ciclos cinematográficos.

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Medioambiental
- Proveedores

▶ Ver vídeo: [Colección ABANCA](#)

## 1. Las Artes Plásticas

### La Colección de ABANCA

La Colección de Arte ABANCA está integrada por un conjunto de cerca de 1.350 obras, entre escultura, fotografía, pintura, grabado e instalaciones. Ésta nace a raíz del compromiso con la conservación y difusión de la cultura gallega, concibiéndose en su origen como un fondo artístico en el que encontrar representadas las principales etapas del arte gallego, comenzando por sus orígenes en artistas como pueden ser Jenaro Pérez Villaamil o Alfredo Souto. Así pues podemos reconstruir a continuación la renovación del arte gallego, de la mano de artistas como Luís Seoane,

Isaac Díaz Pardo o Carlos Maside, la apertura hacia corrientes internacionales gracias a Urbano Lugrís, Maruja Mallo o Laxeiro y el camino hacia un arte actual con obras de artistas como Menchu Lamas, Antonio Murado, Leopoldo Nóvoa o Jorge Barbi.

A partir de este núcleo la Colección de Arte ABANCA ha ido creciendo y aumentando sus fronteras hacia un arte nacional e internacional, con una cuidada selección de obras en las que destaca la representación de las principales vanguardias históricas a través de algunos de sus grandes representantes con obras de Salvador Dalí, Pablo Picasso, Wassily Kandinsky, Chagall, Joan Miró, Chillida o Fernand Leger.



1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
4. CLIENTECÉNTRICOS
5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Medioambiental
- Proveedores

Este singular recorrido que la Colección de Arte ABANCA realiza por la historia del arte contemporáneo la convierte en una de las colecciones de arte más relevantes de toda Galicia, hecho avalado por su declaración como Bien de Interés Cultural (BIC) por la Xunta de Galicia el 8 de octubre del año 2015.

Forma parte también del patrimonio custodiado por ABANCA una colección bibliográfica, integrada por 3.217 registros, divididos en 69 incunables, 11 facsímiles, 530 obras de economía y otras disciplinas, 257 autógrafos y 2.350 obras históricas de los siglos XVI al XX. Con una gran variedad temática en una interpretación humanista de la cultura, esta colección bibliográfica tiene en sí misma un especial valor como legado cultural para las generaciones del futuro.

A finales de 2013 se acordó la cesión temporal de este fondo a la Biblioteca de Galicia de la Cidade da Cultura, gestionada por la administración pública gallega, para su conservación y difusión.

Como pilar fundamental en la gestión de la colección destacaría la conservación de la misma, gracias a un equipo especializado de restauración, así como su difusión. Esta se lleva a cabo esencialmente a través de la realización de exposiciones que buscan profundizar en el conocimiento de la misma y divulgar el valioso patrimonio aquí custodiado.

## La Colección de Arte Afundación

Integrada por más de cinco mil obras, la Colección de Arte Afundación es una de las más completas de la comunidad, cuyo fondo, además de incluir piezas significativas de la creación española, cubre las etapas esenciales del arte gallego desde el siglo XIX. Su importancia le valió la declaración de Bien de Interés Cultural por la Xunta de Galicia en el año 2015, ratificando, así, un proyecto iniciado hace más de cinco décadas.

La Colección de Arte Afundación nació con la vocación de apoyar y divulgar la labor de los artistas gallegos dentro y fuera de las fronteras de nuestra comunidad, con la clara intención de contribuir a incrementar el escaso número de colecciones de arte existentes en Galicia y con el propósito de darle un impulso a la creatividad y al desarrollo del mercado galerístico gallego. Otra premisa básica de esta colección es su finalidad museable, es decir, está concebida para ser expuesta y para permanecer a disposición y, por tanto, para su disfrute público.

En consonancia con esta línea, en el mes de mayo el presidente de Afundación, Miguel Ángel Escotet, y el presidente del Parlamento de Galicia, Miguel Ángel Santalices, firmaron un protocolo en el que las dos entidades se comprometen a colaborar en la promoción de sus respectivas colecciones de arte a través de iniciativas como la organización de exposiciones, el intercambio de piezas o la realización de estudios que re-

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Medioambiental
- Proveedores

dunden en la difusión del arte y la cultura gallegas, entre otras.

Por otra parte, la Sede Afundación de Vigo dispone de un espacio de exhibición permanente que acoge en la actualidad la exposición «Latexos na Colección de Arte Afundación». En esta nueva revisión de la Colección de Arte Afundación se ofrece una mirada poliédrica sobre su diversidad, recorriendo las numerosas lecturas que permite una colección de esta riqueza y pluralidad. La exposición bascula entre un punto de vista vinculado a la historia del arte, desde el que se muestran técnicas artísticas, diferentes estilos o la conexión con la historia; y un punto de vista temático con el que podemos recorrer Galicia o viajar por el mundo, además de descubrir las reflexiones que esconden las obras contemporáneas más aparentemente lúdicas, al tiempo que se destaca el papel de la mujer como representada y como artista. La realización de esta muestra contó con el asesoramiento de Mercedes Rozas, autora también de dos textos que contextualizan las piezas seleccionadas para ser expuestas.

De forma paralela a esta exposición permanente, Afundación programa otras de carácter temporal en sus diferentes sedes y que permiten el estudio del arte gallego y de la Colección de Arte Afundación desde diferentes perspectivas, cumpliendo, de este modo, con su vocación divulgativa. Es, en definitiva, una colección de arte al servicio de la ciudadanía y de Galicia.

## Los proyectos expositivos en el año 2018

### Dalí y el Surrealismo en la Colección de Arte ABANCA

Del 6 de noviembre de 2018 al 27 de enero de 2019 en Museo Thyssen Bornemisza.

ABANCA presentó en el Museo Nacional Thyssen-Bornemisza el proyecto expositivo Dalí y el surrealismo en la Colección de Arte ABANCA, que reunió 13 obras seleccionadas de los fondos del banco vinculadas a este movimiento imprescindible en la historia del arte del siglo XX. Esta es la segunda vez que ambas instituciones colaboran para acercar a la ciudadanía una pequeña muestra de los fondos artísticos del banco, después de la exposición Picasso y el cubismo en la Colección de Arte ABANCA, que se pudo contemplar en el mismo espacio durante el otoño de 2015 y que atrajo a más de 41.000 visitantes.



1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
4. CLIENTECÉNTRICOS
5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Medioambiental
- Proveedores

► Vista virtual:  
[Dalí y el Surrealismo en la Colección ABANCA](#)



Como señaló en la presentación de la exposición Juan Carlos Escotet, presidente de ABANCA, esta exposición es una gran oportunidad para avanzar en uno de los objetivos que la entidad se ha marcado como prioritarios en la gestión de este importante patrimonio artístico, que no es otro que “garantizar la conservación y difusión de todas las obras que lo integran, cumpliendo con el deber y la responsabilidad que implica esta tarea cuando hablamos de un conjunto de 1.350 obras declaradas Bien de Interés Cultural”.

Junto al presidente de ABANCA, el acto de presentación de la muestra a los medios de comunicación, contó con la presencia de

Evelio Acevedo y Guillermo Solana, directores gerente y artístico del Museo Nacional Thyssen-Bornemisza, Juan Ángel López Manzanares, comisario de la exposición y conservador del museo y Miguel Ángel Escotet, director general de Comunicación y Responsabilidad Social Corporativa de ABANCA.

En su dimensión artística, el protagonismo en esta ocasión fue la figura de Salvador Dalí, uno de los artistas más relevantes del arte contemporáneo con presencia en la Colección ABANCA. Su influencia dentro de las vanguardias es esencial hasta el punto de convertirse en una referencia indiscutible

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Medioambiental
- Proveedores

► **Visita virtual:** [Galicia Universal en la Cidade da Cultura](#)

del movimiento surrealista mundial. Para la muestra se seleccionaron dos obras significativas dentro de la amplia producción de este creador que forman parte de los fondos artísticos del banco, *Les Roses Sanglantes* (1930) y *Cour ouest de l'île des morts* (obes- sion reconstitutive d'après Böcklin) (1934). Con estos dos lienzos como punto de par- tida se elaboró un discurso expositivo en el que participaron otras 11 obras vinculadas al surrealismo. Un total de 13 obras de diez artistas diferentes como Giorgio de Chirico, Max Ernst, Roberto Matta o Wildfredo Lam. La nómina de autores se completó con los pintores nacionales como Joan Miró y Ós- car Domínguez, Maruja Mallo, Eugenio Fernán- dez Granell y Urbano Lugrís. Todas las obras ilustran, en palabras del comisario de la muestra, la doble faceta creativa del sur- realismo centrada en la "escritura automá- tica" y "el relato de los sueños", dualidad en la que "no solo estaba en juego la primacía de la escritura frente a la pintura, y con ella, la existencia o no de una plástica surrealista", sino también "una toma de partido por un tipo de creación instintiva y azarosa, o por otra de carácter más premeditado y razona- do, elaborada a partir de la memoria."

La exposición se completó con un cuidado catálogo editado por ABANCA revisando y ofreciéndonos un recorrido por las 13 obras que integraron esta muestra, contando tam- bién con una amplia contextualización del movimiento y la relevancia de estos artistas dentro de él, de la mano del comisario de la muestra.

## Galicia Universal. A arte Galega nas Coleccións de Arte ABANCA e Afundación

Del 3 de marzo al 14 de octubre de 2018 en el Museo Centro Gaiás, Cidade da Cultura de Galicia.

Galicia Universal se presentó este año como la muestra más ambiciosa dentro del arte gallego. A través de las colecciones de arte de ABANCA y Afundación se propuso un recorrido que va desde los inicios del arte gallego, cuando podemos empezar a con- siderarlo como tal, en el siglo XIX hasta la actualidad. Ambas colecciones de arte cus- todian una parte fundamental del legado ar- tístico y cultural de Galicia, lo que las con- vertía en las instituciones idóneas para llevar a cabo este proyecto.

La inauguración de esta exposición fue un destacado evento cultural del año en Galicia, que contó con la actuación especial de Alejo Amoedo, al piano, y Asterio Leiva, al clarinete, para interpretar dos piezas de una sonata de Jesús Bal y Gay (Lugo, 1905 - Madrid, 1993), uno de los compositores más importantes del siglo pasado, integrante de la Generación del 27 y que tuvo una vinculación muy estrecha con las corrientes artísticas del momento.

La muestra reunió un total de 192 obras reali- zadas por 115 de las y los artistas gallegos más relevantes de los últimos 150 años como son Jenaro Pérez Villaamil, Fernando Álvarez de Sotomayor, Urbano Lugrís, Francisco Lloréns, Serafín Avendaño, Laxeiro, Virxilio Vieitez, Ma- nuel Colmeiro, Luís Seoane, Arturo Souto, Maruja Mallo, Eugenio Granell, Julia Mingui-

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
4. CLIENTECÉNTRICOS
5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Medioambiental
- Proveedores

- ▶ **Visita virtual:** [Sonoro Empeño](#)
- ▶ **Ver vídeo:** [Piano mágico en la exposición #SonoroEmpeño en A Coruña](#)

- ▶ **Ver vídeo:** [María do Ceo en #SonoroEmpeño](#)

llón, Francisco Leiro, Antón Patiño, Menchu Lamas, Xaime Quessada, Berta Cáccamo, Antón Lamazares, Pamen Pereira, Elena Colmeiro o Antía Moure, entre otros muchos.

## Sonoro empeño. La música en las colecciones ABANCA y Afundación

Del 29 de octubre de 2018 al 2 de marzo de 2019 en la Sede Afundación de Coruña.

La exposición se diseñó siguiendo un criterio temático, agrupada en torno a cuestiones como la cultura popular, la presencia de la mujer en el arte, el compromiso social, el paisaje, el retrato... ahondando también en otras cuestiones como los movimientos artísticos más recientes y la evolución del arte gallego desde mediados del siglo XX hasta la actualidad. Pintura, escultura, fotografías e instalaciones conformaron este recorrido, gracias al cual se pudo visitar un mosaico representativo del nacimiento y la consolidación de este arte propio de Galicia al que hacemos referencia.

«Sonoro empeño» alcanzó su culmen en octubre en la Sede Afundación A Coruña con una propuesta ampliada de la selección de obras, que incorporaba para esta ocasión piezas de artistas tan importantes como Kandinsky o Picasso, después de haber itinerado por las Sedes de Ferrol (enero) y Ourense (marzo). Esta muestra supuso la implementación de un nuevo concepto comprensivo de exposiciones, en el que la muestra dinamiza una serie de propuestas paralelas que, en conjunto, trascienden la visión clásica de estos eventos. Siguiendo esta nueva línea, la inauguración contó con un concierto de la orquesta ABANCA ReSueno y la intervención del asesor de la muestra, Diego Rodríguez Paz.

El discurso que presentó “Galicia Universal” permitió comprender cómo la construcción del arte gallego es el resultado de la confluencia de dos factores: el compromiso de los artistas con la identidad propia de Galicia y, por otro lado, de su vocación de universalidad, reflejada en el enlace con las tendencias y movimientos internacionales.

Esta muestra fue complementada, además, con la publicación de un exhaustivo catálogo que ahondó en las cuestiones de la creación en Galicia, sin olvidar la permeabilidad de las tendencias que en cada etapa sacudieron los principios artísticos. La exposición se complementó con un amplio programa de visitas y actividades y cosechó grandes éxitos, superando los 34.000 visitantes.





- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Medioambiental
- Proveedores

A través de 50 piezas firmadas por artistas como Wassily Kandinsky, Pablo Picasso, José Manuel Broto, Rafael Úbeda, Urbano Lugrís, Luis Seoane, Menchu Lamas, Xaime Quessada, Elena Gago o Susana Solano entre otros, este proyecto expositivo ilustraba la relación y los puntos en común que comparten la música y las artes plásticas. Mediante obras pertenecientes a las Colecciones de Arte de ABANCA y Afundación, asumió el ambicioso reto de mostrar este vínculo, un tema recurrente a lo largo de la Historia del Arte que ha sido objeto de numerosas teorizaciones y reflexiones y ha dado pie a nuevas formas creativas.

Las piezas se distribuyeron en cuatro secciones para abordar el tema desde diferentes perspectivas. El primer tramo de los cuatro trató la iconografía musical, es decir, mostró la representación visual de escenas o instru-

mentos musicales. Las piezas expuestas aquí ilustraban tres temas de encuadre básico: el músico en solitario, el instrumento musical como objeto de una naturaleza muerta y su representación aislada como único protagonista de la obra.

La sinestesia, la hibridación sensorial o la utopía de formular una pintura auditiva o una música visual fueron los temas que protagonizaron la segunda sección de la exposición, y en la tercera, la representación pictórica de fiestas y danzas, presente desde las más tempranas manifestaciones artísticas. La aparente contradicción que supone representar el movimiento en un soporte plástico es precisamente lo que explica su intencionalidad, al permitir introducir en un arte espacial los conceptos de dinamismo, ritmo e incluso sonoridad propios de un arte temporal.





1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
4. CLIENTECÉNTRICOS
5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Medioambiental
- Proveedores

► Ver vídeo: [Pasarrúas: Coro da Ra na Coruña](#)

Finalmente, la cuarta sección estuvo formada por obras que abordan la música vinculándola con la infancia, y por lo tanto, ligándola con ideas de inocencia, espontaneidad y candidez, instrumentos de timbre dulce, como el violín, el laúd, la flauta o la voz humana, y escenas de carácter liviano.

Las propuestas paralelas desarrolladas a raíz de esta muestra, abarcaron, entre otros, conciertos, intervenciones artísticas, talleres de reciclaje de instrumentos musicales, mesas redondas, animación en la calle, performances y pasacalles. Las actividades, que aplicaron nuevas tecnologías e incluyeron también acciones interactivas y concursos, tuvieron lugar en distintos espacios de la Sede Afundación de A Coruña y también en el exterior del edificio, buscando trascender el tradicional estatismo de las exposiciones.

### Nuevas Lecturas.

#### Diálogos en el tiempo y en el lugar

Del 18 de septiembre de 2018 al 6 de enero de 2019 en el Museo de León.

Se trata de la muestra puso el broche final al ciclo de exposiciones organizado por ABANCA en el marco del acuerdo suscrito en 2016 con la Junta de Castilla y León y el Ayuntamiento, tras las dos primeras propuestas presentadas en este mismo museo. Bajo el signo de Picasso (2016) y La mirada contemporánea (2017), presentaron en la capital leonesa los dos grandes bloques en los que se organiza la Colección ABANCA:

Picasso y las vanguardias internacionales y el arte español e internacional de la segunda mitad del siglo XX.

En esta ocasión la propuesta expositiva ofreció una visión renovada de los fondos de la Colección ABANCA a través de 36 creaciones de algunos de los artistas más relevantes del arte español e internacional, entre los que destacan Julião Sarmento, Soledad Sevilla, Juan Muñoz, Paul Klee o Joaquín Sorolla.

Buscando abandonar el discurso tradicional de una exposición, Nuevas Lecturas supuso posibilidad de acercarse a una selección de obras de la colección agrupadas no en función de su cronología o estilo, sino en diversas temáticas como pueden ser una mirada íntima, el arte como espectáculo, memoria y sueño o la luz y el paisaje. Los diferentes diálogos propuestos fueron una invitación al espectador para crear sus propias lecturas y un nuevo modo de acercarse al arte hoy a partir de nuevas coordenadas de interpretación.

### As escrituras dos artistas. Autógrafos de pintores galegos na colección ABANCA

Del 27 de julio al 7 de noviembre de 2018 en la Biblioteca de Galicia en la Cidade da Cultura.

Compilación de autógrafos de diversos artistas de la primera mitad del siglo XX. Se trata de un conjunto de documentos que reflejan una época fundamental en el desa-

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Medioambiental
- Proveedores

rollo y toma de conciencia de la comunidad gallega.

Entre los artistas que centraron la exposición se encuentran Castelao, Fernando Álvarez de Sotomayor, Manuel Abelenda, Francisco Lloréns, Germán Taibo, Carlos Sobrino Buhigas, María del Carmen y Ánxel Corredoira, y Seijo Rubio. También están representados los grabadores Castro Gil y Prieto Nespereira, el xilógrafo Enrique Mayer, el ilustrador y pintor Sesto López o el dibujante y también ilustrador y publicista Federico Ribas.

### Otras exposiciones

#### El Arte en el Cómic

Un total de 73 dibujantes y artistas del noveno arte reinterpretaron las grandes obras de la historia de la pintura universal en la exposición «El Arte en el Cómic», comisariada por el historiador Asier Mensuro y producida por

Fundación Telefónica, mostrada en Galicia gracias a la colaboración con Afundación, la Obra Social de ABANCA y estructurada en tres espacios: la presencia del cómic en los grandes museos; historietas desarrolladas por autores gallegos, que incluía la interpretación en cómic de la Colección de Arte de Afundación, obra del ilustrador Jacobo Fernández Serrano; y el homenaje de algunos dibujantes a piezas de arte emblemáticas.

La exposición mostraba, entre otras, obras del Museo Louvre, del Museo Nacional del Prado o del Museo Thyssen-Bornemisza, que actuaron como colaboradores de esta original exposición. Las sedes de Afundación de Santiago (enero) y Vigo (abril) fueron los lugares en los que se pudo contemplar esta propuesta cultural. En esta última ciudad se desarrollaron actividades complementarias a la muestra, que incluyeron desde ciclos de charlas, de cine, mesas redondas o la creación de obras efímeras.



1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
4. CLIENTECÉNTRICOS
5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Medioambiental
- Proveedores

► Ver vídeo:

«Terras de Salitre. Cristina Mittermeier» en Afundación.

Jorge Castillo. La visión de una obra Afundación, la Obra Social de ABANCA, presentó en el mes de febrero en la Sede Afundación de A Coruña, en colaboración con el Museo de Pontevedra, la exposición «Jorge Castillo. La visión de una obra», un recorrido por la obra del artista pontevedrés desde 1952 a 2017. A través de casi cincuenta obras, entre pinturas y dibujos, el espectador pudo internarse en el enigmático y rico mundo artístico de Jorge Castillo, fruto de más de medio siglo de continuada actividad y condesada para esta muestra por la comisaria Pilar Corredoira. La singularidad e independencia del universo creado por el artista pontevedrés le otorgan un lugar relevante dentro del arte europeo de la segunda mitad del siglo XX.

Terras de salitre. Cristina Mittermeier

Afundación, la Obra Social de ABANCA, presentó en Santiago de Compostela, en el mes de mayo, y en su sede de Vigo, en el mes de septiembre, la exposición fotográfica «Terras de salitre. Cristina Mittermeier», un recorrido por las zonas del mundo en las que el ser humano explota los recursos marítimos de una forma respetuosa y sostenible realizado por la fotógrafa mexicana Cristina Mittermeier. La muestra estuvo comisariada por Silvia Oviaño, de Caravan Proyectos Culturales, y cuenta con la colaboración del Festival Mar de Mares.

Más de 70 fotografías y 2 vídeos conformaban este viaje por la naturaleza de Groenlandia, Hawái, India, Madagascar, Columbia, Abrolhos, la Antártida y Galicia. La muestra

presentó en primicia una selección de fotografías realizadas en las costas gallegas en septiembre del 2017. Partió de A Guarda, donde retrató a las redeiras «Me arrastraron como un torbellino a conocer su trabajo, arreglar las redes, algo imprescindible para la pesca, pero invisible para la sociedad». Continuó hacia Baiona para compartir jornada con las percebeiras, «Algunas de las mujeres más valientes que he conocido nunca». Tras Moaña, la Costa da Morte fue su última parada para conocer cómo se captura el pulpo y el proceso de etiquetado y venta en la Lonja de Fisterra.

Desde hace años, Mittermeier comparte vida y proyectos con Paul Nicklen, reconocido fotógrafo de National Geographic, junto al que ha creado la organización Sea Legacy para concienciar sobre el respeto a los océanos mediante sus fotografías. Sus imágenes han sido publicadas en revistas con Time y National Geographic, recibió el Premio de la Misión de la NANPA y el Premio al Fotógrafo de la Conservación Smithsonian en el 2010. En el 2016 fue galardonada con el Imaging Award for Photographers who Give Back. Además, es integrante de la World Photographic Academy y recientemente ha sido reconocida como una de las 40 fotografías más influyentes del mundo por la revista Outdoor.

Vida. Gervasio Sánchez

Afundación, la Obra Social de ABANCA, presentó en el mes de junio en su sede de A Coruña la exposición «Vida», obra del reconocido periodista y fotógrafo Gervasio Sánchez

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Medioambiental
- Proveedores

▶ **Ver video:** Coloquio «Vida», con Gervasio Sánchez y Gerardo Mosquera. A Coruña

▶ **Ver video:** Actividades do Día da Ilustración na MiiC 2019

y comisariada por Gerardo Mosquera. La inauguración se inició con una conferencia a cargo de Sánchez y Mosquera en el Auditorio de la sede. Previamente, en el año 2017, se había inaugurado en la Sede Afundación Santiago, en donde permaneció hasta el 7 de enero de 2018.

Se trataba de una selección de 70 fotografías que mostraban el triunfo de la vida sobre la tragedia de la guerra y la violencia. Esta muestra aspiraba a presentar una nueva visión de la obra de Sánchez, basada en la fuerza visual y la riqueza comunicativa de sus imágenes. El autor no buscaba una mera documentación de los conflictos bélicos, sino capturar la vida misma que surge entre las ruinas de la guerra. Gervasio Sánchez mostraba la extraordinaria capacidad de resistencia y superación del ser humano y cómo las personas intentan normalizar su vida tras los desastres producidos por los conflictos bélicos.

MiiC. Mostra Internacional de Ilustración Contemporánea

Afundación, la Obra Social de ABANCA, acogió en el mes de diciembre en su sede de Santiago de Compostela la segunda edición de la «Mostra Internacional de Ilustración Contemporánea», comisariada por Matilde Fernández, en la que se presentaron más de 200 obras de artistas reconocidos nacional e internacionalmente. La exposición contó con la colaboración de la Xunta de Galicia y el apoyo del Concello de Santiago.

El uso visual del color, la representación subjetiva de la naturaleza y el universo femenino fueron los tres conceptos generales sobre los que pivotó esta segunda edición de la «Mostra Internacional de Ilustración Contemporánea (MiiC)», que presentó por segundo año consecutivo en Santiago de Compostela lo que se está haciendo dentro del área de la ilustración de vanguardia a nivel mundial.



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Medioambiental
- Proveedores

Un total de 19 proyectos ilustrados, 16 individuales y 3 colectivos, estructuraron esta nueva edición que se centró en las obras más personales, resaltando el valor artístico que la ilustración tiene como medio de expresión de muchas creadoras y creadores contemporáneos, lo que la convierte en una de las ramas de la comunicación más libres e imaginativas que existen. Así, destacaba la presencia de creadores tan influyentes como Christoph Niemann o María Hesse, obras como la instalación de Héctor Francesh hecha con lápices, una selección colectiva que incluía a artistas premiados en el festival de ilustración de Londres (ELCAF) o una sección completa dedicada a la ilustración en ABANCA, donde sobresale el trabajo hecho por varios artistas gallegos para las campañas de publicidad de la primera entidad financiera de Galicia.

Superpoderes. David Aja e David Rubín Afundación, la Obra Social de ABANCA, presentó en el mes de julio en su sede de A Coruña la exposición «Superpoderes. David Aja e David Rubín». La muestra conformaba un recorrido por más de 350 obras que reflexionaban sobre el símbolo del superhéroe en el siglo XXI de la mano de David Aja y David Rubín, dos de los artistas más importantes del panorama actual de autores de cómic, tanto nacional como internacional, que desarrollaron su carrera en el mercado norteamericano.

Entre otros, en este proyecto expositivo se pudo disfrutar de los trabajos más importan-

tes para la editorial Marvel del vallisoletano David Aja, como Inmortal Iron Fist, Haweye, Wolverine, Avengers o Captain America. Junto a ellos, otros trabajos realizados por el autor para la editorial Dark Horse, como algunas páginas de The Seeds, cómic que aún no ha aparecido en el mercado estadounidense y que los espectadores de esta exposición pudieron contemplar. Durante el tiempo que lleva trabajando en Estados Unidos, David Aja ha conseguido cinco Premios Eisner, el máximo galardón de la industria del cómic norteamericano.



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Medioambiental
- Proveedores

Antonio Quesada. Dende o sentimento Afundación, la Obra Social de ABANCA, presentó en febrero la exposición «Antonio Quesada. Dende o sentimento», un recorrido completo por las aportaciones más relevantes de Antonio Quesada al panorama artístico a punto de cumplirse el tercer aniversario de su fallecimiento. Fue producida en colaboración con la Xunta de Galicia, comisariada por Teruca Cendón y la familia del artista, y con la participación de la Zona Franca de Vigo y la Fundación Celta de Vigo.

«Antonio Quesada. Dende o sentimento» reunió en el Teatro Afundación de Vigo 32 de las obras más significativas de la trayectoria artística del pintor. Este paseo por el arte de Quesada se concibió como un recorrido temático, tomando como ejes definitorios de la exposición la presencia de Ourense en su obra, la influencia de Velázquez o la potencia del color.

**A fronteira infinda.**

**Os artistas galegos e a emigración**

ABANCA y Afundación presentaron en Ferrol en el mes de octubre la exposición «A fronteira infinda. Os artistas galegos e a emigración», comisariada por Carlos L. Bernárdez, un recorrido por la historia del arte gallego del siglo XX a través de obras de artistas que vivieron en la emigración.

Este proyecto expositivo reunía 40 obras de 19 artistas gallegos procedentes de fondos

de las Colecciones de arte de ABANCA y Afundación, declaradas Bien de Interés Cultural. Castelao ejercía de punto de partida de este recorrido, en cuya obra la emigración es un tema recurrente, y continuaba con trabajos de artistas exiliados en América tras la Guerra Civil, como Manuel Colmeiro, Arturo Souto, Eugenio Granell, Luís Seoane, Isaac Díaz Pardo o Laxeiro. A través de ellos se observó la evolución de su producción artística, en la que está presente el país que dejaron atrás y la nueva realidad americana, adoptando las expresiones de una sólida renovación formal que los conecta con las corrientes internacionales más avanzadas.

El recorrido finalizaba con una representación de las nuevas generaciones formadas en la posguerra, un colectivo que protagoniza un nuevo fenómeno migratorio, esta vez principalmente hacia Madrid, el centro del sistema de la cultura dominante, y otras ciudades como Nueva York o París. Algunos de los representantes de esta época que aparecían en esta muestra son Leopoldo Nóvoa, Jorge Castillo, Manuel Mampaso, Luis Caruncho, Antonio Lago o Tino Grandío.

**Unha mirada de antano. Fotografías de Ruth Matilda Anderson en Galicia**

Afundación, la Obra Social de ABANCA, presentó en febrero la exposición «Unha mirada de antano. Fotografías de Ruth Matilda Anderson en Galicia» en el Café Moderno Afundación de Pontevedra en colaboración con The Hispanic Society of America, reco-



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Medioambiental
- Proveedores

nocida el pasado año con el Premio Princesa de Asturias de Cooperación Internacional, y en el mes de julio, en la Sede Náutica Afundación de Sanxenxo. La muestra presentaba setenta imágenes que constituían un completo relato documental de una época de transición debido a la entrada de potentes aires de cambios procedentes de Europa de la mano de los intelectuales del grupo Nós. Ruth Matilda Anderson recogió en imágenes y minuciosas anotaciones lo que encontró en sus expediciones a Galicia —la primera con su padre entre 1924 y 1925 y la segunda, con su compañera en la Hispanic Society, Frances Spalding, entre 1925 y 1926—.

Premio Galicia de Fotografía Contemporánea Afundación, la Obra Social de ABANCA, y el festival Outono Fotográfico presentaron una exposición conjunta de dos de los ganadores del Premio Galicia de Fotografía Contemporánea, Eva Díez con «Renacer» y Jon Gorospe con «Environments». La muestra se abrió al público en enero en la Sede Afundación de A Coruña y luego se expuso también en la Sede Afundación de Ferrol en el mes de mayo.

La serie «Renacer», de Eva Díez, recibió el Premio Galicia de Fotografía Contemporánea en su tercera edición. Por su parte, «Environments», de Jon Gorospe también fue



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Medioambiental
- Proveedores

galardonado en la cuarta convocatoria del Premio Galicia de Fotografía Contemporánea, con el apoyo de la Xunta de Galicia y la Deputación Provincial de Lugo.

#### Fotógrafos de la naturaleza 2016. European Wildlife Photographer of the Year

La exposición «Fotógrafos de la naturaleza 2016. European Wildlife Photographer of the Year», continuó en el mes de enero en el Café Moderno Afundación de Pontevedra. La muestra estuvo compuesta por 84 fotografías seleccionadas entre las 20 000, procedentes de 37 países europeos, que se presentaron en esta edición al concurso European Wildlife Photographer of the Year. El certamen, que cumplió 24 años de historia, es un referente de la fotografía de la naturaleza, tanto a nivel profesional como amateur.

#### Oficios entre lusco e fusco. Un proxecto de Xosé Abad

Afundación, la Obra Social de ABANCA, presentó en febrero en su sede de Ferrol la exposición fotográfica «Oficios entre lusco e fusco», en la que se mostraban 34 imágenes de oficios tradicionales a punto de desaparecer y cuyo objetivo era hacer reflexionar sobre la desaparición de muchas de estas profesiones debido a la mecanización del trabajo y la producción en masa en el ámbito de la sociedad de consumo, enseñando cómo la calidad de la producción, la experiencia como garantía o la consideración hacia los profesionales son valores que están en claro retroceso.

En consonancia con la nueva línea comprensiva de Afundación en el apartado de exposiciones, esta muestra se vio complementada por la celebración de diferentes talleres de artesanía estrechamente vinculados con la temática reflejada en las imágenes.

#### Salvador Dalí, contador de historias

Afundación acogió en febrero en su sede de Lugo la exposición «Salvador Dalí, contador de historias», conformada por setenta y dos grabados y estampas pertenecientes a los llamados ciclos literarios de Dalí, periodos en los que su producción combinó arte gráfico y literario dando lugar a ilustraciones evocadoras de algunos de los libros que más profundamente impresionaron al pintor de Figueres y que permiten un completo recorrido por su iconografía, la simbología y la fuerte personalidad de su autor. Las piezas que se presentaron en esta exposición provenían de la Fundación Museo de Artes del Grabado a la Estampa Digital.

La muestra, comisariada por Gloria Patón y con la coordinación de Charo Sanjuán, estaba formada por tres series que incluían estampas y grabados que giraban alrededor de diferentes obras literarias.

#### Prémio Estação Imagem

La Sede Afundación de Vigo acogió en el mes de febrero una exposición fotográfica conformada por las imágenes ganadoras del certamen internacional de fotoperiodismo Premio Estação Imagem Viana do Castelo.



1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
4. CLIENTECÉNTRICOS
5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Medioambiental
- Proveedores

Estação Imagem es una asociación cultural portuguesa que organiza cada año este Premio Internacional de Fotoperiodismo para promover el género del reportaje fotográfico. En esta muestra se exhibieron las series fotográficas ganadoras del certamen de 2017.

#### Segura Torrella

Afundación presentó en abril la exposición «Segura Torrella» en el Centro Obra Social ABANCA de Santiago de Compostela en colaboración con ABANCA. Dedicada al artista ferrolano Ricardo Segura Torrella y conformada por 33 obras, pretendía servir como muestra antológica de la obra pictórica del artista, con una selección de los temas que trató a lo largo de su trayectoria artística.

Segura Torrella pintaba intuitivamente, ya que la búsqueda de un estilo no le suponía una preocupación formal. A partir de una minuciosa observación de la realidad y con grandes dosis de ingenio y creatividad, abordó diversos géneros, entre los que destacan el retrato, el paisaje y el bodegón.

#### A dobre páxina.

##### Baldo Ramos e Pepe Cáccamo

Afundación, la Obra Social de ABANCA, presentó primero su Sede de Vigo en el mes de abril, y luego en su sede de Ourense en septiembre, el proyecto expositivo «A dobre páxina. Baldo Ramos e Pepe Cáccamo».

A través de esta exposición, el diálogo artístico entre ambos autores desarrolló una nueva modalidad comunicativa en el proceso de interacción entre la poesía discursiva y la poesía objetual. El libro, la plataforma clásica de la palabra, era un soporte físico de las intervenciones, tensiones y conversaciones entre los dos artistas, creando de esta forma libros-objeto de gran valor literario y estético. Eran guías, atlas o novelas abiertas a doble página, con materiales que a veces vinculados al texto, o presentados azarosamente. En ambos casos se combinaban con todas las integraciones y complementos para poder lograr el status de libro-objeto, de pieza artística.

#### De mar a mar

Turismo de Galicia y Afundación, la Obra Social de ABANCA, presentaron en el mes de mayo en Pontevedra «De mar a mar. O Camiño de Santiago en 3D», una exposición fotográfica sobre las rutas atlánticas del Camino de Santiago en Galicia integrada por 33 imágenes en 3 D de gran formato y en alta resolución.

#### A Idade do Ferro

Afundación, la Obra Social de ABANCA, en colaboración con el Museo do Pobo Galego, presentó en mayo en su sede de Lugo la exposición fotográfica «A Idade do Ferro», obra del fotoperiodista José M. Salgado.

Esta exposición constituía el fruto del trabajo de cuatro años, entre 2014 y 2018, del

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Medioambiental
- Proveedores

fotoperiodista José M. Salgado dentro del área geográfica de las cuencas de los ríos Eo y Navia, tanto en su vertiente lucense como asturiana, en busca de los últimos ferreiros de las comarcas de A Fonsagrada, Terra de Miranda, Oscos y Taramundi. En cualquier caso, el ámbito geográfico abarcado no se limita a esa zona, ya que la muestra también incluye dos ferreiros de Lugo y O Corgo.

**Jon Gorospe. IV Premio Galicia de Fotografía Contemporánea**

Afundación, la Obra Social de ABANCA, albergó en septiembre en la Sala de exposiciones I de su sede de Vigo la muestra «Jon Gorospe. IV Premio Galicia de Fotografía Contemporánea» de la mano del festival Outono Fotográfico.

Jon Gorospe fue galardonado en la cuarta convocatoria del Premio Galicia de Fotografía Contemporánea por su ensayo fotográfico «Environments», una reflexión sobre la ocultación de los residuos que se generan en el planeta. En esta serie el artista retrató el instinto del ser humano de apartar y enterrar los residuos que produce, la manera en que los traslada de un entorno a otro, expulsándolos de su espacio vital para abandonarlos en vertederos que por sí mismos acaban conformando nuevos paisajes y arquitecturas. La muestra llega ahora a Vigo después de haberse expuesto en ciudades como París, Oslo, Madrid, Braga o Sochi (Rusia).

**Alzhéimer. Camino de la memoria**

Su Majestad la reina emérita doña Sofía inauguró septiembre en la sede de Santiago de Compostela de Afundación, la Obra Social de ABANCA, la exposición «Alzhéimer. Camino de la memoria», obra del fotógrafo Alejandro Hurtado y el periodista Antonio Ortín, quienes recorrieron el Camino de Santiago visitando las distintas asociaciones que trabajan con esta enfermedad. Esta muestra se organizó en el marco del VI Congreso de Investigación e Innovación en Enfermedades Neurodegenerativas que se celebró esos días en la capital gallega.

«Alzhéimer. Camino de la memoria» constituía un relato gráfico y personal de la experiencia en el camino de Santiago de sus dos autores, que se completaba con una serie de paneles científicos que ahondaban en el concepto, evolución y tratamiento del alzhéimer.

De la razón de Goya a los monstruos de Dalí Afundación, la Obra Social de ABANCA, y el Museo de Artes del Grabado a la Estampa Digital de Ribeira presentaron la exposición «De la razón de Goya a los monstruos de Dalí» en el Café Moderno Afundación de Pontevedra en el mes de septiembre.

En este proyecto expositivo, diseñado expresamente para Afundación, Goya y Dalí establecían un diálogo a través de la serie «Los caprichos», abordada por Goya entre 1796 y

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
4. CLIENTECÉNTRICOS
5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Medioambiental
- Proveedores

1799 y revisada por Dalí dos siglos más tarde apoyándose en la técnica del heliograbado para realizar réplicas exactas de los grabados goyescos e intervenir sobre ellas. Los vicios y los desaciertos humanos eran los temas que protagonizaban estas obras. La vanidad, el sexo, la mentira y la ignorancia aparecían en esta serie de grabados que fascinó a Dalí hasta el punto de convertirla en materia prima de su obra.

Un total de 80 obras firmadas por Dalí junto con 19 grabados de Goya conformaban la muestra comisariada por Julio Niebla, encargado de realizar exposiciones internacionales sobre Dalí y gran estudioso de la obra de Goya.

#### Marcelo Macías. 175 aniversario

En el mes de octubre se inauguró en la Sala de Exposiciones Afundación de Ourense la muestra «Marcelo Macías. 175 aniversario». El Museo Arqueológico Provincial de Ourense presentó este proyecto con motivo de la efeméride para dar a conocer, y reconocer al mismo tiempo, la ingente labor de Marcelo Macías, un astorgano afincado en Ourense que generó un importante movimiento cultural en la ciudad de As Burgas durante los últimos años del XIX y las primeras décadas del XX.

Cura, historiador, epigrafista, numismático y maestro, Marcelo Macías representó un destacado papel en diferentes planos de la

cultura ourensana. A raíz de sus numerosos estudios y su implicación con la historia y arqueología provincial, consiguió erigir entidades para la conservación del patrimonio, como el propio Museo Arqueológico Provincial y se implicó en otras como la Escuela de Artes y Oficios, el Ateneo y la Comisión Provincial de Monumentos.

#### Son de Galicia

«Son de Galicia» fue una exposición del Consello da Cultura Gallega (CCG) que ahondaba en los archivos de los cuatro coros históricos (Toxos e Froles, Cántigas da Terra, Coral De Ruada y Cantigas e Agarimos) para reconstruir la historia de Galicia a través de la trayectoria de estas formaciones que dan cuenta de la música, del teatro, de la organización social de un tiempo. La exposición se presentó en el mes de diciembre en la Sede de Afundación, la Obra Social de ABANCA, en A Coruña.

A través de los treinta paneles fue posible reconstruir la historia de estas cuatro formaciones de manera individualizada, al tiempo que se pudo hacer una lectura mucho más amplia que permitió reconocer el trabajo común de estas formaciones: especialmente la labor etnográfica de recuperación de músicas y cantigas populares, la preocupación por conservar la lengua, así como los trabajos de recuperación de un atuendo típico de Galicia para sus actuaciones.

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Medioambiental
- Proveedores

## 2. Artes escénicas, musicales y audiovisuales

### Teatro

#### Temporada de teatro Afundación Vigo

La temporada de teatro de Afundación en su Teatro de Vigo dio comienzo en enero y hasta el mes de junio. Un total de siete obras se representaron en este emblemático espacio olívico.

Dos más dos, de Daniel Cúparo y Juan Vera. Con un elenco formado por María Castro, Daniel Guzmán, Miren Iburguren y Álex Barahona, y bajo la dirección de David Serrano y Maite Pérez, inauguró la Temporada de Teatro el 26 de enero.

Tristana, de Benito P. Galdós. Olivia Molina, Alejandro Arestegui, Diana Palazón y José Luis Ferrer, con la dirección de Alberto Castriello-Ferrer, representaron esta obra de finales del siglo XIX el 9 de febrero.

Después del ensayo, de Ingmar Bergman. Juan José Afonso dirigió a Chusa Barbero, Emilio Gutiérrez Caba y Rocío Peláez en esta producción que se pudo ver el 8 de marzo.

Raclette, de Santiago Cortegoso. Cinco personajes a los que dieron vida Toni Salgado, Deborah Vukusic, Marián Bañobre, Iria Sobrado y Salvador del Río debatieron sobre temas universales mientras cenaban bajo la dirección del autor de la obra. Salió a escena el 5 de abril.

Una habitación propia, de Virginia Woolf. Clara Sanchís, bajo la dirección de María Ruiz, realizó esta adaptación teatral del famoso ensayo sobre literatura y mujer publicado en 1928. Salió a escena el 2 de mayo.

Universos paralelos, de David Lindsay-Abaire. Malena Alterio, Carmen Balagué, Belén Cuesta, Itzan Escamilla y Juan Carlos Vellido, con la dirección de David Serrano, ofrecieron la historia de una familia intentando sobreponerse al dolor el 11 de mayo.

El funeral, de Manuel M. Velasco, salió a escena el 9 de junio. Concha Velasco y Antonio Resines encabezaron el elenco de esta producción que cerró la Temporada de Teatro Afundación de enero a junio en Vigo.

Abrió la temporada de teatro de septiembre a diciembre Todas las noches de un día, de Alberto Conejero e interpretada por Carmelo Gómez y Ana Torrent, el día 28 de septiembre.

La siguiente obra fue Burundanga, de Jordi Galcerán, producción que llegó al Teatro Afundación de Vigo tras ocho temporadas de éxito en Madrid. Eloy Arenas, César Camino, Bart Santana, Ariana Bruguera, Rebeka Brik y Fran Nortes salieron a escena el 7 de octubre.

El 8 de noviembre, se pudo ver Juntos, obra de Fabio Marra e interpretada por Kiti Mánver, Melani Olivares, Gorka Otxoa e Inés Sánchez que retrató diferentes relaciones familiares con mucho humor.

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
4. CLIENTECÉNTRICOS
5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Medioambiental
- Proveedores

Estado de graza, de Eduardo Alonso, fue la siguiente obra incluida en el cartel de esta temporada. Luma Gómez, Imma Antonio, Manuela Varela y Nini True presentaron esta reflexión sobre el choque generacional el 22 de noviembre.

Finalmente, cerró esta temporada La culpa, de David Mamet e interpretada por Pepón Nieto, Magüi Mira, Miguel Hermoso y Ana Fernández. Fue el 16 de diciembre.

### Temporada de teatro Afundación Pontevedra

Abrió la temporada Todas las noches de un día, de Alberto Conejero e interpretada por Carmelo Gómez y Ana Torrent, el día 29 de septiembre a las 21.00 h.

La siguiente obra fue El nombre, de M. Delaporte y A. de la Patellière. El elenco formado por Gloria López, Pedro Morales, Juan Carlos Castillejo, May Pascual y Orencio Ortega salió a escena el 5 de octubre.

El 9 de noviembre, se pudo ver Juntos, obra de Fabio Marra e interpretada por Kiti Mánver, Melani Olivares, Gorka Otxoa e Inés Sánchez que retrató diferentes relaciones familiares con mucho humor.

Finalmente, cerró esta temporada La culpa, de David Mamet, dirigida por Juan Carlos Rubio e interpretada por Pepón Nieto, Magüi Mira, Miguel Hermoso y Ana Fernández. Fue el 15 de diciembre.

### Otras escenas

La dinamización de la oferta de actividades dramáticas es una de las líneas de actuación de Afundación. De este modo, nuestros auditorios y nuestras sedes se abren para presentar otras propuestas escénicas que apelen a muy distintos públicos. Entre las numerosas actividades que se han desarrollado en 2018, destacamos a continuación las siguientes.

Afundación, la Obra Social de ABANCA, presentó dentro de su programación escénica la producción teatral Divinas Palabras Revolution de la mano del Centro Dramático Galego y el Grupo Chévere. En esta nueva aproximación, Manuel Cortés, Antón Couchreiro, Patricia de Lorenzo, Borja Fernández, Mónica García, Tone Martínez, Victoria Pérez, Ánxela Ríos y Tomé Viéites, bajo la dirección de XRon, dan vida a Marigaila, Pedro, Simoniña, Marica, Tatoola, Migueliño, Candás, Laureano y Sétimo Miau, nueve personas encerradas en un reality show que reviven, inconscientes, el crudo y duro retablo de avaricia, lujuria y muerte que Valle-Inclán construyó para sus Divinas palabras.

Afundación, la Obra Social de ABANCA, albergó en abril el estreno del musical La familia Addams en su Teatro Afundación de Vigo. Este espectáculo trasladó a las tablas del teatro a los personajes creados por el ilustrador Charles Addams bajo la dirección de Esteve Ferrer y la producción de LETSGO. Está basado en el libreto de Brickmann y Elice y cuenta

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Medioambiental
- Proveedores

con la música de Andrew Lipka. Comenzó su recorrido por los escenarios en el Ford Center for the Performing Arts Oriental Theatre de Chicago, en 2009, y continuó sus representaciones en el Lunt-Fontanne Theatre Broadway en 2010, consiguiendo una gran acogida. En España, el musical, con un elenco formado por Carmen Conesa, Xavi Mira, Lydia Fairén, Fernando Samper, Meritxell Duró, Alejandro Mesa e Íñigo Etayo, entre otros.

Afundación acogió el jueves 28 de junio en su Teatro Afundación de Vigo el espectáculo cómico Malo será! protagonizado por reconocidos rostros de la TVG. De la pantalla de Televisión de Galicia a las tablas del teatro. Ocho actrices y actores de la TVG, acompañados de invitados y sorpresas, salieron de gira por los teatros de Galicia para hacer un espectáculo de sketches cómicos que fue grabado y emitido por la TVG a lo largo del verano. Con Lucía Regueiro, Isabel Blanco, Federico Pérez, Marcos Pereiro, Sabela Hermida, Oswaldo Digón, Lucía Veiga y la participación estelar de Touriñán, Manuel Manquiña, Eva Iglesias o Víctor Fábregas entre otros.

### Artes escénico-musicales

#### Temporada de clásica Afundación Vigo

Abrió la programación de clásica de enero a mayo el concierto de enero a cargo de Real Filharmonía de Galicia interpretando obras de J.B. Georg Neruda, Heitor Villa-Lobos, Pacho Flores, Silvestre Revueltas y Alberto Ginastera bajo la batuta de Manuel Hernández-Silva.

Además de este, la Real Filharmonía de Galicia ofreció otros cuatro conciertos los días 2 y 22 de febrero, el 7 de marzo y el 24 de mayo dirigidos por Paul Daniel, Jonathan Webb, James Dahlgren y Jaime Martín respectivamente.

La Orquesta Sinfónica de Galicia ofreció cinco conciertos los días 18 de enero, 22 de marzo, 12 de abril, 3 y 10 de mayo bajo la batuta de Dennis Russel Davies, David Grimal, Dima Slobodeniouk, Víctor Pablo Pérez e Iván Martín respectivamente.



1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
4. CLIENTECÉNTRICOS
5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Medioambiental
- Proveedores

También ofreció un recital dentro de la Temporada de Música Clásica de Afundación la Old Timers Jazz Band de Praga. La agrupación checa dio un concierto de jazz el 14 de marzo bajo la dirección de Josef Krajník.

Por su parte, los recitales incluidos en la temporada de clásica de octubre a diciembre de 2018 en el Teatro Afundación de Vigo fueron los siguientes: la Kamerata Stradivarius el martes 2 de octubre bajo la batuta de Razvan Stoica; la Real Filharmonía de Galicia con tres conciertos los días 19 de octubre, 28 de noviembre y 12 de diciembre bajo la dirección de Maximino Zumalave y Paul Daniel; y también el Orfeón Terra A Nosa, dirigido por Miro Moreira, el lunes 10 de diciembre.

### Ópera y ballet

Afundación, la Obra Social de ABANCA, recibió en su teatro de Vigo al Ballet de Víctor Ullate en enero con su reinterpretación del clásico Carmen de G. Bizet.

Más de un siglo después de su estreno, esta nueva propuesta quiso alejarse de los tópicos para adentrarse en la esencia de la historia y arrojar nueva luz sobre uno de los personajes más poliédricos de la ficción contemporánea: Carmen. Para ello fue necesaria una actualización: recrear un espacio atemporal alejado de todo costumbrismo, de manera que no se interpusiese entre el espectador y la protagonista ningún tipo de barrera temporal; y una revisión: porque

una pieza que tiene más de un siglo de antigüedad necesitaba de una mirada nueva y audaz, pero absolutamente respetuosa con la esencia de la historia.

A finales de enero, el Teatro Afundación de Vigo acogió la puesta en escena del Ballet Clásico de San Petersburgo. La compañía de danza ofreció El lago de los cisnes, de P. Tchaikovsky.

En esta versión, creación de su director, Andrey Batalov, se cuidaron al máximo los de-





- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Medioambiental
- Proveedores

talles de la escuela clásica rusa. Batalov es uno de los bailarines rusos más reconocidos internacionalmente y junto a él la compañía cuenta con grandes solistas como María Poliudova, Ekaterina Bortiakova, Vladimir Statniy, Nikolay Nazarkhevich o Sergey Dotsenko.

En el mes de marzo, el Teatro Afundación de Vigo albergó la representación de la ópera Aida, de Giuseppe Verdi. Esta ópera compuesta por Verdi fue interpretada por la Orquesta y el Coro de la Ópera Nacional de Moldavia, quienes acompañaron a la soprano Lala Tso interpretando a Aida, a Simone Frediani en el papel de Radamés, a Ana Maksudova como Amneris o a Iuri Maimescu como faraón de Egipto, entre otros.

En cuatro actos, la ópera relata la historia de amor entre el capitán egipcio Radamés y Aida, una esclava etíope al servicio de la princesa egipcia Amneris, quien también está enamorada del guerrero. El ejército etíope invade Egipto y nombran a Radamés para que lidere las tropas egipcias con las que finalmente gana la batalla.

En el mes de abril, el Auditorio de la Sede Afundación en Pontevedra y el Teatro Afundación de Vigo acogieron la representación de una de las piezas más representativas del romanticismo, Giselle, en la interpretación del Ballet de Moscú.

Fundado en 1989 por el bailarín Timur Fayziev, el Ballet de Moscú exhibe un reperto-

rio basado en las mejores piezas del ballet clásico con el que ha hecho giras por todo el mundo. Giselle está considerada una obra maestra de la danza del romanticismo. El ballet, con música de Adolphe Adam, coreografía de Jean Coralli y Jules Perrot y libreto de Jules Henry Vernoy y Théophile Gautier, llegó a Pontevedra y Vigo con una gira por Galicia con los mejores solistas rusos que integran la compañía en la que destacan Cristina Terentiev, Aleksandr Petrichenko y Alexei Terentiev.

La puesta en escena de *El holandés errante*, en el Teatro Afundación de Vigo en el mes de septiembre, corrió a cargo de la Real Filharmonía de Galicia, dirigida por Paul Daniel, y del Coro de la Orquesta Sinfónica de Galicia, dirigido Joan Company, con el barítono Alexander Krasnov como el Holandés, el bajo Richard Wiegold como Daland, la soprano Maribel Ortega en el papel de Senta, el tenor Eduard Martynyuk como Erik, María L. Corbacho como Mary y el tenor Moisés Marín en el papel del Timonel.

La sede de A Coruña de Afundación, como entidad colaboradora, acogió un año más las actividades paralelas de la programación lírica organizada por la asociación Amigos de la Ópera de A Coruña.

Dieron comienzo el viernes 7 de septiembre con una conferencia sobre la ópera *Il Pirata* de Bellini a cargo de J. A. Vela del Campo, reconocido crítico colaborador



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Medioambiental
- Proveedores

del programa La ventana de la Cadena Ser. El especialista analizó todos los aspectos de esta ópera que se estrenará al día siguiente dentro de la programación lírica coruñesa.

Las actividades continuaron el lunes 10 de septiembre con la proyección de la película El viaje a ninguna parte, de Fernando Fernán Gómez con José Sacristán, Laura del Sol y Juan Diego. El filme relata las peripecias de un grupo de cómicos para luchar contra el hambre y lograr el éxito en el difícil mundo de la interpretación.

### Otras músicas

Afundación albergó en el auditorio de su sede de Pontevedra un concierto a cargo de la cantante Rosana dentro de su gira de presentación de su nuevo trabajo En la memoria de la piel. El recital fue el 10 de marzo.

Con nueve álbumes publicados, Rosana se ha convertido en una de las artistas más reconocidas tanto a nivel nacional como internacional. Desde el lanzamiento de su primer disco, Lunas rotas, en 1996, hasta el día de hoy, con su último estrenado trabajo En la memoria de la piel, cuenta con más de 10 millones de discos vendidos en todo el mundo.

Afundación acogió en su Teatro Afundación de Vigo un concierto a cargo de Treixadura en el que presentaron su nuevo trabajo,

Inda canto. El evento tuvo lugar el viernes 13 de abril.

Después de veintiocho años de trayectoria, Inda canto es la nueva apuesta del grupo por reinventarse y seguir andando caminos musicales, siempre al lado de la tradición. Desde 1990 Treixadura constituye un espectáculo musical sorprendente. La música tradicional observada desde dos concepciones bien arraigadas: el canto y la gaita. Durante este tiempo el grupo fue modelando su camino, transformando el estilo, pero sin renunciar a su sonido característico. Fieles al compromiso con su público, intentando elevar la interpretación de la música tradicional al máximo nivel artístico y escénico.

El Auditorio de la Sede Afundación de Pontevedra albergó el domingo 8 de abril un concierto a cargo del cantautor Ismael Serrano incluido en su gira de celebración de sus 20 años de carrera musical «20 años. Hoy es siempre». Tras 20 años de una carrera repleta de enormes éxitos de la canción popular y para festejar este aniversario, Ismael Serrano puso en pie un proyecto muy especial, un nuevo disco en directo en el que futuro y pasado son presente y que presentó en Pontevedra. No se trataba de un recopilatorio convencional, sino de una suma en la que hay una puesta al día de sus mejores canciones, temas inéditos y sorprendentes versiones de Silvio Rodríguez, de Luis Eduardo Aute, Divididos, Luis Pastor o Joaquín Sabina. «20 años. Hoy es siempre» era una apuesta para los seguidores de toda la vida y para quienes

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
4. CLIENTECÉNTRICOS
5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Medioambiental
- Proveedores

► **Ver vídeo:** [Homenaje a Alejandro de la Sota con Josep Colom en Pontevedra](#)

quisiesen unirse al inacabable fenómeno Ismael Serrano.

La Sede Afundación en Pontevedra acogió en mayo el Concerto das Letras Galegas, interpretado por la Real Filharmonía de Galicia, dirigida por Maximino Zumalave, en homenaje a María Victoria Moreno. La insigne formación musical gallega interpretó, con la participación de Anaís G. Fernández Cerdeira y los coros Sólo Voces, Collegium Compostellanum y Coro de Cámara Rías Baixas, un repertorio de marcada raíz gallega y literaria. El concierto comenzó con la Alborada gallega de Pascual Veiga y Francisco María de la Iglesia, y la Dolora sinfónica de Gregorio Baudot. Los asistentes pudieron escuchar también la composición Duns folios que foron brancos, de Miguel Matamoros, inspirada en un texto de María Victoria Moreno. También se musicaron textos de Valle Inclán, Álvaro Cunqueiro, Sancho I, Ramón Cabanillas o Leandro Carré Alvarelos.

En octubre se organizó un concierto en homenaje a Alejandro de la Sota, uno de los maestros de la arquitectura española del siglo XX, a cargo del pianista y amigo personal del homenajeado, Josep Colom. Tuvo lugar en el Café Moderno Afundación de Pontevedra. Josep Colom interpretó 5 invenciones a dos y tres voces, de J. S. Bach; Sonata fácil en do mayor K555 y variaciones sobre Je vous dirai maman de W. A. Mozart; y Sonata en do menor op. 111, Maestoso-Allegro con brio ed apassionato y Arietta: Adagio molto semplice e cantabile de L. Beethoven.

Carlos Núñez ofreció el 23 de diciembre un concierto en el Teatro Afundación de Vigo incluido en su tradicional gira navideña. El repertorio que incluía este recital conformaba un recorrido por la tradición musical de naciones como Irlanda, Bretaña o Escocia. En los diferentes lugares en los que tuvo parada esta gira, Núñez fue incorporando a su escenario a diferentes jóvenes promesas de la música.

### Ciclos de cine

Afundación puso punto y final al ciclo de cine «Cinema de outono» en su sede de Santiago de Compostela con la proyección en enero de la película Yves Saint Laurent en versión original subtitulada.

Afundación, la Obra Social de ABANCA, en colaboración con la Alianza Francesa de Santiago de Compostela pusieron en marcha entre enero y febrero el ciclo de cine «Mujeres de ayer y de hoy» en su sede de Santiago de Compostela. Las proyecciones programadas dentro de este ciclo en la Sede Afundación de Santiago de Compostela fueron Camille Claudel, Les châteaux de sable, La fille du patron, Les malheurs de Sophie, Pas son genre y Victoria.

Todas las sedes de Afundación, excepto la de Santiago de Compostela, acogieron, entre marzo y abril, el ciclo de cine «Mulleres» con motivo de la conmemoración del Día Internacional de la Mujer Se proyectaron las pelí-

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Medioambiental
- Proveedores

culas La familia Bélier, Las sufragistas, Locas de alegría y Las inocentes.

La Sede Afundación de Santiago de Compostela acogió durante los meses de abril y mayo el ciclo cinematográfico «Cine e educación» puesto en marcha por el Ateneo de la ciudad compostelana. Constó de cuatro largometrajes de marcado compromiso social y educativo proyectados en VOSE: La ola, Hoy empieza todo, A lingua das bolboretas y Diarios de la calle.

De octubre a noviembre, Afundación, la Obra Social de ABANCA, presentó el ciclo de cine «Voces rotas» con una programación formada por películas que ahondan y dan visibilidad a diferentes problemáticas, como el racismo, las guerras o el paro, y temas que afectan a la sociedad en la actualidad, como la inmigración, la religión o la adopción. Las películas Verano 1993, Ida, Mustang y Yo, Daniel Blake fueron las escogidas para formar parte del cartel de este ciclo que pasó por las sedes de Afundación de Santiago de Compostela, Ourense, Lugo, Vigo, Ferrol, A Coruña y Pontevedra.

De octubre a diciembre, Afundación programó en sus sedes de Ferrol, Lugo y Ourense el ciclo de cine infantil «A porta laranxa», articulado por películas de animación aplaudidas por crítica y público. Así, La vida de Calabacín, El malvado zorro feroz y Del revés fueron las proyecciones destinadas a los más pequeños de la casa en el otoño de 2018.

### 3. Publicaciones y Premios Literarios

#### Publicaciones

*A Economía Galega. Informe 2017.* Resumen ejecutivo. El nuevo formato de la publicación periódica decana de Afundación, iniciado ya en 2017, consiste en un resumen ejecutivo que, de forma sintética, aborda los principales hitos económicos del pasado año 2017 y avanza el comportamiento de los primeros meses del ejercicio 2018 y desafíos futuros. Con este cambio se pretende promover una lectura ágil y un rápido acceso a los datos, para analizar lo sucedido con el fin de identificar los puntos fuertes y débiles de la economía. El análisis de *A Economía Galega* se vio ampliado con la publicación habitual en formato electrónico que editó en julio. La publicación impresa contó con las versiones gallega y castellana.



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Medioambiental
- Proveedores

▶ Ver vídeo: [Premio Periodismo Afundacion 2018](#)

▶ Ver vídeo: [XVI Premio de Poesía Afundación - Gonzalo Hermo](#)

En 2018 se editó en la colección Arte de Trobar el XVI Premio de Poesía Afundación. La obra, editada por el Centro PEN Galicia, Afundación y la Xunta de Galicia llevaba por título A vida salvaxe, la nueva apuesta creativa de Gonzalo Hermo.

*Sonoro empeño. La música en las colecciones ABANCA y Afundación* es el catálogo de la muestra homónima editado por ABANCA y que cuenta con la participación de Afundación.

En el ámbito de las colaboraciones y los patrocinios, Afundación suma a su fondo este año los siguientes libros editados:

- *Como me presento? 17 encuentros fotográficos para reconocerse nas persoas con TEA*. El catálogo está editado por la Xunta de Galicia y cuenta con la participación de Afundación.
- *Galicia universal. A arte galega nas coleccións ABANCA e Afundación*. Es una obra editada por la Xunta de Galicia, la Fundación Cidade da Cultura de Galicia y cuenta con el apoyo de ABANCA y Afundación, desarrollada a partir de la exposición celebrada en la Cidade da Cultura sobre las dos colecciones de arte gallego privadas más importantes de Galicia.
- *Quesada. Sociedade e represión*. El catálogo se realizó en el marco de la muestra homónima producida por la Fundación Xaime Quesada Blanco y Afundación, la Obra Social de ABANCA, y la Xunta de Ga-

licia y en colaboración con el Concello de Ourense.

- *Antonio Quesada. Dende o sentimento* [carpetas de láminas]. En su edición se implicaron la Xunta de Galicia, la Zona Franca de Vigo y la Fundación Celta de Vigo, y contaron con el apoyo de Afundación.
- *As andrómenas e outros contos*. La Asociación Etnográfica de Codeseda y la editorial A formiga rabicha editaron en el mes de diciembre este libro de cuentos del que son autores Avelino Jácome y Manuel Blanco.

### Premios y certámenes

#### Premio de periodismo Julio Camba y premio de xornalismo Fernández del Riego

Afundación y Ámbito Cultural de El Corte Inglés celebraron el 19 de diciembre en el Café Moderno Afundación de Pontevedra el acto de entrega del XXXIX Premio de Periodismo Julio Camba a Ricardo F. Colmenero por el artículo «La Comunidad», publicado en El Mundo el 1 de abril de 2017, y el XV Premio de Xornalismo Fernández del Riego a Santiago Jaureguizar por el texto «Pólvora sen Magnolia na Discoteca Clangor» aparecido en El Progreso y Diario de Pontevedra el 31 de diciembre de 2017. En el transcurso del acto el periodista de investigación de RTVE, Xaquín López pronunció la conferencia «La línea de Arousa. Estereotipos y estigmas en la narco-información».

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
4. CLIENTECÉNTRICOS
5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Medioambiental
- Proveedores

► Ver vídeo: [Performance de Estíbaliz Espinosa: «A ombros de xigantes vermellas»](#)

## Premio de poesía Afundación

En el mes de mayo, Estíbaliz Espinosa, galardonada con el XV Premio de Poesía Afundación, recibió su reconocimiento en un acto que tuvo lugar en la Sede Afundación de A Coruña por su obra *As neuronas irmás*, que, en palabras del jurado, «destaca por la coherencia de un discurso poético sólido, la potencia evocadora de las imágenes, así como la originalidad de las referencias que apelan a la dimensión científica del ser humano biológico y emocional». Durante el acto, Espinosa recitó alguno de sus poemas acompañada por la pianista Isabel Gómez Alonso y por la proyección de un booktrailer con imágenes relacionadas con la mujer, la sororidad, la literatura, la ciencia, la astronomía, la hermandad y la inteligencia artificial, los temas principales del poemario premiado.

Gonzalo Hermo recibió el 22 de noviembre de manos del conselleiro de Cultura, Román Rodríguez y el presidente de Afundación, Miguel Ángel Escotet, el XVI Premio de Poesía Afundación que la entidad convoca junto al Centro PEN de Galicia y con el patrocinio de la Xunta de Galicia. El acto de entrega se celebró en la Sede Afundación de Santiago de Compostela y el galardonado ofreció un recital poético acompañado de una video-creación de Xes Chapela.

El jurado, compuesto en esta edición por Luis González Tosar, Alba Cid, Estíbaliz Espinosa (ganadora de la anterior edición),

Xosé Ramón Pena y Xabier Castro Martínez, escogió *A vida salvaxe* de entre 31 obras presentadas por «ofrecer desde la sobriedad y la contención —en palabras del jurado— un regreso a la naturaleza que incorpora lo autobiográfico y lo meta-poético. Esta obra entronca con poéticas abiertas en la creación contemporánea tanto en su búsqueda de lo salvaje como en el recurso de un misticismo estético». Quedó también convocado el premio a finales de 2018 el XVII Premio de Poesía Afundación.

## XXIII Premio San Clemente Rosalía ABANCA

Los escritores Xosé Monteagudo y Fernando Aramburu recogieron, en el mes de marzo los galardones del XXIII Premio San Clemente Rosalía-ABANCA en el Auditorio ABANCA de Santiago de Compostela. Los autores han sido reconocidos por sus obras 'Todo canto fomos' y 'Patria', ganadoras en las categorías de lengua gallega y lengua castellana, respectivamente. El autor alemán Ralf Rothman, premiado en la categoría de lengua extranjera por su novela 'Morir en primavera', no pudo acudir a la ceremonia por cuestiones de salud.

Los dos autores presentes estuvieron acompañados en el acto de entrega por diversas autoridades y también por un buen número de estudiantes que han formado parte del jurado, alumnos y alumnas del IES Nosa Sra. dos Ollos Grandes de Lugo, IES Agra

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Medioambiental
- Proveedores

do Orzán de A Coruña, IES Valle-Inclán de Pontevedra, IES San Mamede de Maceda, y los centros compostelanos IES Xelmírez I e IES Rosalía de Castro. Por segundo año consecutivo también han participado en la selección de la obra premiada en la categoría de lengua castellana estudiantes que cursan esta materia en centros educativos de Inglaterra, Francia, Alemania, Portugal y Rusia.

ABANCA ha sido clave para impulsar la internacionalización de este certamen gracias al convenio de colaboración que mantiene con el IES Rosalía de Castro desde 2016. El director de RSC y Comunicación de la entidad, Miguel Ángel Escotet, agradeció en la rueda de prensa previa al acto de entrega de galardones que el centro compostelano "haya abierto las puertas a ABANCA y nos haya dado la oportunidad de contribuir a que este premio crezca y se consolide definitivamente porque es un proyecto que encaja a la perfección dentro de la Obra Social ABANCA, en la que la juventud y la educación conforman dos ejes estratégicos".

También destacó en su intervención el acierto del centro al otorgar todo el protagonismo del certamen a los estudiantes de Bachillerato, desde el momento de la selección de las obras hasta las actividades organizadas alrededor del acto de entrega, que incluyen un debate de los jóvenes con cada uno de los tres autores premiados

## I Premio de Literatura/Periodismo Camilo José Cela

Afundación albergó en su sede de Ferrol el acto de entrega de los galardones del I Premio de Literatura/Periodismo Camilo José Cela, convocado por la Sociedad Artística Ferrolana. El ganador, Gabriel Elorriaga Fernández, por su trabajo Ferrol secreto, y la merecedora de un accésit, María Fidalgo Casares, por Aquella Nochevieja del 61 en Los Cazadores, recibieron sus galardones el 24 de febrero.

## VI Premios Emprende Gaiás Sixto-Seco

En el mes de noviembre se entregaron en el Museo Centro Gaiás de la Cidade da Cultura de Santiago de Compostela los VI Premios Emprende Gaiás Sixto-Seco, impulsados por la Fundación Cidade da Cultura y que cuentan con la colaboración del IGAPE y Afundación. En esta ocasión, el jurado premió proyectos que reiventan lo tradicional y en los que lo femenino es protagonista. De este modo, Gaita Galega MIDI, Boina Galega y la plataforma Minervas Voice fueron los galardonados. En el acto de entrega estuvo presente Elsa Punset, referente internacional en el campo de la inteligencia emocional.

## Concurso de belenes

Afundación falló el 11 de diciembre su tradicional Concurso de belenes, que este

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
4. CLIENTECÉNTRICOS
5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Medioambiental
- Proveedores

año cumple su edición número 53. El jurado decidió conceder el primer premio en la categoría individual al centro terapéutico ocupacional Doral Residencias. El segundo galardón recayó en la asociación ASPANAEX y el tercero fue concedido a María Teresa Núñez Freire.

En la categoría para colectivos formados por menores de 16 años, el jurado decidió conceder el primer premio al CEIP Igrexacandeán, el segundo al belén hecho por la Fundación Menela Cee y, finalmente, el tercer premio al CEIP Valle Inclán.

Además, fueron concedidos diez accésits, el número máximo permitido por las bases del certamen.

## 4. Más culturas

### Corrente cultural

Con el objetivo estratégico de promover el desarrollo de las personas a través de la cultura, Afundación continúa con un programa para acercar proyectos culturales a distintas poblaciones, fuera del circuito de las principales ciudades gallegas. La iniciativa se nutrió en 2018 de exposiciones fotográficas de carácter etnográfico y medioambiental.

«Oficios entre lusco e fusco. Un proxecto de Xosé Abad» reflexiona sobre la desaparición de muchos oficios por la mecanización del trabajo y la producción en masa en el

ámbito de la sociedad de consumo, enseñando cómo la calidad de la producción, la experiencia o la consideración hacia los profesionales son valores que están en claro retroceso.

«Unha mirada de antano. Fotografías de Ruth Matilda Anderson en Galicia» es la recopilación de lo que se encontró la aplaudida fotógrafa estadounidense en su viajes a Galicia entre los años 1924 y 1926 por encargo del entonces director de The Hispanic Society of America, Archer Milton Huntington. Se trata de uno de los relatos más cercanos y fieles de la realidad social de Galicia, de interior y de costa, de principios del siglo XX.

«Auga, o sangue da terra» es la apuesta del fotógrafo monfortino Manuel Valcárcel. La exposición se compone de diferentes imágenes que ilustran la importancia del agua para una selección de poblaciones de todo el mundo. En ellas se plasma desde la necesidad de protección y cuidado de estas arterias de vida, hasta la sacralidad que en algunos casos determinadas sociedades les otorgan.

Las muestras que se integran en este proyecto «Corrente cultural», desarrollado en colaboración con ABANCA y con las diferentes entidades locales que a él se suman, recaló en 2018 en Xinzo de Limia, Arteixo, Narón, Baiona, Sanxenxo, Redondela, Culleredo, O Barco de Valdeorras, Tui, Ribadavia, A Estrada, As Pontes de García Rodrí-

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Medioambiental
- Proveedores

 **Ver vídeo:** «Diversidade humana e educación»  
 con Ángel Carracedo

guez, Ordes, Foz, Fisterra, Sarria, A Guarda y Nigrán.

### Cultura para a diversidade

Las muestras que se incluyen en esta línea de trabajo de la Obra Social de ABANCA consideran el arte, en sus diversas manifestaciones, como un potente elemento de inclusión social ya que favorece la integración y contribuye a romper estereotipos. Desde Afundación apoyamos iniciativas como estas por su intensa carga social, artística, emocional y en defensa de la igualdad de las personas. Además, promovemos y adaptamos nuestros programas didácticos a las capacidades de cada persona haciendo así accesibles los contenidos y programamos actividades que tienen a las personas con capacidades diferentes como protagonistas, poniendo el foco en sus habilidades y favoreciendo una visión positiva de la sociedad.

Afundación, la Obra Social de ABANCA, presentó, junto al colectivo de fotógrafos La Diapo Fotografía formado por Esteban de la Iglesia y Manu Suárez, y en colaboración con la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, la muestra «Como me presento? 17 encuentros fotográficos para recoñecerse nas persoas con TEA» en el mes de junio en la Sede Afundación Vigo y en la Sede Afundación de A Coruña en julio.

Comisariado por Monse Cea, este proyecto invitaba a la sociedad a cuestionarse la forma en que se construye la identidad social de las personas con capacidades diversas, en una propuesta de cuidado lenguaje y estética, para descubrir el arte inclusivo y contribuir en el reconocimiento de sus protagonistas.

Este proyecto retrataba 17 encuentros que tuvieron lugar entre personalidades destacadas en la sociedad gallega, como el actor Luís Tosar, la cantante Sés, el científico Ángel Carracedo o el cocinero Pepe Solla, y personas invisibilizadas socialmente, representadas en este caso en personas con TEA (Trastorno del Espectro Autista). Mediante estas reuniones se invitaba a reflexionar sobre la gran brecha existente entre estos dos perfiles y a cuestionarse la forma en que se construye la identidad social de las personas con capacidades diversas.

La Sede Afundación de A Coruña acogió en el mes de junio la exposición fotográfica «Bailamos bajo la lluvia», obra de los fotógrafos Ana Amado y Rober Amado y organizada por la Asociación Down Coruña con la colaboración de la Xunta de Galicia y Afundación, la Obra Social de ABANCA.

«Bailamos bajo la lluvia» estuvo compuesta por 54 fotografías que ofrecían instantes de la actividad cotidiana de los usuarios



1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
4. CLIENTECÉNTRICOS
5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Medioambiental
- Proveedores

del centro de la Asociación Down Coruña, huyendo así de la condescendencia habitual con la que se acostumbra presentar a este colectivo. Los protagonistas aparecían bailando, representando escenas de conocidas películas musicales para acercar al espectador una de las actividades que mejor saben hacer y que más disfrutaban. La muestra resultó finalista en la categoría «Contemporary issues» de los premios Sony World Photography Awards celebrados en Londres.

La sede Afundación de A Coruña albergó en el mes de septiembre la presentación en concierto de Pulsaciones, el segundo disco de Mar de fondo, la banda liderada por Jesús Suárez. Con este segundo disco, la banda dio un giro y maduró con un sonido más intenso en el que las guitarras adquieren un protagonismo fundamental. Pequeños guiños al panorama grunge o del rock americano, pero sin dejar atrás su influencia de las bandas de rock nacionales como Héroes del Silencio, Extremoduro, Marea o Barricada.

En el ámbito de este proyecto interdisciplinar de Afundación que abarca contenidos expositivos, musicales y teatrales, se desarrolló Diálogos de papel en la Sede Afundación Pontevedra en el mes de febrero. Con puesta en escena de la compañía de danza de la Fundación Igualarte, esta propuesta estuvo realizada por bailarines con capacidades diversas y propuso una reflexión sobre la

comunicación tomando el papel como base e hilo conductor.

Afundación presentó, en colaboración con Special Olympics Galicia, el Festival de Artes Escénicas de Personas con Discapacidad Intelectual 2018 y que se enmarcó en el proyecto interdisciplinar de «Cultura para a diversidade». Desde junio hasta octubre, diferentes colectivos se subieron al escenario de los espacios de Afundación para mostrar las variadas capacidades escénicas de las personas con discapacidad intelectual.

La primera representación en el marco de este festival fue en el Teatro Afundación de Vigo a cargo del grupo de teatro del Área de adultos de ACEESCA, quienes ofrecieron una versión de La ratita presumida de C. Perrault; exploraron el formato del teatro de sombras con A que sabe a lúa, y finalmente representaron la obra de clown O salón, creada para personas con diferentes niveles de discapacidad. El festival continuó con la participación de diferentes agrupaciones: los miembros del Centro Méndez Núñez en la Sede Afundación de A Coruña, la Fundación ADCOR interpretó El árbol de nuestra vida en la Sede Afundación de Ferrol, en el Auditorio ABANCA de Santiago de Compostela se pudo ver la obra Un mal día a cargo de PRODEME, en la Sede Afundación de Pontevedra se concluyó el programa con la obra ¡Peter! ¡Volamos! de la mano de la Fundación ASPAS.

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Medioambiental
- Proveedores

▶ Ver vídeo: [Resumo Acreativa 2018](#)

## ACREATIVA

Afundación, la Obra Social de ABANCA, presentó la segunda edición de ACREATIVA, un proyecto que tuvo como objetivo mostrar las nuevas tendencias y vanguardias culturales a través de diferentes experiencias creativas. En esta edición el foco se centró en la música como hilo conductor por su amplia capacidad para ramificarse e influenciar otras escenas, y las mujeres y su papel en la industria musical tuvieron un espacio relevante, ya que el 80% de las actividades que se desarrollaron en el marco de ACREATIVA estuvieron protagonizadas por artistas femeninas.

ACREATIVA 2018 se organizó en tres apartados o «cápsulas» diferentes: Acreativa Talks,

donde las entrevistas, charlas y mesas redondas se fundieron con la música en directo; Acreativa Live, un espacio para presentaciones y actuaciones musicales que reflejasen las tendencias de la actualidad; y Acreativa Screen, un punto de encuentro entre la música y el audiovisual.

Las actividades comenzaron el 17 de octubre con el I Encuentro de la Asociación de Mujeres de la Industria de la Música (MIM) en Galicia y se prolongaron hasta el 20 de noviembre con el concierto de la londinense Ala.Ni. Artistas destacadas del panorama nacional e internacional como Soleá Morente, Javiera Mena, Carmen Boza, Marem Ladson, Arias & Alfaro o Madison McFerrin pasaron también por la Sede Afundación de A Coruña para participar en este proyecto.



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural
- Medioambiental**
- Proveedores

## COMPROMISO CON EL MEDIOAMBIENTE

102-11, 102-12, 103-2, 103-3, 201-2

En el marco de la política de responsabilidad social corporativa, ABANCA se encuentra en un proceso avanzado de sistematización de la gestión energética y ambiental, promoviendo de forma continuada acciones de mejora. La demanda social de este tipo de actividades es cada vez mayor y tiene implicaciones en los distintos colectivos de personas involucradas en la actividad del banco, en su imagen reputacional y en la estructura de costes.

Por ello, en 2018 ABANCA aprobó y publicó la 'Política Energética y Ambiental'. Esta política detalla el compromiso del Banco

con los principios del Pacto Mundial y recopila todos los elementos necesarios para el entendimiento de la gestión basada en el cumplimiento de los objetivos energéticos y ambientales.

Esta Política quiere proporcionar un marco común de referencia para el establecimiento de objetivos y el emprendimiento de acciones en base al compromiso de ABANCA de consumir energía de un modo eficiente, reducir sus emisiones de gases de efecto invernadero y establecer mecanismos de gestión ambiental adecuados.

Aunque ABANCA cuenta con una cartera de activos muy diversificada, no detectándose niveles de concentración en los sectores/clientes que se pudieran ver afectados por el

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural
- Medioambiental**
- Proveedores

cambio climático y, en base a ello, se considera que el cambio climático no tendrá impacto sobre el modelo de negocio ni sobre el plan estratégico de la entidad, se constituyó el Subcomité de Eficiencia Energética y Ambiental. Este subcomité velará por el cumplimiento de la ‘Política Energética y Ambiental’, además de promover aquellas acciones e iniciativas necesarias para la consecución de los objetivos de mejora.

Por otro lado, el compromiso con el medio ambiente, dentro de la estrategia de responsabilidad corporativa de ABANCA se materializa también en diferentes iniciativas ad hoc para la mejora del entorno.

Prueba de ello es la campaña solidaria “Un árbol nuevo”, con la que ABANCA recaudó fondos, en 2017, destinados de forma íntegra a acciones que, mediante el volunta-



riado corporativo, contribuyeron a la reforestación de los montes gallegos tras los incendios acontecidos en el mismo año.

La campaña de reforestación llevada a cabo en 2018 finalizó con la participación de un total de 832 voluntarios, que ayudados por las comunidades de montes locales, contribuyeron a la plantación de 6.965 árboles en 8 ubicaciones diferentes. Todas las acciones llevadas a cabo en esta campaña fueron abiertas al público por primera vez, con un elevado porcentaje de participación tanto de clientes como no clientes de ABANCA.

### Consumidores de recursos

A lo largo del año 2018 se ha analizado, y posteriormente aprobado, la compra de un sistema de gestión energética. En el primer trimestre de 2019 está prevista su puesta en marcha, inicialmente en los centros más representativos a nivel energético y posteriormente se llevará a cabo un despliegue escalonado a todos los inmuebles del banco. El objetivo es tener un mayor control sobre los consumos energéticos, simplificando su gestión y siendo capaces de identificar donde se producen de forma desagregada. Con ello se conseguirá una reducción de consumos y de emisiones, un mejor análisis de inversiones en materia de eficiencia energética y el establecimiento de procedimientos optimizados para el funcionamiento de nuestras instalaciones. Permitiendo fijar, en el año

1. PRESENTACIÓN	5. NUESTRO EQUIPO
2. GOB. CORPORATIVO	<b>6. NUESTROS COMPROMISOS</b>
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
4. CLIENTECÉNTRICOS	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
	9. ANEXOS

Buen Gobierno
Educación
Social
Cultural
<b>Medioambiental</b>
Proveedores

2019, las metas cuantitativas de reducción de gases de efecto invernadero.

En línea con la meta de reducción de consumo establecida, nuestra entidad ha iniciado el desarrollo de un proyecto de tecnología 'blockchain' pionero, con el objetivo principal de conseguir una gestión más eficiente y sostenible de la red de oficinas. La iniciativa, basada en la asignación de valor virtual o 'tokenización' de activos energéticos, sitúa a ABANCA en la vanguardia de la tecnología financiera de futuro, basada en la cadena de bloques.

El proyecto, denominado 'ABANCA Ithium' y desarrollado en colaboración con las empresas tecnológicas GodEnigma y Ecomt, se inició en la oficina de la Plaza de Lugo en

A Coruña, uno de los espacios de referencia de la entidad en el ámbito de las nuevas tecnologías y gestión eficiente. Se instaló en este centro un nodo de 'blockchain' que graba los datos de consumo energético y emisiones de CO<sub>2</sub> en un sistema de base de datos distribuida mediante cadena de bloques, de forma segura, inmutable, certificable y sin intermediarios. Los ahorros energéticos que se registran en este libro contable se convierten en un valor virtual o 'token', que nos permiten asignarles un valor económico.

Nuestra apuesta por la contención en el consumo energético y las energías renovables enlaza con los dos objetivos de desarrollo sostenible (ODS) 'Energía asequible y no contaminante' y 'Agua limpia y saneamiento'.

Consumo energético (302-1, 302-3, 302-4)	2017	2018	Variación (%)
Electricidad (kwh)	25.757.979,0	25.880.074,0	0,5 %
Gasóleo C (kwh)	879.834,4	951.054,2	8,1 %
<b>Total</b>	<b>26.637.813,4</b>	<b>26.831.128,2</b>	<b>0,7 %</b>

Intensidad energética de la plantilla (kwh/empleado)	6.120,8	5.472,4	-10,6 %
--	---------	---------	---------

Emisiones de CO <sub>2</sub> (305-3, 305-4, 305-5)	2017	2018	Variación (%)
Energía	7.708,3	7.763,0	0,7 %
Transporte	1.747,2	2.481,6	42,0 %
<b>Total</b>	<b>9.455,4</b>	<b>10.244,5</b>	<b>8,3 %</b>

Intensidad emisiones de la plantilla (kg de Co <sub>2</sub> /empleador)	2.172,7	2.089,4	-3,8 %
---	---------	---------	--------

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural
- Medioambiental**
- Proveedores

Por otro lado, el año pasado se siguió avanzando en el Programa Cero Papel puesto en marcha en 2016 con el objetivo de reducir el uso de este material y sustituirlo por soportes digitales. En este sentido, tiene gran impacto la progresiva implantación en la red comercial del nuevo modelo de oficina y la remodelación de servicios centrales que se está acometiendo, dos proyectos en los que se hace una fuerte apuesta por la digitalización.

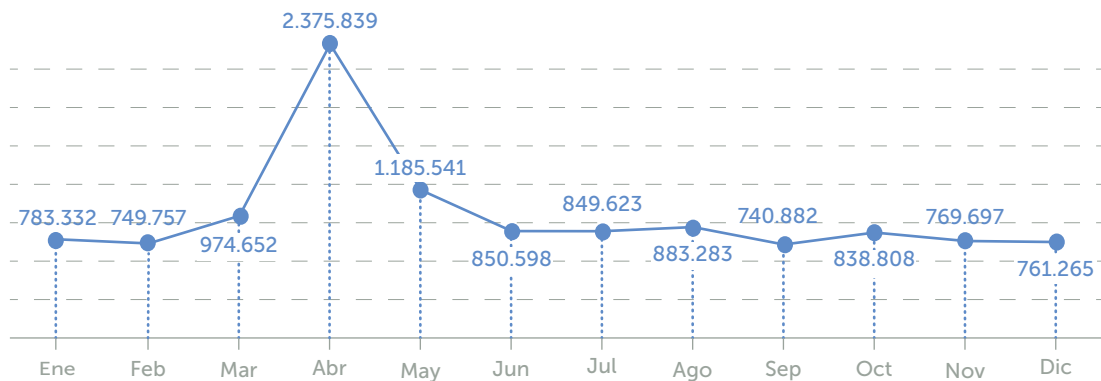


Consumo papel	2017	2018
Total (Tn)	453,0	443,0

Con la misma finalidad continuamos promoviendo el uso de la correspondencia electrónica entre nuestros clientes, que viene experimentando un descenso en el número de

envíos postales en los últimos ejercicios, de 17 millones en total en 2016 a 11,7 en el último ejercicio.

Correspondencia a clientes: envío sobres 2018



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural
- Medioambiental**
- Proveedores

## Generadores de residuos

Un año más, se mantiene nuestra colaboración con la empresa viguesa Revertia para la gestión integral de los residuos de nuestros aparatos eléctricos y electrónicos. Este acuerdo nos permite un uso eficiente de los

recursos en línea con las prioridades que establece la Unión Europea y con las propuestas legislativas sobre residuos que establecen objetivos dirigidos a reducir su generación, garantizar un mejor control de la gestión, fomentar la reutilización y mejorar el reciclado.

Tipo de RAEE	Total	Total (Kg)	Reutilizado (Kg)	Reutilizado (%)
PC's de sobremesa	55,0	540,0	189,0	35,0 %
Portátiles	7,0	21,0	2,9	14,0 %
Servidores	2,0	60,0	0,0	0,0 %
Pantallas LCD	1.559,0	10.366,0	725,6	7,0 %
Pantallas de tubo	6,0	140,0	0,0	0,0 %
Impresoras	667,0	12.945,0	0,0	0,0 %
Otros	239,0	56.931,0	1.138,6	2,0 %
<b>Total</b>	<b>2.535,0</b>	<b>81.003,0</b>	<b>2.056,2</b>	<b>2,5 %</b>





- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural
- Medioambiental**
- Proveedores

El trabajo realizado por Revertia ha permitido retirar de nuestras instalaciones un total de 81 toneladas de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, la gran mayoría, un 70%, periféricos y grandes aparatos como los cajeros. De todos los residuos gestionados se pudieron reutilizar un 2,5%, aunque el porcentaje se incrementa hasta

el 35% en el caso de los ordenadores de sobremesa y hasta el 14% los portátiles. El material que no puede ser objeto de reutilización se envía a plantas de reciclaje para su adecuada gestión. Los equipos reutilizados sirvieron para realizar siete donaciones que supusieron la entrega de 20 equipos completos.

Fecha	Organización	Provincia	Detalle
20/03/2018	Asoc. de Autismo	León	2 equipos completos
21/03/2018	CEIP Juana de Vega	A Coruña	5 equipos completos
21/03/2018	Colegio Público Virgen del Rocío	Pontevedra	3 equipos completos
05/04/2018	Autismo Ourense	Ourense	2 equipos completos
30/10/2018	Oficina ABANCA Moaña	Pontevedra	2 equipos completos
31/10/2018	Colegio Educ. Espec. Fasia Sarria	Barcelona	5 equipos completos
31/10/2018	Cambados Zona Centro	Pontevedra	1 equipo completo





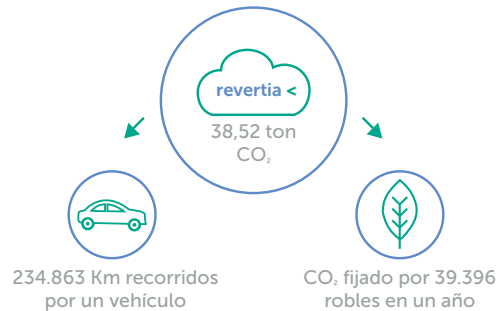
- |   |   |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PRESENTACIÓN</li> <li>2. GOB. CORPORATIVO</li> <li>3. MODELO DE NEGOCIO</li> <li>4. CLIENTECÉNTRICOS</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>5. NUESTRO EQUIPO</li> <li><b>6. NUESTROS COMPROMISOS</b></li> <li>7. GESTIÓN DEL RIESGO</li> <li>8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018</li> <li>9. ANEXOS</li> </ol> |
|---|---|

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural
- Medioambiental**
- Proveedores



Dentro de este proceso de reutilización se realiza un análisis del ciclo de vida (en adelante ACV). El ACV es una herramienta que se emplea para evaluar las cargas de tipo ambiental asociadas a un producto teniendo en cuenta su ciclo completo. 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 9,4 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 9,4 toneladas de CO<sub>2</sub><sup>5</sup> que se ha evitado liberar a la atmósfera equivalen a los emitidos por un coche nuevo al recorrer 73.471 km<sup>6</sup> o al carbono absorbido por 9.591 robles<sup>7</sup>.



<sup>5</sup> Para el cálculo del ACV de los procesos de reutilización se emplea la metodología desarrollada por el proyecto ecoRaee, financiado por el programa LIFE + de la Unión Europea, que permite calcular los impactos ambientales, sociales y económicos asociados a un producto a lo largo de su ciclo de vida.

<sup>6</sup> Se asume que el vehículo tiene unas emisiones por km de 164 g CO<sub>2</sub> e. 3 Dewar, R. C y Cannel, M. G. R. (1992)

<sup>7</sup> Carbon sequestration in the trees, products and soils of forest plantations: an analysis using UK examples. Tree physiology 11, 49-71.

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural
- Medioambiental**
- Proveedores

Además, durante 2018 se ha procedido a la retirada 4.746 kgs de cartuchos vacíos de tóner e inkjet. La retirada de los cartuchos ha sido gestionada por Artegalia periódicamente en las instalaciones de ABANCA y fueron enviados a las instalaciones de Ilunion IT Services, donde se procede a su descontaminación, reutilización y, en los casos necesarios, a su destrucción de acuerdo a la normativa vigente.

La preocupación del banco por promover un modelo de negocio sostenible enlaza con los dos objetivos de desarrollo sostenible (ODS) ‘Ciudades y comunidades sostenibles’ y ‘Producción y consumo responsables’.

### Productos y servicios

103-2, 103-3, FS8, FS10, FS11

Como materialización del compromiso con el medioambiente en su cartera de productos, nuestra entidad ha cerrado en 2018 su participación en dos importantes proyectos de financiación ‘verde’. Ambas operaciones, que suman en su conjunto una inversión superior a los 300 millones de euros, suponen dos hitos para el banco y un refuerzo significativo de nuestra estrategia de compromiso con la Responsabilidad Social Corporativa y la sostenibilidad.

La principal operación es un préstamo sostenible para la empresa Galletas Siro S.A., fabricante de alimentos derivados del cereal e interproveedor de Mercadona. ABANCA es

una de las entidades financieras que participa en el crédito sindicado de 240 millones de euros otorgado a esta compañía bajo los términos de financiación sostenible. Para mantener la condición de préstamo sostenible, Galletas Siro se compromete, durante los cinco años de vigencia del préstamo, a renovar la certificación de cero residuos a vertederos en todas sus plantas, reducir los azúcares en determinadas categorías de productos y a mantener una plantilla igual o superior al 10% de personas con discapacidad, entre otros indicadores.

El otro proyecto relevante de financiación ‘verde’ cerrado con el apoyo de ABANCA es la construcción de una planta de generación eléctrica renovable en Cubillos del Sil (El Bierzo, León). Nuestra entidad participa, junto con otros tres bancos, en el préstamo de 42 millones de euros suscrito para este proyecto empresarial, que también cuenta con el apoyo inversor del Banco de Desarrollo del Consejo de Europa mediante un préstamo finalista de otros 42 millones de euros.

Esta iniciativa empresarial, liderada por Forestalia, creará más de 200 empleos en la construcción de la planta y más de 400 adicionales cuando entre en funcionamiento, lo que supondrá un revulsivo para el tejido socioeconómico del Bierzo. La instalación se suministrará única y exclusivamente de biomasa agraria y forestal, procedente de trabajos de limpieza de bosques, con lo que contribuirá, además, a la prevención de incendios.

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural
- Medioambiental**
- Proveedores

Por otro lado, ABANCA y la Asociación Nacional de Productores de Energía Fotovoltaica (Anpier) firmaron un acuerdo de colaboración para trabajar en productos financieros que se adapten a las necesidades de este colectivo. Gracias a este convenio, particulares, autónomos y pymes podrán acceder de una manera más sencilla a la financiación necesaria para instalar paneles fotovoltaicos.

El convenio pone a disposición de este colectivo la oferta específica de la entidad

financiera para dar respuesta a estas necesidades. Los particulares dispondrán de una modalidad exclusiva de préstamo destinado a financiar reformas que contribuyen a la mejora de la eficiencia energética de las viviendas. Con plazos de devolución amplios, sin la mayor parte de las comisiones más habituales y un tipo de interés reducido.

Estas alternativas de financiación permitirán a autónomos y pymes la instalación de paneles fotovoltaicos a través de un préstamo personal de hasta 200.000 euros y 10 años



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural
- Medioambiental**
- Proveedores

sin comisiones de estudio, amortización o cancelación anticipada y con un tipo de interés muy atractivo. Este colectivo también podrá acceder a una póliza de crédito idónea para acometer este desembolso.

En línea con el convenio formalizado con Anpier, ABANCA y Univergy Internacional firmaron un acuerdo de colaboración para

la aplicación de una oferta financiera a los clientes de la empresa hispano-japonesa. Este texto rubricado en León está dirigido a aquellos que realicen inversiones en instalaciones de energías renovables (tanto solar como eólica o biomasa) destinadas a mejorar la capacidad tecnológica y productiva de la explotación agrícola o ganadera en todo el territorio nacional.

Financiación con interacción en temas medioambientales (millones €)			
Sector actividad	Nacional	Internacional	Total
Eólico	183	28	211
Solar	232	12	244
Minicentral hidráulica	100	0	100
Biocombustible	0	0	0
Cogeneración	3	0	3
Biomasa	2	0	2
Otros	0	0	0
<b>TOTAL</b>			<b>560</b>

Por el lado de la inversión, ABANCA ratifica su apoyo a iniciativas ambientalmente responsables.

Inversiones ABANCA con interacción en temas medioambientales (millones €)	
Sociedad participada	% participación
Norvento Montouto, S.L	20 %
Norvento Curuxeiras, S.L	20 %
Norvento Sasdónigas, S.L	20 %

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural
- Medioambiental
- Proveedores**

## COMPROMETIDOS CON LOS PROVEEDORES

102-9, 412-1

La importancia de atender eficientemente las complejas necesidades de abastecimiento en las modernas entidades financieras hace recomendable, como mejor práctica sectorial, la centralización de todas las funciones relacionadas en un área especializada. En ese sentido, en ABANCA, la función de procura corresponde a la Dirección General de Finanzas a través de la Dirección de Eficiencia y Procura.

### Norma de Procura

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.

<p>1. PRESENTACIÓN</p> <p>2. GOB. CORPORATIVO</p> <p>3. MODELO DE NEGOCIO</p> <p>4. CLIENTECÉNTRICOS</p>	<p>5. NUESTRO EQUIPO</p> <p><b>6. NUESTROS COMPROMISOS</b></p> <p>7. GESTIÓN DEL RIESGO</p> <p>8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018</p> <p>9. ANEXOS</p>
--	--

<p>Buen Gobierno</p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p>Educación</p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p>Social</p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p>Cultural</p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p>Medioambiental</p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p><b>Proveedores</b></p>
---

- La dirección de Eficiencia y 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 administración.
- 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 se mantiene 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.

La actividad se distribuye en cinco de equipos de compra especializados en las siguientes categorías de servicios:

- Tecnología.
- Logística.
- Servicios de asesoramiento.

- Servicios externalizados.
- Infraestructuras.

La especialización por categorías posibilita un mejor entendimiento y atención a nuestros clientes, lo que explica el Índice de Calidad de Servicio de 82 puntos obtenido en la última encuesta de calidad, y una gestión diferencial de los Proveedores.

### Política de proveedores

Asimismo, en diciembre de 2018, se publicó la Política de Proveedores de ABANCA cuyo objeto es el establecimiento del marco de gestión entre las empresas del grupo ABANCA y sus proveedores, que se deriva de la actividad de compras regulada por la Norma General de Procura y de las restantes especificaciones que se establecen en publicaciones como el Código Ético y de Conducta de ABANCA, la Política Anticorrupción de ABANCA, la Norma General Política de Externalización y distintas normas del ámbito de Seguridad.

La Política de Proveedores establece los principios por los que se rige la actividad de compras de ABANCA:

- a. Ética y Transparencia: ABANCA se obliga al cumplimiento de las condiciones contractuales con sus proveedores en todos aquellos procesos que se finalicen de acuerdo a las condiciones establecidas.

1. PRESENTACIÓN	5. NUESTRO EQUIPO
2. GOB. CORPORATIVO	<b>6. NUESTROS COMPROMISOS</b>
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
4. CLIENTECÉNTRICOS	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
	9. ANEXOS

Buen Gobierno
Educación
Social
Cultural
Medioambiental
<b>Proveedores</b>

- > En su relación con los proveedores ABANCA aplicará y cumplirá las disposiciones que al respecto se derivan del Código Ético y de Conducta de ABANCA, de la Política Anticorrupción de ABANCA y de las disposiciones legales vigentes. Los procesos de compra promoverán la igualdad de oportunidades de los proveedores.
- > ABANCA se obliga al cumplimiento de las condiciones contractuales con sus proveedores en todos aquellos procesos que se finalicen de acuerdo a las condiciones establecidas.
- > A los proveedores se les exige compromisos y comportamientos coherentes con los de la entidad, con prácticas que también estén basadas en la ética y en la transparencia; el cumplimiento de la legislación y la manifestación de su compromiso de adhesión a las buenas prácticas y principios establecidos por ABANCA en su Política Anticorrupción y en su Código Ético y de Conducta.

#### b. Cumplimiento normativo:

- > El departamento de Procura establecerá los mecanismos necesarios para asegurar el cumplimiento de los requisitos normativos externos e internos implícitos en la actividad de Compras, incluyendo los que se derivan de la gestión de los proveedores. El conocimiento de

los requisitos normativos se mantendrá permanentemente actualizado.

- > Atendiendo a los criterios internos que sobre proveedores de especial relevancia se determinen, el departamento de Procura establecerá los procedimientos para su gestión, aplicando los requisitos que se acuerden con las áreas de cumplimiento y riesgos.

### Registro y homologación de los proveedores

El área de Procura mantiene un registro actualizado con los proveedores que han ofertado servicios a ABANCA a través de la plataforma de compras (IPRO). Para su consideración en el Registro los proveedores deben aportar determinados datos y documentación. En el registro también se incluyen los resultados de la homologación de cada proveedor.

La homologación consiste en evaluar, de forma integral, la idoneidad del proveedor para suministrar/prestar bienes/servicios al grupo ABANCA. Los aspectos que se valoran en la homologación son los siguientes:

- La fiabilidad financiera.
- La experiencia previa.
- Las certificaciones de calidad.
- La vinculación de negocio como cliente de ABANCA.

1. PRESENTACIÓN	5. NUESTRO EQUIPO
2. GOB. CORPORATIVO	<b>6. NUESTROS COMPROMISOS</b>
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
4. CLIENTECÉNTRICOS	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
	9. ANEXOS

Buen Gobierno
Educación
Social
Cultural
Medioambiental
<b>Proveedores</b>

- Las implicaciones riesgo país del proveedor.
- El grado de concentración de los proveedores.

Con carácter general la homologación de los proveedores aptos se revisa anualmente, semestralmente en el caso de proveedores de servicios críticos.

Es de destacar que desde 2016 se incluye una cláusula de adhesión a los Principios del Pacto Mundial en los procesos de homologación.

### Información estadística

204-1

De los 1.365 proveedores<sup>8</sup> que han trabajado con ABANCA en el año 2018 con una facturación de 180,5 millones de euros, un 70,4 % 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 20,2 % del gasto. Ninguno de los proveedores restantes acumula más de un 4% del gasto total a lo largo del 2018.

Asimismo, ABANCA fomenta la participación de proveedores locales en los proce-

sos de compras, como ponen de manifiesto los 607 proveedores con domicilio social en Galicia, que acumularon en 2018 un total de 58,1 millones de euros de facturación, cifra superior al 30% del gasto total en proveedores.

A 31 de diciembre, el total de proveedores extranjeros representan tan solo el 6,14 % de la facturación total y siendo la distribución por países la siguiente,

	Facturación	% sobre total
Estados Unidos	2.269.549,69 €	1,26 %
Irlanda	2.238.174,50 €	1,24 %
Reino Unido	860.995,98 €	0,48 %
Bélgica	418.768,72 €	0,23 %
Portugal	114.742,21 €	0,06 %
Alemania	1.390.377,34 €	0,77 %
Italia	3.647,00 €	0,00 %
Suecia	24.200,00 €	0,01 %
Argentina	11.923,16 €	0,01 %
Países Bajos	1.185,80 €	0,00 %
Luxemburgo	6.614,18 €	0,00 %
Francia	3.710.165,38 €	2,06 %
México	24.335,88 €	0,01 %
<b>Total</b>	<b>11.074.679,84 €</b>	<b>6,14 %</b>

<sup>8</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. NUESTRO EQUIPO
2. GOB. CORPORATIVO	<b>6. NUESTROS COMPROMISOS</b>
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
4. CLIENTECÉNTRICOS	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
	9. ANEXOS

Buen Gobierno
Educación
Social
Cultural
Medioambiental
<b>Proveedores</b>

## Encuesta de satisfacción

En 2018, por segundo año consecutivo, se lanzó la encuesta de satisfacción sobre un conjunto de proveedores que representan el 85% de la facturación y cuentan con la mayor actividad y recurrencia.

Los principales resultados han sido:

- Los atributos relacionados con la relación proveedor-cliente superan en todos los casos la media de 9 puntos.
- La experiencia continua que ABANCA presta a nuestros proveedores también es valorada por encima de una media de 9 puntos, salvo en el apartado de 'ABANCA me apoya en conseguir mis objetivos' que alcanza un 8,89.

- Los proveedores, asimismo, valoran muy alto la solidez y confiabilidad de ABANCA, así como ser cercanos a los clientes.

El Índice de Satisfacción Neta (ISN) general con ABANCA es excelente, el 89% de los proveedores lo puntúan con un 9-10, cinco puntos más que la oleada anterior.

La puntuación es la misma cuando los proveedores valoran a las unidades gestoras donde un 89% les otorgan un 9-10 lo que supone una mejora de 4 puntos sobre la encuesta de 2017.

El Índice de Prescripción Neta (IPN) no existen proveedores detractores que valoren de 0-6 mientras que más del 89% valoran esta pregunta con un 9-10.





# 7

## GESTIÓN GLOBAL DEL RIESGO

Gestión del riesgo

Tolerancia al riesgo





1. PRESENTACIÓN	5. NUESTRO EQUIPO
2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTROS COMPROMISOS
3. MODELO DE NEGOCIO	<b>7. GESTIÓN DEL RIESGO</b>
4. CLIENTECÉNTRICOS	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
	9. ANEXOS

Gestión del riesgo

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.

103-2, 103-3

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.

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.

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS

- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO**
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

- Gestión del riesgo
- Tolerancia al riesgo

- 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 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.

Durante el ejercicio 2018 se ha constituido la unidad de Validación Interna y Control de Datos de Riesgo, dependiente de la Dirección General de Control Corporativo y Riesgos, cuya función se enmarca en garantizar la calidad de las diferentes mediciones y evaluaciones de riesgos junto con el establecimiento de medidas para garantizar la calidad de la información de riesgos. Adicional-

mente se continúa con 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 evita 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 consistente 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 el 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.

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
4. CLIENTECÉNTRICOS
5. NUESTRO EQUIPO
6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO**
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
9. ANEXOS

Gestión del riesgo

Tolerancia al riesgo

Los principales riesgos no solo 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 los 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 medidas 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.

La entidad cuenta con un sistema de límites de riesgo que se actualiza con una frecuencia mínima anual y que abarca el 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

102-30

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...).

La **Comisión 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.

1. PRESENTACIÓN	5. NUESTRO EQUIPO
2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTROS COMPROMISOS
3. MODELO DE NEGOCIO	<b>7. GESTIÓN DEL RIESGO</b>
4. CLIENTECÉNTRICOS	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
	9. ANEXOS

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 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

102-15, 103-2

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, en función del plan estratégico de la Entidad.

Este ejercicio se realizó, tanto a nivel del riesgo global, como para cada uno de los riesgos relevantes a los que el Grupo está expuesto por el desarrollo de 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 Dirección General de Control Corporativo y Riesgos, es la responsable de la definición y propuesta del RAF para



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO**
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

Gestión del riesgo

**Tolerancia al riesgo**

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 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 principales riesgos de la actividad para monitorizar son:

### Riesgo de solvencia

Es la probabilidad de incurrir en pérdidas por el incumplimiento de los coeficientes de solvencia y que esto pueda poner en riesgo la viabilidad futura de la Entidad.



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO**
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

Gestión del riesgo  
**Tolerancia al riesgo**

### 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.

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 crédito

Se origina por la posibilidad de pérdidas derivadas del incumplimiento total o parcial de las obligaciones financieras contraídas por el

### 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.



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO**
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS

Gestión del riesgo

**Tolerancia al riesgo**

## 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. Dentro del riesgo operacional, se contempla también el riesgo reputacional, entendido este último como 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.

Para la evaluación de cada una de estas tipologías de riesgos, ABANCA utiliza metodologías regulatorias o internas definidas en base a las guías y recomendaciones establecidas por el regulador, así como en las mejores prácticas del mercado. La reevaluación de estos riesgos se realiza de forma mensual, siguiendo la metodología definida y comprobándose que se encuentran dentro del perfil de riesgos establecido.

El marco global de riesgos de ABANCA, contempla el marco de políticas, normas y procedimientos orientados hacia el control y seguimiento del riesgo. En las mismas, se establecen diferentes controles orientados hacia la mitigación de los riesgos, y obtener el nivel de riesgos deseado por la Entidad.

En esta línea, la entidad sigue un modelo dinámico en lo que a mecanismos de control se refiere, revisándose al menos de forma anual, y buscando la mejora continua de los diferentes procesos y procedimientos establecidos.

Por último indicar que ABANCA cuenta con una cartera de activos muy diversificada, no detectándose niveles de concentración en los sectores/clientes que se pudieran ver afectados por el cambio climático. En base a ello, se considera que el cambio climático no tendrá impacto sobre el modelo de negocio ni sobre el plan estratégico de la Entidad.





# RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2018

Claves del ejercicio

Resultados

Evolución del negocio

Riesgo, solvencia y liquidez

Operaciones corporativas

Valor económico

Nuestra contribución fiscal





<ol style="list-style-type: none"> <li>1. PRESENTACIÓN</li> <li>2. GOB. CORPORATIVO</li> <li>3. MODELO DE NEGOCIO</li> <li>4. CLIENTECÉNTRICOS</li> <li>5. NUESTRO EQUIPO</li> <li>6. NUESTROS COMPROMISOS</li> <li>7. GESTIÓN DEL RIESGO</li> <li><b>8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018</b></li> <li>9. ANEXOS</li> </ol>	<p><b>Claves del ejercicio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados</li> <li>Evolución del negocio</li> <li>Riesgo, solvencia, liquidez</li> <li>Operaciones corporativas</li> <li>Valor económico</li> <li>Nuestra contribución</li> </ul>
--	--

## CLAVES DEL EJERCICIO

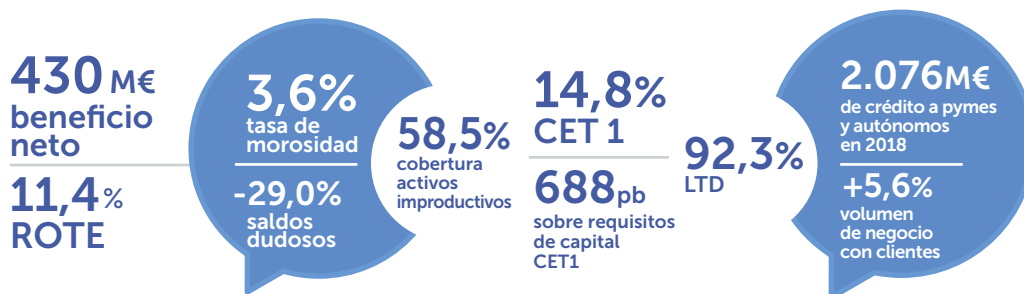
102-3, 103-3

ABANCA registró en 2018 el mejor ejercicio de su trayectoria en términos económicos al cerrar el año con un beneficio neto de 430 millones de euros, un 17,3% más que en 2017. La rentabilidad ROTE se situó en el 11,4%, lo que reafirma la posición del banco entre las entidades españolas más rentables. Su capacidad de generación de resultados procede fundamentalmente de los ingresos recurrentes (margen básico), que crecieron un 9,5% como consecuencia de mayores aportaciones tanto por la vía de intereses como de los ingresos por servicios.

ABANCA ha destacado en 2018 por su fortaleza comercial, tal y como refleja su volumen de negocio que crece un 5,6% hasta alcanzar los 69.213 millones de euros gracias a los incrementos logrados tanto en créditos como en depósitos y productos de valor añadido.

La entidad reforzó su base de clientes con un incremento del 12% en el número de nóminas domiciliadas, mientras que el número de nuevos clientes con seguros avanzó un 13%.

Este crecimiento se produjo en paralelo a una significativa mejora de la calidad del activo. Los saldos dudosos se redujeron en un 29% y la tasa de morosidad quedó situada en el 3,6%, claramente por debajo de la media sectorial española y en línea con la registrada por las entidades europeas. Acompañada por una robusta tasa de cobertura que se sitúa en el 58,5%.



Otro hito fundamental del ejercicio es la emisión de AT1 por importe de 250 millones de euros con la que ABANCA inauguró en septiembre su participación en los mercados europeos de capitales. El éxito de la operación, cerrada en menos de cuatro horas con un amplio nivel

1. PRESENTACIÓN	5. NUESTRO EQUIPO	Claves del ejercicio <b>Resultados</b> Evolución del negocio Riesgo, solvencia, liquidez Operaciones corporativas Valor económico Nuestra contribución
2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTROS COMPROMISOS	
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO	
4. CLIENTECÉNTRICOS	<b>8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018</b>	
	9. ANEXOS	

de sobredemanda, permitió a ABANCA optimizar y reforzar su estructura de capital. Esta emisión ha tenido continuidad, ya en el presente ejercicio, con otra de deuda subordinada Tier2 por importe de 350 millones de euros. Con ella, cubierta íntegramente con sobredemanda también en pocas horas, ABANCA abrió el mercado europeo de emisiones de este tipo de deuda de 2019, hito alcanzado por primera vez por una entidad de su dimensión.

Estas dos emisiones permiten al banco reforzar el liderazgo en términos de capital ya que, teniendo en cuenta ambas operaciones, su ratio de capital se sitúa en torno al 17% (14,8 CET1 a diciembre).

## RESULTADOS

103-3

### Cuenta de pérdidas y ganancias

102-7

El beneficio neto alcanzó los 430 millones de euros, un 17,3% más que en 2017.

Cuenta de pérdidas y ganancias (millones €)		
	2018	Var 2018/2017
<b>MARGEN DE INTERESES</b>	544,7	11,5 %
Comisiones netas	176,2	3,8 %
<b>MARGEN BÁSICO</b>	720,9	9,5 %
Resultado ent. Valoradas por el método de la part.	9,8	31,8 %
Ingresos por dividendos	12,0	11,7 %
Resultado de operaciones financieras (neto)	288,9	42,9 %
Otros (neto)	19,0	-
<b>MARGEN BRUTO</b>	1.050,6	29,5 %
Gastos de explotación	593,3	6,2 %
Provisiones y deterioros	38,3	-
· Deterioros ordinarios inversión crediticia	57,2	-10,3 %
Otras ganancias / pérdidas	45,1	-27,0 %
<b>BAI</b>	464,0	26,0 %
<b>BENEFICIO NETO</b>	430,4	17,3 %

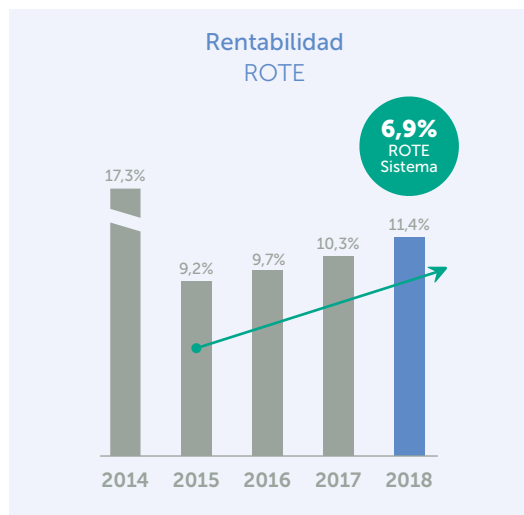


- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018**
- 9. ANEXOS

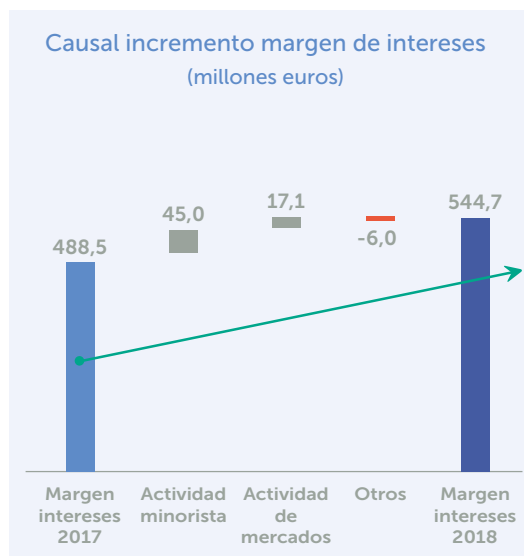
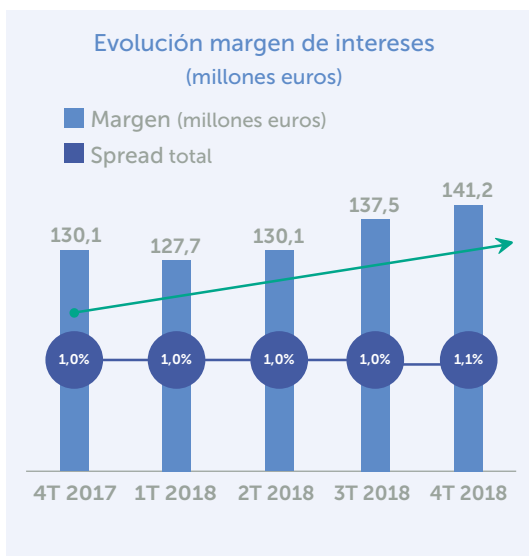
- Claves del ejercicio
- Resultados**
- Evolución del negocio
- Riesgo, solvencia, liquidez
- Operaciones corporativas
- Valor económico
- Nuestra contribución

## Rentabilidad

El resultado obtenido por el banco en 2018 se traduce en un ratio de rentabilidad ROTE del 11,4%, manteniendo un año más a ABANCA entre las entidades con mayor rentabilidad del sistema español. Los ingresos recurrentes (margen básico) reforzaron aportación a la cuenta de resultados, al aumentar un 9,5% en el ejercicio y alcanzar los 720,9 millones de euros.



El margen de intereses se incrementó en un 11,5%. Tres cuartas partes de este incremento corresponden a negocio con clientes, cuya aportación crece de manera sostenida por la buena gestión de precios y el dinamismo comercial.



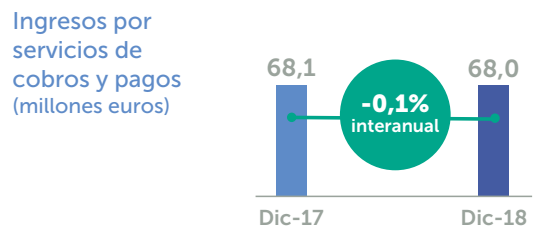
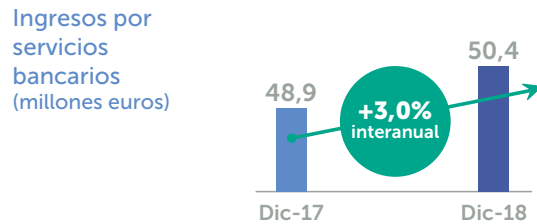
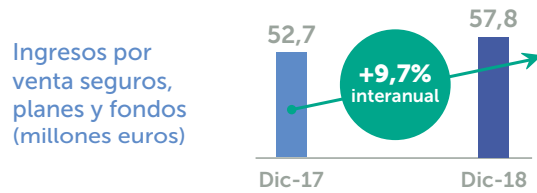
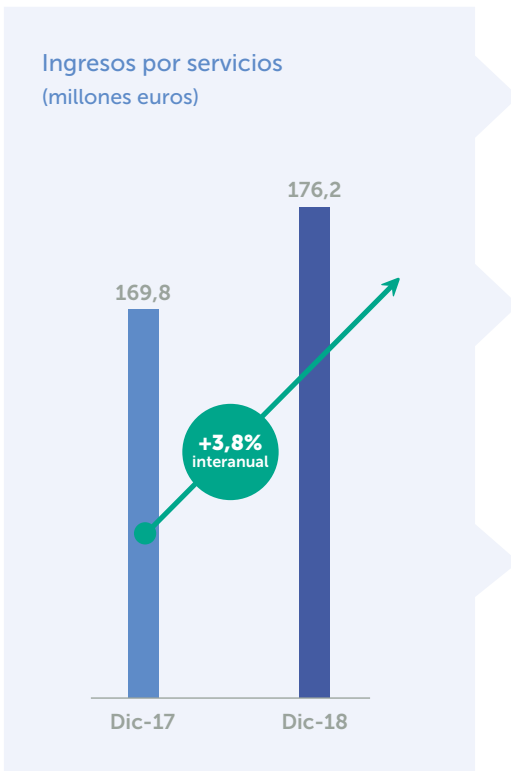
- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018**
- 9. ANEXOS

Claves del ejercicio

**Resultados**

- Evolución del negocio
- Riesgo, solvencia, liquidez
- Operaciones corporativas
- Valor económico
- Nuestra contribución

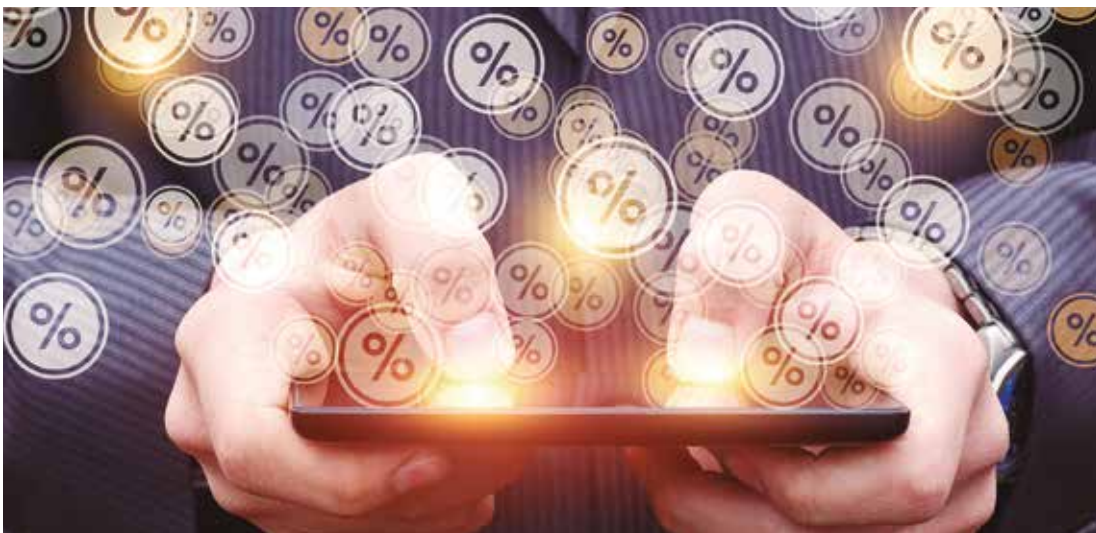
Los ingresos por servicios mostraron la misma tendencia positiva, con un crecimiento del 3,8% hasta los 176,2 millones de euros. Dentro de esta línea destaca la aportación del negocio de productos de valor añadido para el cliente (los seguros, planes de pensiones y fondos de inversión), que creció un 9,7%.



En 2018 se ha continuado apostando por la inversión en digitalización y tecnología como motor de mayores ingresos recurrentes. Esta inversión ha permitido alcanzar incrementos significativos en los niveles de productividad y eficiencia de la entidad, posibilitando que la base de ingresos de ABANCA aumente en mayor medida que sus gastos.

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018**
- 9. ANEXOS

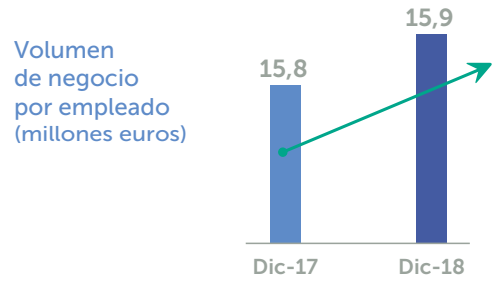
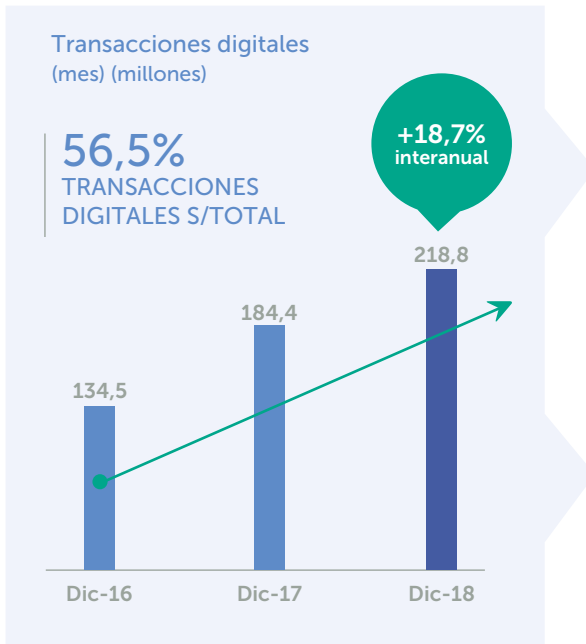
- Claves del ejercicio
- Resultados**
- Evolución del negocio
- Riesgo, solvencia, liquidez
- Operaciones corporativas
- Valor económico
- Nuestra contribución



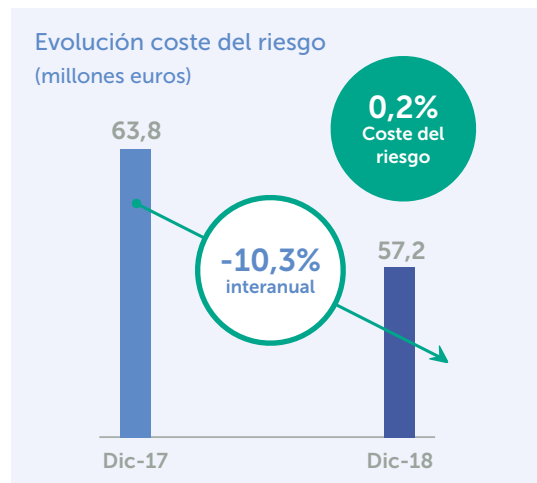
- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018**
- 9. ANEXOS

- Claves del ejercicio
- Resultados**
- Evolución del negocio
- Riesgo, solvencia, liquidez
- Operaciones corporativas
- Valor económico
- Nuestra contribución

El canal digital es el que absorbe mayor crecimiento protagonizando ya el 56,5% de las transacciones totales tras crecer un 18,7% en 2018.



Finalmente, el coste del riesgo (CoR) registró un descenso del 10,3% interanual gracias a la reducción de activos dudosos, que limita la necesidad de dotaciones y provisiones y refrenda la adecuada política de concesión de riesgos que está llevando a cabo la entidad.



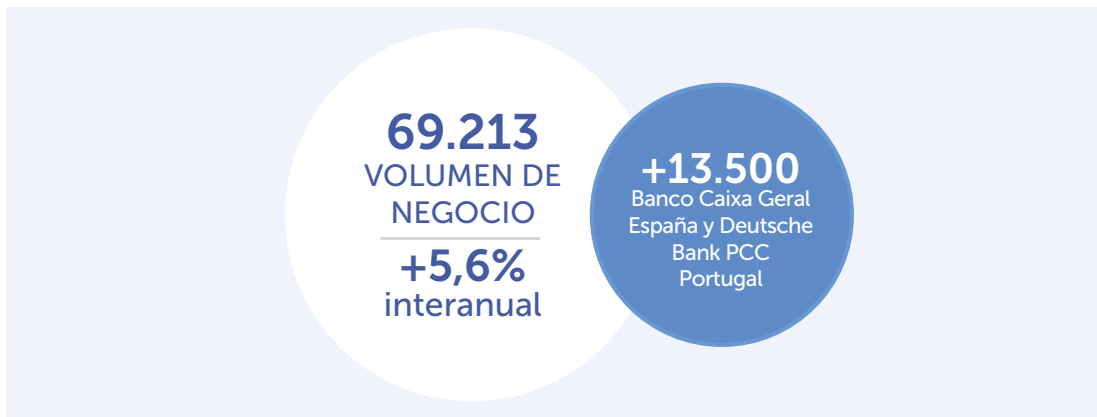
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. PRESENTACIÓN</li> <li>2. GOB. CORPORATIVO</li> <li>3. MODELO DE NEGOCIO</li> <li>4. CLIENTECÉNTRICOS</li> <li>5. NUESTRO EQUIPO</li> <li>6. NUESTROS COMPROMISOS</li> <li>7. GESTIÓN DEL RIESGO</li> <li><b>8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018</b></li> <li>9. ANEXOS</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Claves del ejercicio</li> <li>Resultados</li> <li><b>Evolución del negocio</b></li> <li>Riesgo, solvencia, liquidez</li> <li>Operaciones corporativas</li> <li>Valor económico</li> <li>Nuestra contribución</li> </ul>
--	--

## EVOLUCIÓN DEL NEGOCIO

102-7

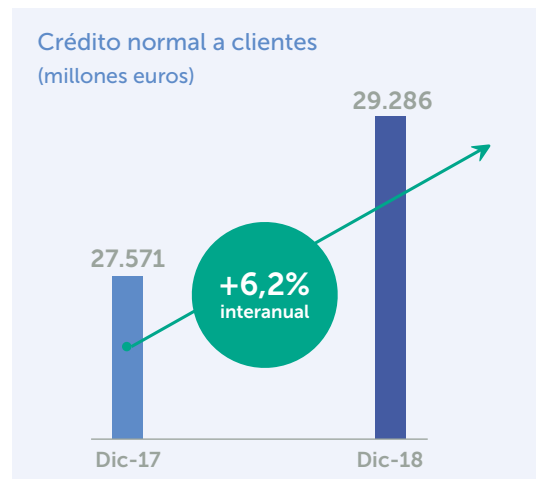
### Volumen de negocio

El volumen de negocio con clientes registró en 2018 un incremento del 5,6% y quedó situado en 69.213 millones de euros, con aumentos equilibrados tanto del crédito como de los depósitos. La próxima incorporación de Deutsche Bank Portugal y Banco Caixa Geral España incrementará la cifra de negocio hasta el entorno de los 82.700 millones de euros.



### El crédito a clientes

El crédito a la clientela aumentó un 6,2%, hasta un nivel de 29.286 millones de euros. Especialmente intensa fue la actividad con el colectivo de pymes y autónomos, que recibieron en 2018 un total de 2.076 millones de euros en nuevas formalizaciones de crédito, 950 millones de euros más que en 2017.



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018**
- 9. ANEXOS

- Claves del ejercicio
- Resultados
- Evolución del negocio**
- Riesgo, solvencia, liquidez
- Operaciones corporativas
- Valor económico
- Nuestra contribución

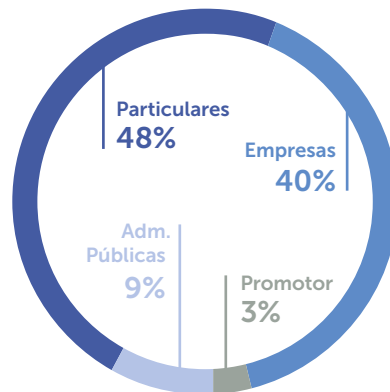
También cabe destacar el crecimiento de las formalizaciones de hipotecas de primera vivienda, cifrado en un 11,3% mientras que las operaciones de crédito al consumo aumentaron un 15,2%.



La cartera de ABANCA se caracteriza por su estructura diversificada, en la que los particulares, con el 48% del total, y las empresas, con el 40%, son los principales destinatarios de la inversión crediticia del banco.

De acuerdo con el principio de máxima prudencia seguido por el banco en la gestión de su actividad, el crecimiento del negocio se compatibilizó con el mantenimiento de una elevada calidad en la nueva producción.

### Inversión crediticia por tipo de cliente



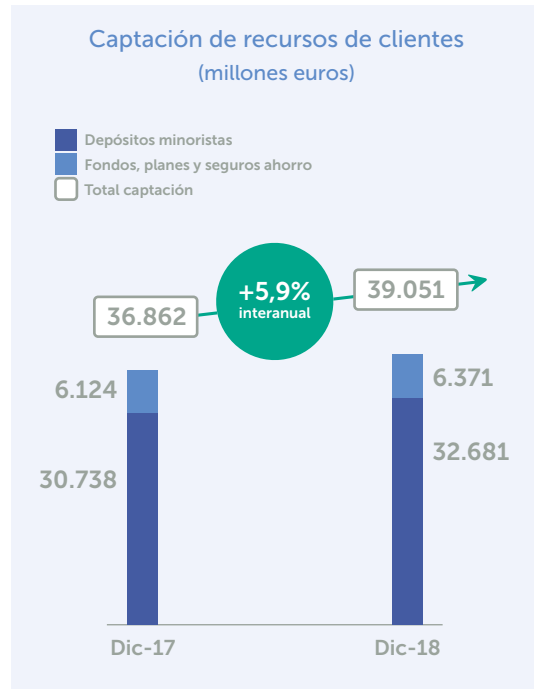
- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS

- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018**
- 9. ANEXOS

- Claves del ejercicio
- Resultados
- Evolución del negocio**
- Riesgo, solvencia, liquidez
- Operaciones corporativas
- Valor económico
- Nuestra contribución

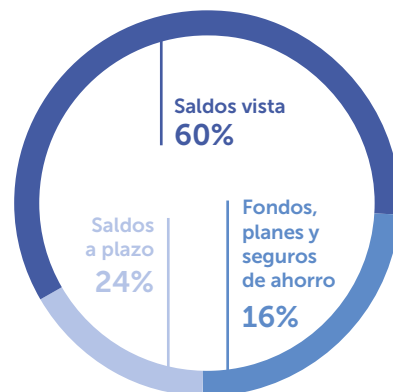
## Captación y vinculación

ABANCA cuida especialmente los depósitos como fórmula de relación con el cliente. Así, en 2018 los recursos ajenos experimentaron un crecimiento del 5,9% que permitió a ABANCA alcanzar los 39.051 millones de euros. La ampliación de la base de clientes y el refuerzo de su vinculación son objetivos esenciales del esfuerzo comercial del banco. En 2018 ABANCA incrementó un 12,3% la domiciliación de nóminas.



La estructura de recursos de clientes se apoya principalmente en los depósitos minoristas, especialmente saldos a la vista. Los fondos de inversión, planes de pensiones y seguros de ahorro suponen por su parte el 16% del total y constituyen una importante palanca de generación diversificada de ingresos.

## Estructura de recursos de clientes (%)



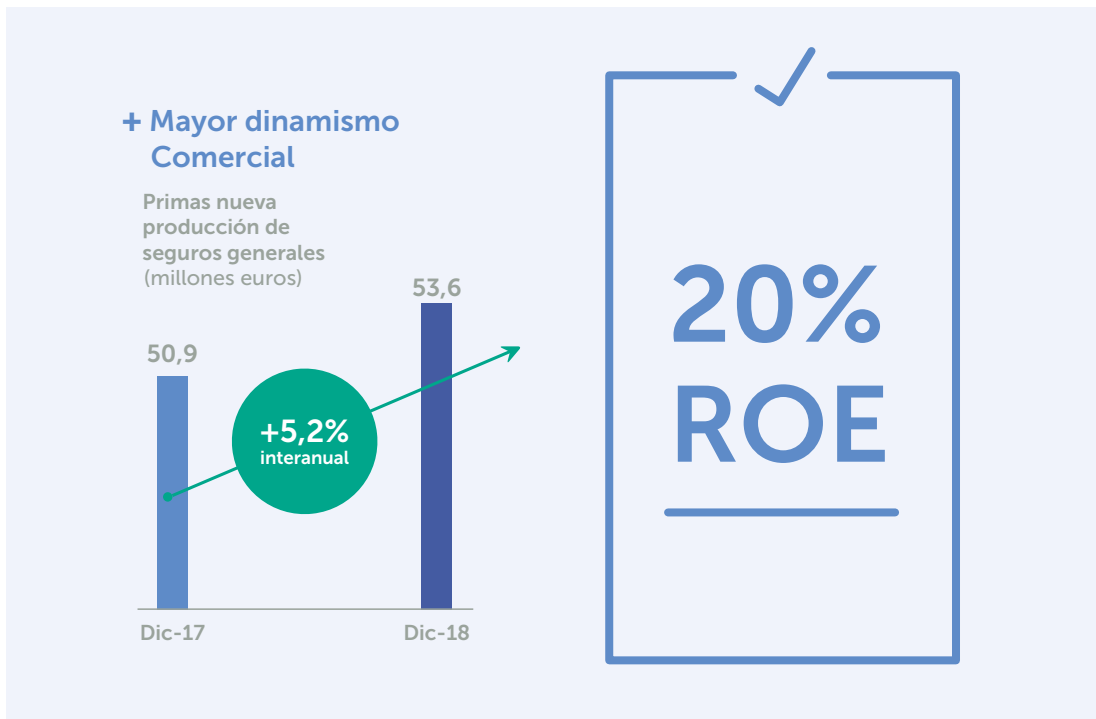
- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018**
- 9. ANEXOS

- Claves del ejercicio
- Resultados
- Evolución del negocio**
- Riesgo, solvencia, liquidez
- Operaciones corporativas
- Valor económico
- Nuestra contribución

## Seguros generales

El negocio de seguros en su conjunto se consolida como un segmento de alta rentabilidad aportando un ROE del 20%. El mayor dinamismo comercial, sumado a la apuesta por la innovación, con productos diferenciales y nuevas soluciones, permitió que el banco captase 81.300 nuevos clientes de seguros e incrementase en un 18% el número de clientes que cuentan con más de cinco pólizas incluidas en el producto Tarifa Plana.

También destacó el buen comportamiento de los seguros para empresas, con un crecimiento del 32% y los seguros vida riesgo, con un incremento del 18%.



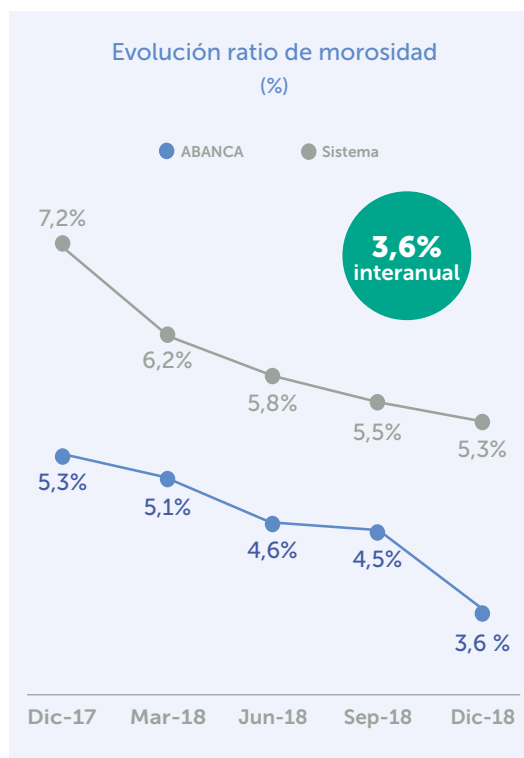
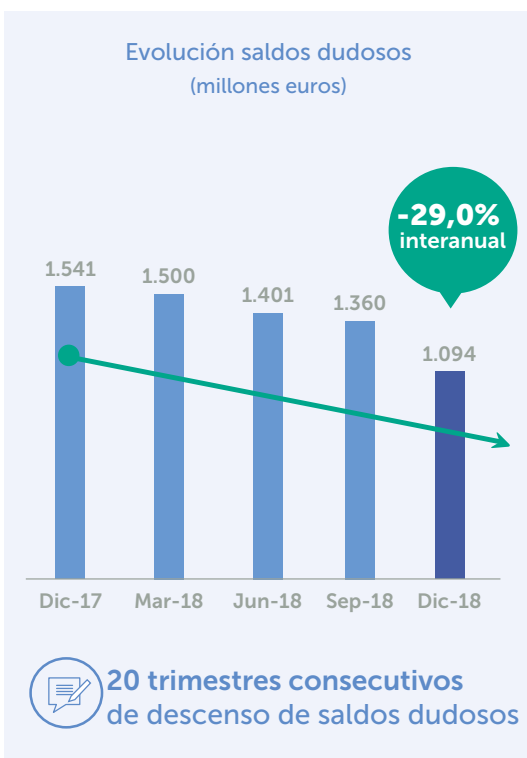


<ul style="list-style-type: none"> <li>1. PRESENTACIÓN</li> <li>2. GOB. CORPORATIVO</li> <li>3. MODELO DE NEGOCIO</li> <li>4. CLIENTECÉNTRICOS</li> <li>5. NUESTRO EQUIPO</li> <li>6. NUESTROS COMPROMISOS</li> <li>7. GESTIÓN DEL RIESGO</li> <li><b>8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018</b></li> <li>9. ANEXOS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Claves del ejercicio</li> <li>Resultados</li> <li>Evolución del negocio</li> <li><b>Riesgo, solvencia, liquidez</b></li> <li>Operaciones corporativas</li> <li>Valor económico</li> <li>Nuestra contribución</li> </ul>
--	--

## CALIDAD DEL RIESGO, SOLVENCIA Y LIQUIDEZ

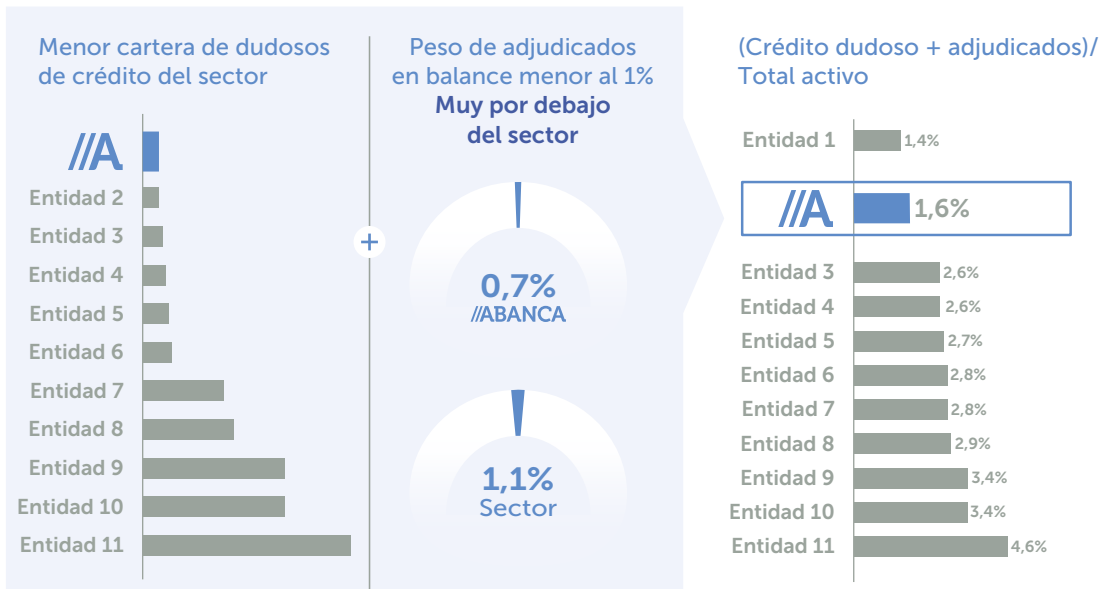
### Calidad del riesgo

Al tiempo que incrementa su volumen de negocio, ABANCA sigue mejorando la calidad de su cartera crediticia. La entidad registró en 2018 un descenso del 29% de los saldos dudosos y acumula ya 20 trimestres consecutivos de reducción. La tasa de morosidad ha quedado situada en el 3,6%, ampliamente por debajo de la media española y en línea con la europea.



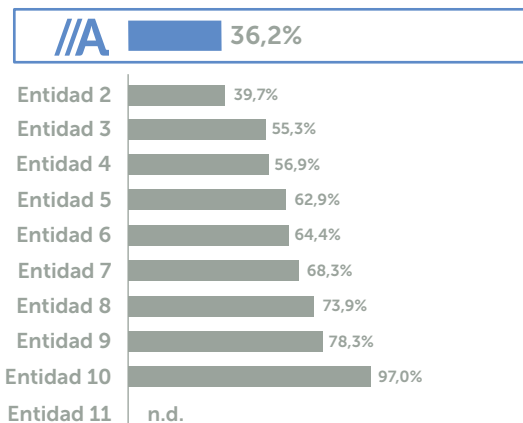
1. PRESENTACIÓN	5. NUESTRO EQUIPO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Claves del ejercicio</li> <li>Resultados</li> <li>Evolución del negocio</li> <li><b>Riesgo, solvencia, liquidez</b></li> <li>Operaciones corporativas</li> <li>Valor económico</li> <li>Nuestra contribución</li> </ul>
2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTROS COMPROMISOS	
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO	
4. CLIENTECÉNTRICOS	<b>8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018</b>	
	9. ANEXOS	

ABANCA se encuentra entre las mejores entidades del sector financiero español por calidad de activos. Su cartera de dudosos de crédito es la menor del sector y el peso de los adjudicados en el balance se sitúa en solamente el 0,7%. Con ello la entidad es una de las que tiene un menor peso de activos improductivos en su balance (1,6%). Es, además, la primera entidad por cobertura de estos activos, con una tasa de cobertura total del 58,5%.



La reducción de activos improductivos unida a los elevados niveles de cobertura y capital sitúan a ABANCA como la entidad con mejor ratio Texas del sistema (36,2%).

**Ratio Texas**  
Activos improductivos / (Coberturas + Capital)



<ol style="list-style-type: none"> <li>1. PRESENTACIÓN</li> <li>2. GOB. CORPORATIVO</li> <li>3. MODELO DE NEGOCIO</li> <li>4. CLIENTECÉNTRICOS</li> <li>5. NUESTRO EQUIPO</li> <li>6. NUESTROS COMPROMISOS</li> <li>7. GESTIÓN DEL RIESGO</li> <li><b>8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018</b></li> <li>9. ANEXOS</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Claves del ejercicio</li> <li>Resultados</li> <li>Evolución del negocio</li> <li><b>Riesgo, solvencia, liquidez</b></li> <li>Operaciones corporativas</li> <li>Valor económico</li> <li>Nuestra contribución</li> </ul>
--	--

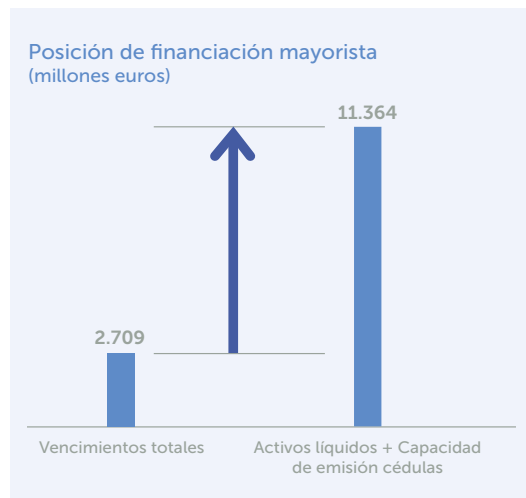
## Solvencia

103-3

La entidad cuenta con un nivel de capitalización muy robusto. Recientemente realizó dos emisiones de instrumentos computables como capital, que le permitirán incrementar su ratio de capital a niveles en torno al 17% (14,8% CET1 a diciembre). El mercado acogió muy favorablemente a la entidad gallega. Ambas emisiones se colocaron en pocas horas con una base de inversores muy diversificada y con niveles de demanda que han superado ampliamente el objetivo de colocación.

## Liquidez

Respecto a la liquidez, ABANCA mantiene una estructura de financiación muy sana basada en depósitos minoristas. Su ratio de créditos sobre depósitos es del 92% frente a una media del sector del 104%. La entidad dispone de una liquidez de 11.364 millones de euros entre capacidad de emisión de cédulas y activos líquidos, permitiendo estos últimos cubrir más del doble de los vencimientos previstos de emisiones.

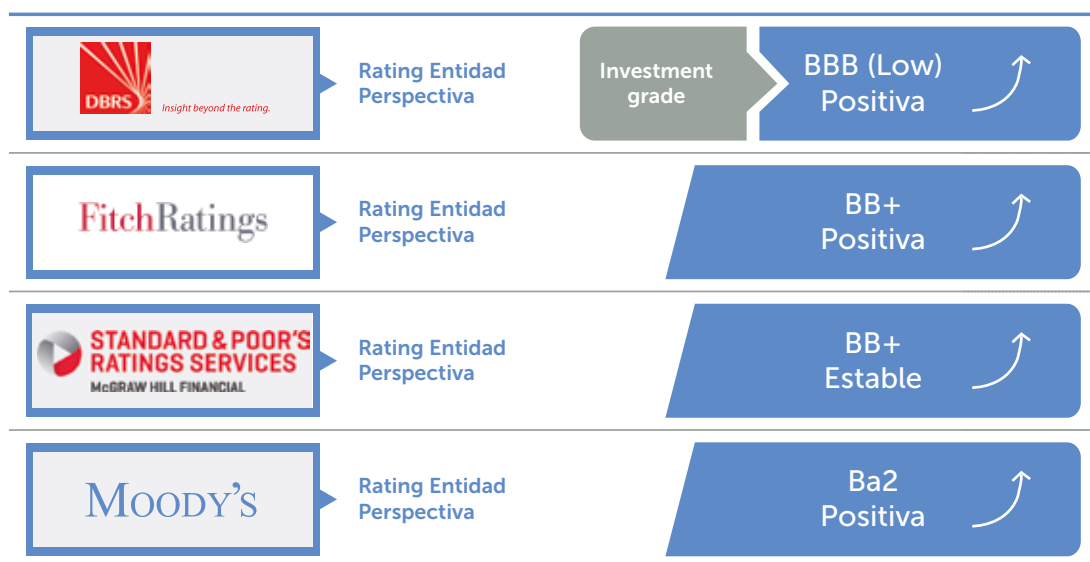


Por otra parte, el ratio de financiación neta estable NSFR se situó en el 127% y el ratio de cobertura de liquidez LCR en el 191%, cumpliendo con los requisitos regulatorios.



1. PRESENTACIÓN	5. NUESTRO EQUIPO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Claves del ejercicio</li> <li>Resultados</li> <li>Evolución del negocio</li> <li>Riesgo, solvencia, liquidez</li> <li><b>Operaciones corporativas</b></li> <li>Valor económico</li> <li>Nuestra contribución</li> </ul>
2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTROS COMPROMISOS	
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO	
4. CLIENTECÉNTRICOS	<b>8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018</b>	
	9. ANEXOS	

La buena evolución experimentada por ABANCA en los últimos ejercicios está siendo reconocida por las diferentes agencias de calificación, que emitieron ocho acciones de rating positivas sobre ABANCA en todo el 2018. En la última de ellas, datada en octubre, Standard and Poor´s anunció una mejora del rating emisor a largo plazo de ABANCA, que pasó de BB a BB+ con perspectiva estable.



## OPERACIONES CORPORATIVAS

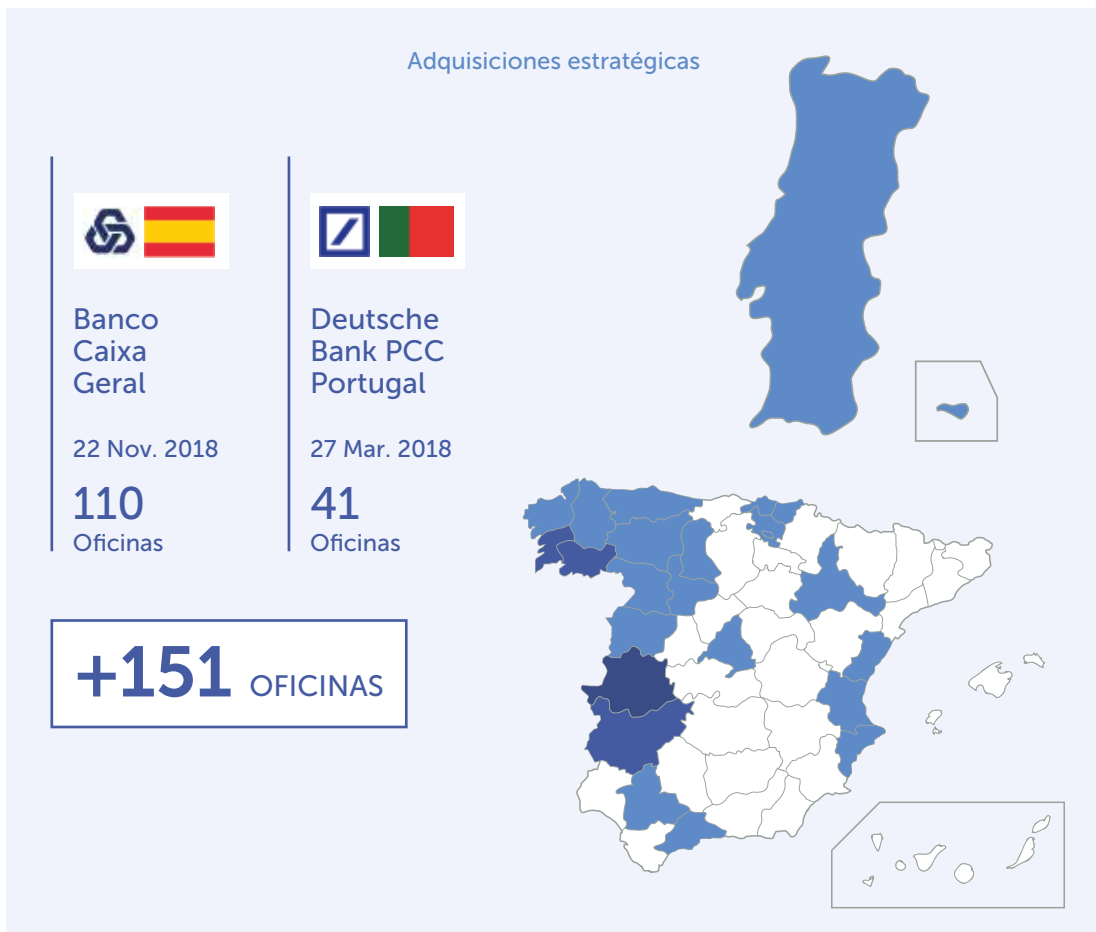
Como complemento a su crecimiento orgánico, ABANCA desarrolló en 2018 diferentes acciones dirigidas a entrar en nuevos mercados o potenciar su presencia en aquellos en los que ya opera. En marzo ABANCA resultó ganadora en el proceso formal de venta de la unidad de banca de particulares de Deutsche Bank's Private & Commercial Client ('PCC') Portugal. Con esta operación, ABANCA suma 41 nuevas oficinas en Portugal y aumenta su negocio internacional ganando presencia en el segmento de banca personal y privada, área en la que Deutsche Bank PCC Portugal está especializado.

También a través de un proceso formal de venta, en noviembre se produjo la compra de Banco Caixa Geral, el banco con licencia española a través del cual opera en España el Gru-

<p>1. PRESENTACIÓN</p> <p>2. GOB. CORPORATIVO</p> <p>3. MODELO DE NEGOCIO</p> <p>4. CLIENTECÉNTRICOS</p>	<p>5. NUESTRO EQUIPO</p> <p>6. NUESTROS COMPROMISOS</p> <p>7. GESTIÓN DEL RIESGO</p> <p><b>8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018</b></p> <p>9. ANEXOS</p>	<p>Claves del ejercicio</p> <p>Resultados</p> <p>Evolución del negocio</p> <p>Riesgo, solvencia, liquidez</p> <p><b>Operaciones corporativas</b></p> <p>Valor económico</p> <p>Nuestra contribución</p>
--	--	---

po Caixa Geral de Depósitos. El negocio adquirido está especialmente enfocado hacia los segmentos de banca de particulares, privada, personal y empresas. Con la incorporación de las 110 oficinas incluidas en la operación ABANCA reforzará su red nacional y reafirmará su carácter ibérico.

Tras la integración de los activos adquiridos a través de estas dos compras, ABANCA incrementará su volumen de negocio en 13.500 millones de euros. Por otro lado, en diciembre ABANCA puso en funcionamiento su nueva oficina en Miami, con la que entra en el mercado financiero de Estados Unidos y eleva hasta 11 el número de países de Europa y América en los que opera.



1. PRESENTACIÓN	5. NUESTRO EQUIPO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Claves del ejercicio</li> <li>Resultados</li> <li>Evolución del negocio</li> <li>Riesgo, solvencia, liquidez</li> <li>Operaciones corporativas</li> <li><b>Valor económico</b></li> <li>Nuestra contribución</li> </ul>
2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTROS COMPROMISOS	
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO	
4. CLIENTECÉNTRICOS	<b>8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018</b>	
	9. ANEXOS	

## VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

El objetivo de ABANCA de contribuir al desarrollo de su entorno se traduce en un compromiso que se adquiere desde su doble vertiente financiera y social.

El Valor Económico Generado por ABANCA en 2018 ascendió a 1.057,3 millones de euros, un +14,1% superior al importe de 2017. Por su parte, el Valor Económico Distribuido se situó en 736,4 millones de euros, con un incremento anual de 83,8 millones de euros (+12,8%). Incluyendo el importe canalizado a través de la Fundación, el Valor Económico Distribuido Total se situó en 746,5 millones de euros, con un incremento anual del +13,5%.

La mayor generación de Valor Económico ha permitido destinar un mayor gasto distribuido a la sociedad así como generare un mayor Valor Económico Retenido (310,8 millones de euros, un +15,5% más que en 2017), que se ha destinado a capitalizar la entidad.

Valor Económico Generado, distribuido y retenido (201-1)		
(miles de euros)	Dic. 2017	Dic. 2018
Margen Bruto	811.150	1.050.554
Beneficios de la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta	24.752	9.579
Dotación a Provisiones	52.724	-38.912
Beneficios de activos no corrientes en venta	38.128	36.103
<b>Valor Económico Generado</b>	<b>926.754</b>	<b>1.057.324</b>
Proveedores - Gastos generales de administración (excepto tributos)	177.738	196.954
Empleados - Gastos de Personal	314.996	319.450
Adm. Públicas - Impuestos sobre beneficios + tributos en Gtos. Generales admón. <sup>1</sup>	11.009	43.162
Accionistas - Dividendos	146.830	172.166
Comunidad (sin Fundación)	2.052	4.694
<b>Valor Económico Distribuido</b>	<b>652.625</b>	<b>736.426</b>
Fundación	5.080	10.100
<b>Valor Económico Distribuido Total</b>	<b>657.705</b>	<b>746.526</b>
<b>Valor Económico Retenido</b>	<b>269.049</b>	<b>310.798</b>

<sup>1</sup> Recoge el importe de impuestos sobre beneficios sin considerar activación de DTA's. 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.

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018**
- 9. ANEXOS

- Claves del ejercicio
- Resultados
- Evolución del negocio
- Riesgo, solvencia, liquidez
- Operaciones corporativas
- Valor económico
- Nuestra contribución**

## NUESTRA CONTRIBUCIÓN FISCAL

103-2, 103-3

(Miles de euros)						
País	Gasto por impuesto de Sociedades	Beneficio antes de impuesto	Margen Bruto	Núm. de empleados (*)	Actividad	Sociedad Principal
España	34.247	435.896	1.007.931	4.868	Financiera	ABANCA Corporación Bancaria S.A.
Portugal	-990	20.649	37.204	231	Financiera	ABANCA Corporación Bancaria S.A.
Suiza	357	8.680	4.210	9	Financiera	ABANCA Corporación Bancaria S.A.
EEUU	0	-349	6	10	Financiera	ABANCA Corporación Bancaria S.A.
Otros	0	-847	1.203	24	Financiera	S. Común México SA de CV SOFOM ENR

\* Se incluyen oficinas de Representación y empleados de Sogevinus S.G.P.S., S.A., Espacios Termolúdicos, S.A. y Natur Hotel SPA Allariz, S.A.





# 9

## ANEXOS

Diálogo con los grupos

Análisis de materialidad

Índice de contenidos GRI

Informe de verificación contenidos GRI

Índice de contenidos Ley 11/2018

Informe de verificación contenidos Ley 11/2018

Créditos





- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS**

**Diálogo con los grupos**

- Análisis de materialidad
- Índice de contenidos GRI
- Informe de verificación
- Contenidos Ley 11/18
- Informe de verificación
- Créditos

## DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

102-21, 102- 40, 102-42, 103-2, 103-3

ABANCA considera en su política de RSC cuatro grandes grupos básicos de interacción a lo largo de su cadena de valor:

- **Empleados,**  
El modelo de gestión de personas en ABANCA es el de garantizar su bienestar, atraer, desarrollar y comprometer al mejor talento. Ofreciendo oportunidades de desarrollo a través de múltiples programas formativos.
- **Clientes,**  
Prestar el mejor y más completo servicio a los clientes es el eje principal de la actividad del banco con un enfoque en el

negocio minorista tratando de alcanzar el máximo nivel de satisfacción en cada uno de nuestros productos y servicios.

- **Sociedad,**  
ABANCA impulsa y apoya programas que contribuyen al desarrollo educativo, social y cultural de la comunidad. Todos ellos reforzados a través de Afundación Obra Social ABANCA como su mecenas único.
- **Proveedores,**  
El banco mantiene una relación próxima y transparente con todos sus proveedores homologados siempre basada en nuestros valores corporativos: innovación, responsabilidad, confiabilidad y calidad.

Uno de los elementos prioritarios de ABANCA es el mantenimiento de un diálogo fluido

<p>1. PRESENTACIÓN</p> <p>2. GOB. CORPORATIVO</p> <p>3. MODELO DE NEGOCIO</p> <p>4. CLIENTECÉNTRICOS</p>	<p>5. NUESTRO EQUIPO</p> <p>6. NUESTROS COMPROMISOS</p> <p>7. GESTIÓN DEL RIESGO</p> <p>8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018</p> <p><b>9. ANEXOS</b></p>
--	--

**Diálogo con los grupos**

- 
- Análisis de materialidad
- 
- Índice de contenidos GRI
- 
- Informe de verificación
- 
- Contenidos Ley 11/18
- 
- Informe de verificación
- 
- Créditos

y permanente con sus grupos de interés 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 ac-

tuación de la organización están alineadas con las expectativas de los grupos de interés.

ABANCA, al cierre de 2018, 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 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>Departamento de Comunicación</li> <li>Colaboración con agentes sociales y organizaciones sin ánimo de lucro</li> <li>Comunicaciones a órganos supervisores</li> <li>Interacciones en Redes Sociales</li> </ul>
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procura, mesa de compras</li> <li>Reuniones</li> <li>Encuestas de satisfacción</li> </ul>

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS**

- Diálogo con los grupos
- Análisis de materialidad**
- Índice de contenidos GRI
- Informe de verificación
- Contenidos Ley 11/18
- Informe de verificación
- Créditos

## ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

102-43, 102-44

Este año, ABANCA ha actualizado su estudio de materialidad con el objetivo de identificar los asuntos relevantes para la entidad y para sus grupos de interés y definir, a partir de éstos, el contenido de la Memoria.

La metodología utilizada en el estudio se basa en las directrices de los estándares de Global Reporting Initiative (GRI), en concreto GRI 101: Fundamentos, donde se establece que los asuntos relevantes son aquellos que *“pueden resultar razonablemente importantes porque ponen de manifiesto los efectos económicos, ambientales y sociales de la organización, o bien porque influyen significativamente en las decisiones de los grupos de interés y, por tanto, posiblemente merecen figurar en la memoria”*.

De cara a responder de forma precisa a los grupos de interés se consultaron diferentes fuentes, tanto internas como externas, para así poder identificar los asuntos relevantes.

### • Identificación de los asuntos

En primer lugar, se ha realizado un listado inicial de asuntos que son clave para ABANCA considerando las siguientes fuentes:

#### 1. Fuentes externas:

- > Asuntos señalados por la organización norteamericana SASB para el sector *financials* en el SASB Materiality Map.

- > Cuestionario del DJSI para el sector *Banks*.
- > Asuntos materiales identificados por compañías del sector.
- > Informe de Pacto Mundial.
- > Objetivos de Desarrollo Sostenible.

#### 2. Fuentes internas:

- > Memoria RSC ABANCA 2015 y Memoria Corporativa y de Responsabilidad Social ABANCA 2016 y 2017.

### • Evaluación y priorización

Para priorizar y validar los asuntos en base a la relevancia para los grupos de interés y para el negocio se llevaron a cabo las siguientes actividades:

#### 1. Relevancia interna:

- > Valoración de nueve áreas de trabajo: RSC, Procura, Innovación, Control de Riesgos, Capital Humano, Desarrollo de Negocio, Calidad y Experiencia de Cliente.

#### 2. Relevancia externa:

- > Ocho entrevistas a prescriptores recomendados por las áreas de trabajo.
- > Análisis de prensa del último año.
- > Análisis de redes sociales.
- > Análisis de los informes de cinco compañías del sector.

### • Matriz de materialidad

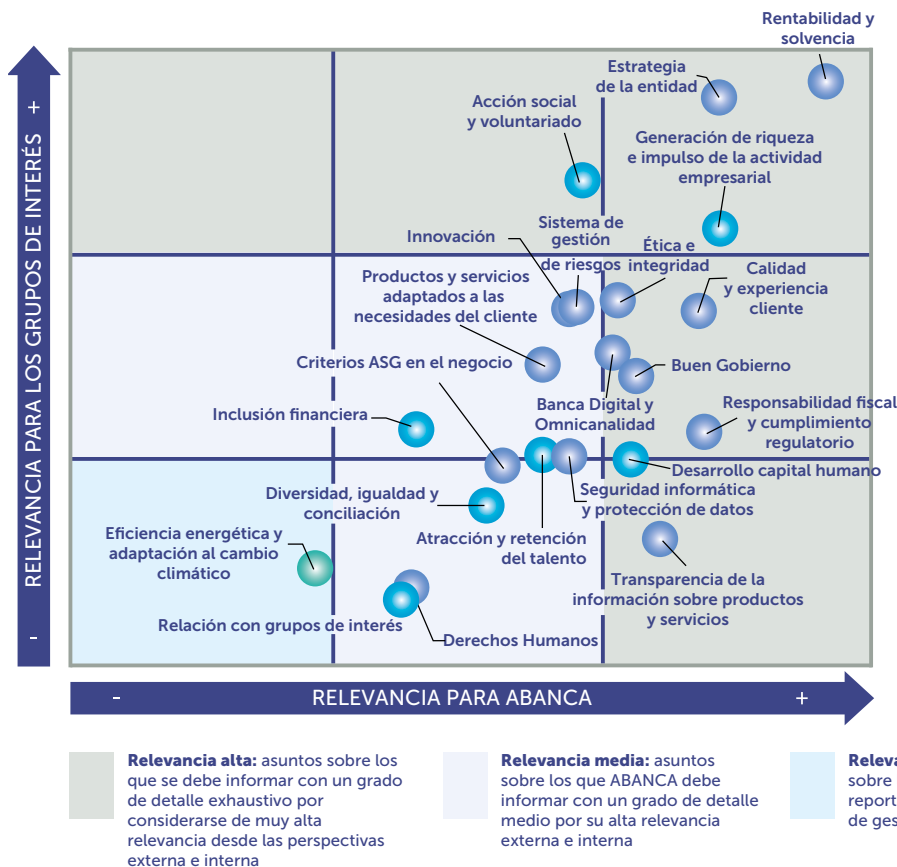
Fruto del análisis realizado se identificaron un total de 22 asuntos materiales evaluados: 14 económicos, 7 sociales y 1 medioambiental; agrupados en tres categorías según su relevancia.

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2018
- 9. ANEXOS**

- Diálogo con los grupos
- Análisis de materialidad**
- Índice de contenidos GRI
- Informe de verificación
- Contenidos Ley 11/18
- Informe de verificación
- Créditos

Se incluyen tres nuevos asuntos respecto al análisis de materialidad anterior: Estrategia de la entidad, Derechos Humanos y Criterios ASG en el negocio. Además, se han actualizado otros seis asuntos: ecoeficiencia y adaptación

al cambio climático, atracción y retención del talento, desarrollo del capital humano, diversidad, igualdad y conciliación; generación de riqueza e impulso de la actividad empresarial; y acción social y voluntariado.



- Determinación de contenidos  
103-1, 102-46, 102-47

Una vez validados los asuntos, se vincula los temas materiales identificados con los

Estándares GRI y su cobertura. Además se establece la relación de cada uno de los asuntos materiales con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

103-1, 102-46, 102-47

Asuntos Materiales	Estándar GRI	Contenidos	Cobertura				ODS relacionados	Ley información no financiera
			Origen Dentro	Origen Fuera	Implicación Directa	Implicación Indirecta		
1 Estrategia de la entidad	GRI 102: Contenidos generales 2016 GRI 103: Enfoque de gestión 2016	102-4 a 102-8 103-1 a 103-3	•	•	•	•	ODS 8	Modelo de negocio Enfoque de gestión
2 Rentabilidad y solvencia	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 201: Desempeño económico 2016	103-1 a 103-3 201-1 a 201-4	•	•	•	•	ODS 8 ODS 13	Enfoque de gestión Información fiscal.
3 Ética e integridad	GRI 102: Contenidos generales 2016  GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 205: Anticorrupción 2016	102-16, 102-17  103-1 a 103-3 205-1 a 205-3		•	•	•	ODS 16	Aplicación de procedimientos de diligencia debida Enfoque de gestión Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno
4 Derechos humanos	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 406: Nodiscriminación GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	103-1 a 103-3 406-1 412-1 a 412-3	•	•	•	•	ODS 1-17	Enfoque de gestión Aplicación de procedimientos de diligencia debida
5 Buen Gobierno	GRI 102: Contenidos generales 2016 GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 415: Política Pública 2016	102-18 a 102-39 103-1 a 103-3 415-1		•	•		ODS 16	Empleo Enfoque de gestión Igualdad
6 Responsabilidad fiscal y cumplimiento regulatorio	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 206: Competencia desleal 2016 GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016 GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	206-1 103-1 a 103-3 307-1 419-1	•	•	•	•	ODS 16	Enfoque de gestión Gestión ambiental Información fiscal
7 Criterios ASG en el negocio	GRI 102: Contenidos generales 2016 GRI 103: Enfoque de gestión 2016 Suplemento sectorial	102-12 103-1 a 103-3 FS7, FS8, FS10, FS11	•	•	•	•	ODS 1 ODS 8 ODS 9	Enfoque de gestión Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible
8 Calidad experiencia cliente	GRI 102: Contenidos generales 2016 GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016 Suplemento sectorial	102-43 103-1 a 103-3 416, 416-2 FS13, FS14	•	•	•		ODS 10 ODS 1 ODS 8 ODS 8 ODS 10	Enfoque de gestión
9 Productos y servicios adaptados a las necesidades del cliente	GRI 102: Contenidos generales 2016 GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016 Suplemento sectorial	102-2 103-1 a 103-3 416-1, 416-2 FS6	•	•	•		ODS 1 ODS 8 ODS 9	Enfoque de gestión Consumidores
10 Transparencia de la información sobre productos y servicios	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	103-1 a 103-3 417-1 a 417-3	•	•	•		ODS 12 ODS 16	Enfoque de gestión Consumidores
11 Banca Digital y Omnicanalidad	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 a 103-3	•	•	•		n.a.	Enfoque de gestión
12 Innovación	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 a 103-3	•	•	•	•	n.a.	Enfoque de gestión
13 Sistema de gestión de riesgos	GRI 102: Contenidos generales 2016 GRI 103: Enfoque de gestión 2016	102-15 a 102-30 103-1 a 103-3	•	•	•	•	n.a.	Enfoque de gestión
14 Seguridad informática y protección de datos	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 418: Privacidad del cliente 2016	103-1 a 103-3 418-1	•	•	•		ODS 16	Enfoque de gestión Consumidores
15 Eficiencia energética y adaptación al cambio climático	GRI 103: Enfoque de gestión 2016  GRI 302: Energía 2016  GRI 305: Emisiones 2016	103-1 a 103-3  302-1 a 302-5  305-1 a 305-7	•	•	•	•	ODS 7 / ODS 8 ODS 12 / ODS 13 ODS 14 / ODS 15	Enfoque de gestión Uso sostenible de los recursos C+ontaminación
16 Atracción y retención del talento	GRI 102: Contenidos generales 2016 GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 202: Presencia en el mercado 2016 GRI 401: Empleo 2016 GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016 GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016 GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	102-8, 102-38, 102-39 103-1 a 103-3 202-1 401-1 a 401-3 402-1 403-1 a 403-4 405-1, 405-2		•	•		ODS 1 ODS 3 ODS 5 ODS 8	Empleo Enfoque de gestión Relaciones sociales Salud y Seguridad Empleo

Asuntos Materiales	Estándar GRI	Contenidos	Cobertura				ODS relacionados	Ley información no financiera
			Origen		Implicación			
			Dentro	Fuera	Directa	Indirecta		
17 Desarrollo del capital humano	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 a 103-3					ODS 4 / ODS 5	Empleo Formación
	GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 a 404-3	•		•		ODS 8	
18 Diversidad, igualdad y conciliación	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 a 103-3	•		•		ODS 5	Empleo
	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1, 405-2						
19 Generación de riqueza e impulso de la actividad empresarial	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 a 103-3					ODS 1 / ODS 2 ODS 3 / ODS 7 ODS 8 / ODS 9	Enfoque de gestión
	GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1, 203-2	•	•	•	•	ODS 10 / ODS 11 ODS 17	
	GRI 204: Prácticas de adquisición	204-1						
20 Acción social y voluntariado	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 a 103-3					ODS 1 / ODS 2	Enfoque de gestión
	GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-2	•	•	•	•	ODS 3 / ODS 8	
	GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1, 413-2					ODS 10 / ODS 17	
21 Relación con grupos de interés	GRI 102: Contenidos generales 2016	102-43					n.a.	Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible
	GRI 203: Enfoque de gestión 2016	103-1 a 103-3	•	•	•			
22 Inclusión financiera	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 a 103-3					ODS 1	Enfoque de gestión
	GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1, 203-2	•	•	•	•	ODS 5 ODS 8	

Asuntos de relevancia alta    Asuntos de relevancia media    Asuntos de relevancia baja



# ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

102-55

Para el Content Index Service, GRI Services ha confirmado que el índice de contenidos de GRI en el reporte es claro, y que las referencias para cada contenido incluido correspondan con las secciones indicadas del reporte.



Estándar GRI	Contenido	Números de Página o URL	Omisiones	Verific. Externa	Principio del Pacto Mundial	ODS	
<b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>							
<b>Contenidos Generales</b>							
<b>GRI 102: Contenidos Generales 2016</b>	<b>Perfil de la organización</b>						
	102-1	Nombre de la organización	ABANCA Corporación Bancaria, S.A.		Sí. Pág. 307		
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	47  El objeto social de ABANCA Corporación Bancaria, S.A. lo constituye: a) La realización de toda clase de actividades, operaciones y servicios propios del negocio de banca y en general o relacionados directa o indirectamente con éste y que le estén permitidas por la legislación vigente, incluida la prestación de servicios de inversión y auxiliares y la realización de actividades de mediación de seguros; y b) la adquisición, tenencia, disfrute y enajenación de toda clase de valores mobiliarios.		Sí. Pág. 307		
	102-3	Ubicación de la sede	Cantón Claudino Pita, 2 Betanzos (A Coruña).		Sí. Pág. 307		
	102-4	Ubicación de las operaciones	51		Sí. Pág. 307		
	102-5	Propiedad y forma jurídica	21		Sí. Pág. 307		
	102-6	Mercados servidos	47, 51 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. Pág. 307		
	102-7	Tamaño de la organización	46-47, 86, 272, 277		Sí. Pág. 307		
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	111, 131		Sí. Pág. 307	6	8
	102-9	Cadena de suministro	253		Sí. Pág. 307		
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No se han producido cambios significativos en el año 2018.		Sí. Pág. 307		
	102-11	Principio o enfoque de precaución	243		Sí. Pág. 307		
	102-12	Iniciativas externas	243		Sí. Pág. 307		
	102-13	Afiliación a asociaciones	140		Sí. Pág. 307		
	<b>Estrategia</b>						
	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	11		Sí. Pág. 307		
	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	264		Sí. Pág. 307		
<b>Ética e integridad</b>							
102-16	Valores, principios, Estándares y normas de conducta	139		Sí. Pág. 307	10	16	
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	142		Sí. Pág. 307	10	16	

Estándar GRI	Contenido	Números de Página o URL	Omisiones	Verific. Externa	Principio del Pacto Mundial	ODS	
<b>Contenidos Generales</b>							
<b>GRI 102: Contenidos Generales 2016</b>	<b>Gobernanza</b>						
	102-18	Estructura de gobernanza	22		Si. Pág. 307		
	102-19	Delegación de autoridad	22		Si. Pág. 307		
	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	36		Si. Pág. 307		
	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales					
	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno	291		Si. Pág. 307	16	
	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno	23, 27		Si. Pág. 307	5, 16	
	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	23		Si. Pág. 307	16	
	102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	23, 27		Si. Pág. 307	5, 16	
	102-25	Conflictos de interés	139	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.	Si. Pág. 307		16
	102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	25		Si. Pág. 307		
	102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	25		Si. Pág. 307	4	
	102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	138		Si. Pág. 307		
	102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	25		Si. Pág. 307	16	
	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	35, 263		Si. Pág. 307		
	102-31	Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	25		Si. Pág. 307		
	102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad		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. Pág. 307		
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	27		Si. Pág. 307			
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	25					
102-35	Políticas de remuneración	35		Si. Pág. 307			
102-36	Proceso para determinar la remuneración	35	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 26 de junio de 2018.	Si. Pág. 307			

Estándar GRI	Contenido	Números de Página o URL	Omisiones	Verific. Externa	Principio del Pacto Mundial	ODS	
<b>Contenidos Generales</b>							
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	25, 35 La política de remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración fue aprobada en la Junta General de Accionistas de Banco con fecha 25 de junio de 2018 con el 90,87% de votos a favor. A la Junta asistió el 87,45% del capital social.	Si. Pág. 307		16	
	102-38	Ratio de compensación total anual	La relación es de 11,19. El dato se ha calculado a partir de la retribución efectivamente percibida en 2018.	Si. Pág. 307			
	102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	12,36 % calculado teniendo en cuenta el incremento del salario medio de la plantilla.	Si. Pág. 307			
	<b>Participación de los grupos de interés</b>						
	102-40	Lista de grupos de interés	291		Si. Pág. 307		
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	El 99,6% de los empleados de ABANCA y participadas que comportan su perímetro financiero están cubiertos por Convenio Colectivo de aplicación en función del sector de actividad al que pertenecen. En todos los países con presencia significativa existe convenio colectivo de aplicación (España, Portugal y Suiza y USA, Francia y Brasil), no constando aplicación de convenio pero sí de leyes estatales (similares al estatuto de los trabajadores en España) en países como Panamá, Gran Bretaña, Alemania, México y Venezuela.	Si. Pág. 307	3	8	
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	291		Si. Pág. 307		
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	293		Si. Pág. 307		
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	71, 145, 293		Si. Pág. 307		
	<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>						
	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Más información en el anexo I de las Cuentas Anuales Consolidadas.		Si. Pág. 307		
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	294		Si. Pág. 307		
	102-47	Lista de los temas materiales	294		Si. Pág. 307		
	102-48	Reexpresión de la información	No ha existido reformulación de la información respecto a la Memoria 2018.		Si. Pág. 307		
	102-49	Cambios en la elaboración de informes	3		Si. Pág. 307		
	102-50	Periodo objeto del informe	El año natural 2018.		Si. Pág. 307		
102-51	Fecha del último informe	2017		Si. Pág. 307			
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual		Si. Pág. 307			
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	ABANCA Corporación Bancaria, S.A. Cantón Claudino Pita, 2 Betanzos 981 187 000 www.abanca.com		Si. Pág. 307			
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares GRI		Si. Pág. 307			
102-55	Índice de contenidos GRI	297		Si. Pág. 307			
102-56	Verificación externa	307		Si. Pág. 307			
<b>Temas materiales</b>							
<b>Estrategia de la entidad</b>							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	294-295		Si. Pág. 307		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	44, 57		Si. Pág. 307		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	44		Si. Pág. 307		
<b>Rentabilidad y solvencia</b>							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	294-295		Si. Pág. 307		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	271		Si. Pág. 307		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	271-272, 283		Si. Pág. 307		

Estándar GRI	Contenido	Números de Página o URL	Omisiones	Verific. Externa	Principio del Pacto Mundial	ODS
<b>Temas materiales</b>						
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	286		Si. Pág. 307	8
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	243		Si. Pág. 307	7
	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	120 Los compromisos por pensiones de ABANCA están exteriorizados en su totalidad, la mayor parte instrumentados a través del Plan de Pensiones (PP) del Personal de ABANCA y excepcionalmente a través de pólizas de seguro complementarias. El PP 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 2018 no ha sido necesario que el Banco efectuase aportaciones por jubilación y riesgo 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 cobertura de aportaciones de ahorro y riesgo de la plantilla del Banco ascendió a 10,3 millones de euros, correspondiéndose al 100% de la aportación establecida en el Plan con carácter general.		Si. Pág. 307	
	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	Durante 2018, el Grupo ABANCA ha bonificado 378.943,74 € de nuestra inversión en formación a través de FUNDAE.		Si. Pág. 307	
<b>Ética e integridad</b>						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	294-295		Si. Pág. 307	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	139		Si. Pág. 307	1
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	139, 142		Si. Pág. 307	16
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	139		Si. Pág. 307	10
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	116, 139		Si. Pág. 307	10
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	En relación con los casos en los que empleados de la entidad, durante la prestación de servicios hayan incurrido en conductas que se puedan tildar de fraude/corrupción, se puede considerar que han cometido una falta muy grave de conformidad al convenio colectivo. Se certifica que durante 2018, se detectó un caso de apropiación indebida, terminando con la imposición de sanción de despido.		Si. Pág. 307	10
<b>Derechos Humanos</b>						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	294-295		Si. Pág. 307	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	139		Si. Pág. 307	1
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	139, 142		Si. Pág. 307	16
GRI 406: No discriminación 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	En tres ocasiones se activaron los protocolos previstos para la situaciones de acoso en el trabajo sin que finalmente se constatase la existencia del mismo.		Si. Pág. 307	5, 6, 16
GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	253		Si. Pág. 307	1
	412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	127		Si. Pág. 307	1

Estándar GRI	Contenido	Números de Página o URL	Omisiones	Verific. Externa	Principio del Pacto Mundial	ODS
<b>Temas materiales</b>						
GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	No se han identificado contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de Derechos Humanos en 2018, por considerarse que no existen riesgos que lo hagan necesario.		Si. Pág. 307	2	
<b>Buen Gobierno</b>						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	294-295		Si. Pág. 307		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	138		Si. Pág. 307		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	138		Si. Pág. 307		
GRI 415: Política Pública 2016	415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	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.		Si. Pág. 307	10	16
<b>Responsabilidad fiscal y cumplimiento regulatorio</b>						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	294-295		Si. Pág. 307		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	287 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		Si. Pág. 307		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	287		Si. Pág. 307		
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Durante 2018 no ha existido ningún procedimiento legal de esta naturaleza que haya afectado significativamente al negocio de la entidad.		Si. Pág. 307		16
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Durante 2018 ABANCA no ha sido objeto de multas o sanciones significativas relacionadas con el cumplimiento de la normativa medioambiental.		Si. Pág. 307	8	16
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	A través de los canales disponibles al efecto, ABANCA ha recibido una sanción del Banco de España en materia de normativa de transparencia con consumidores		Si. Pág. 307		16
<b>Criterios ASG en el negocio</b>						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	294-295		Si. Pág. 307		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	250		Si. Pág. 307		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	250		Si. Pág. 307		
Tema: Portafolio de productos	FS6 Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño (microempresa, pyme, grande) y sector	47, 86, 94		Si. Pág. 307		1, 8, 9
	FS7 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos	98, 100		Si. Pág. 307		1, 8, 9, 10
	FS8 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medio ambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos	250		Si. Pág. 307		
Tema: Propiedad de activos	FS10 Porcentaje y número de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales	250		Si. Pág. 307		10
	FS11 Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental	250		Si. Pág. 307		10
<b>Calidad y experiencia cliente</b>						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	294-295		Si. Pág. 307		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	61, 71, 145		Si. Pág. 307		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	62, 71, 145		Si. Pág. 307		

Estándar GRI	Contenido	Números de Página o URL	Omisiones	Verific. Externa	Principio del Pacto Mundial	ODS
<b>Temas materiales</b>						
<b>Productos y servicios adaptados a las necesidades del cliente</b>						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	294-295	Si. Pág. 307		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	91, 143	Si. Pág. 307		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	91, 143	Si. Pág. 307		
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	61	Si. Pág. 307		
	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Durante 2018 no se ha producido ningún incidente significativo de esta naturaleza.	Si. Pág. 307		16
Tema: Comunidades locales	FS13	Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos	47, 80	Si. Pág. 307		1, 8, 10
	FS14	Iniciativas para mejorar el acceso de los colectivos desfavorecidos a los servicios financieros	82	Si. Pág. 307		1, 8, 10
<b>Transparencia de la información sobre productos y servicios</b>						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	294-295	Si. Pág. 307		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	61	Si. Pág. 307		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	62	Si. Pág. 307		
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	La entidad ha actualizado, el 3 de octubre de 2018, la Política de Comunicación Comercial de ABANCA, la cual recoge todas las recomendaciones que el BE ha estado comunicando a las diferentes entidades. La finalidad de esta Política es establecer unos principios generales que sirvan de guía en la elaboración de las comunicaciones comerciales, así como recoger los criterios y procedimientos que habrán de seguirse para asegurar que ABANCA cumple con la normativa aplicable a su actividad publicitaria y detectar posibles incumplimientos de la misma.	Si. Pág. 307		12, 16
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Durante 2018 se ha recibido una sanción del Banco de España en materia de normativa y transparencia con consumidores.	Si. Pág. 307		16
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Durante 2018 no se ha producido ningún incumplimiento que haya dado lugar a sanciones significativas por este motivo.	Si. Pág. 307		
<b>Banca Digital y Omnicanalidad</b>						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	294-295	Si. Pág. 307		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	77	Si. Pág. 307		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	77	Si. Pág. 307		
<b>Innovación</b>						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	294-295	Si. Pág. 307		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	105	Si. Pág. 307		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	105	Si. Pág. 307		
<b>Sistema de gestión de riesgos</b>						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	294-295	Si. Pág. 307		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	261	Si. Pág. 307		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	261	Si. Pág. 307		
<b>Seguridad informática y protección de datos</b>						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	294-295	Si. Pág. 307		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	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.	Si. Pág. 307		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	139	Si. Pág. 307		

Estándar GRI	Contenido	Números de Página o URL	Omissiones	Verific. Externa	Principio del Pacto Mundial	ODS
<b>Temas materiales</b>						
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	En 2018, ABANCA no ha recibido sanciones por parte de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD).		Si. Pág. 307		16
<b>Eficiencia energética y adaptación al cambio climático</b>						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	294-295		Si. Pág. 307		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	243		Si. Pág. 307	8	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	243		Si. Pág. 307		
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	245		Si. Pág. 307	7 y 8	7, 8, 12,13
	302-2 Consumo energético fuera de la organización	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 CO <sub>2</sub> ocasionados por estas actividades están reflejados en el indicador 305-3.		Si. Pág. 307	8	7, 8, 12, 13
	302-3 Intensidad energética	245		Si. Pág. 307	8	7, 8, 12, 13
	302-4 Reducción del consumo energético	245		Si. Pág. 307	8 y 9	7, 8, 12, 13
	302-5 Reducciones de los requerimientos energéticos de productos y servicios		No procede. Debido a las 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.	Si. Pág. 307	8 y 9	7, 8, 12, 13
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	En 2018 las emisiones de gases de efecto invernadero (alcance 1) han supuesto 257.747,79 kgCO <sub>2</sub> eq		Si. Pág. 307	7 y 8	12, 13, 14, 15
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	En 2017 las emisiones de gases de efecto invernadero (alcance 2) han supuesto 7.505.221,46 kgCO <sub>2</sub> eq		Si. Pág. 307	7 y 8	12, 13, 14, 15
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	245		Si. Pág. 307	7 y 8	12, 13, 14, 15
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	245		Si. Pág. 307	8	13, 14, 15
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	245		Si. Pág. 307	8 y 9	13, 14, 15
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)		No procede. Debido a las 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.	Si. Pág. 307	7 y 8	12, 13
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire		No procede. Debido a las 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.	Si. Pág. 307	7 y 8	12, 13, 14, 15
<b>Atracción y retención del talento</b>						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	294-295		Si. Pág. 307		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	111, 124, 129		Si. Pág. 307		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	111, 124, 129		Si. Pág. 307		
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	120		Si. Pág. 307	6	1, 5, 8
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	114		Si. Pág. 307	6	8

Estándar GRI	Contenido	Números de Página o URL	Omisiones	Verific. Externa	Principio del Pacto Mundial	ODS	
<b>Temas materiales</b>							
GRI 401: Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	113, 114		Si. Pág. 307	6	5, 8
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	120		Si. Pág. 307		8
	401-3	Permiso parental	128		Si. Pág. 307	6	5, 8
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016	402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	15 días		Si. Pág. 307	3	8
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	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 laborales. El Comité de Seguridad y Salud se reúne trimestralmente y, además, cuando lo solicite alguna de las representaciones que lo componen (empresa o RLT).  Adicionalmente se pueden establecer mesas de trabajo con la RLT en el seno del Comité de Seguridad y Salud para tratar proyectos más específicos.		Si. Pág. 307		8
	403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	125		Si. Pág. 307		3, 8
	403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	124		Si. Pág. 307		3, 8
	403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	124	Todos los temas relativos a la Seguridad y Salud de los trabajadores se tratan en el seno del Comité de Seguridad y Salud que celebra sus reuniones cada tres meses.  Adicionalmente, se pueden establecer mesas de trabajo para tratar temas o proyectos más específicos, como el Protocolo de Violencia Externa que se presentó y aprobó en 2018, estando pendiente de cierre la mesa de trabajo del Protocolo de Embarazo, parto reciente o lactancia; y la de riesgos psicosociales.  La empresa cuenta con delegados de prevención que actúan como representantes de los trabajadores con funciones específicas en materia de prevención de riesgos en el trabajo.		Si. Pág. 307	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	23-24, 114-115		Si. Pág. 307	6	5, 8
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	133		Si. Pág. 307	6	5, 8, 10
<b>Desarrollo del capital humano</b>							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	294-295		Si. Pág. 307		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	115		Si. Pág. 307		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	115		Si. Pág. 307		
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	116		Si. Pág. 307	6	4, 5, 8
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	115		Si. Pág. 307		8
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	124		Si. Pág. 307	6	5, 8



Estándar GRI	Contenido	Números de Página o URL	Omisiones	Verific. Externa	Principio del Pacto Mundial	ODS
<b>Temas materiales</b>						
<b>Diversidad, igualdad y conciliación</b>						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	294-295	Si. Pág. 307		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	126	Si. Pág. 307		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	111	Si. Pág. 307		
<b>Generación de riqueza e impulso de la actividad empresarial</b>						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	294-295	Si. Pág. 307		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	104-105, 169	Si. Pág. 307		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	104-105	Si. Pág. 307		
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	143, 149, 209	Si. Pág. 307		2, 5, 7, 9, 11
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	91, 105, 181	Si. Pág. 307		1, 2, 3, 8, 10, 17
GRI: 204 Prácticas de adquisición 2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	256	Si. Pág. 307		
<b>Acción social y voluntariado</b>						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	294-295	Si. Pág. 307		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	149, 169, 209	Si. Pág. 307		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	149, 169, 209	Si. Pág. 307		
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	91, 149	Si. Pág. 307	1	
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos -reales y potenciales- en las comunidades locales	143	Si. Pág. 307	1	1, 2
<b>Relación con grupos de interés</b>						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	294-295	Si. Pág. 307		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	291	Si. Pág. 307		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	291	Si. Pág. 307		
<b>Inclusión financiera</b>						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	294-295	Si. Pág. 307		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	166	Si. Pág. 307		8
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	166	Si. Pág. 307		



## INFORME DE VERIFICACIÓN

102-56



KPMG Asesores, S.L.  
Pº. de la Castellana, 259 C  
28046 Madrid

### **Informe de Revisión Independiente sobre la Memoria Corporativa y de Responsabilidad Social de ABANCA Corporación Bancaria, S.A. y sociedades dependientes del ejercicio 2018**

A la Dirección de ABANCA Corporación Bancaria, S.A.:

Hemos sido requeridos por la Dirección de ABANCA Corporación Bancaria, S.A. para realizar una revisión independiente de la Memoria Corporativa y de Responsabilidad Social de ABANCA Corporación Bancaria, S.A. y sus sociedades dependientes (en adelante la ABANCA) del ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2018 (en adelante, "la Memoria") con un nivel de aseguramiento limitado.

#### **Responsabilidades de la Dirección de la Sociedad**

La Dirección de ABANCA es responsable de la preparación y presentación de la Memoria de conformidad con los *Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (GRI Standards)*, en su opción exhaustiva, y con el Suplemento Sectorial de servicios financieros de *Global Reporting Initiative*, según lo detallado en el punto 102-54 del Índice de contenidos GRI de la Memoria.

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 independencia y control de calidad**

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional, diligencia, confidencialidad y profesionalidad.



Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

### Nuestra responsabilidad

---

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo una revisión limitada y, basado en el trabajo realizado, emitir este informe. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de conformidad con la Norma ISAE 3000 Revisada, *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 la Memoria está exenta de errores materiales.

### Procedimientos aplicados

---

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 la Memoria, 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, tanto a nivel de grupo como a nivel de las unidades de negocio seleccionadas, 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 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 la Memoria.
- La revisión de la consistencia de la información que responde a los *Universal Standards* con los sistemas o documentación interna.
- El análisis de los procesos de recopilación y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en la Memoria, en cuanto a la fiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en base a muestreos.
- La lectura de la información incluida en la Memoria 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 la Memoria con la incluida en las cuentas anuales de ABANCA, auditadas por terceros independientes.

Nuestro equipo multidisciplinar ha incluido especialistas en diálogo con grupos de interés y 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 limitado es inferior al de uno de revisión razonable. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

### Conclusión

---

Nuestra conclusión se basa, y está sujeta a los aspectos indicados en este informe de verificación independiente.

Consideramos que la evidencia que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestras conclusiones.

Basándonos en los procedimientos aplicados y en la evidencia obtenida, no tenemos conocimiento de ningún hecho que pueda llevarnos a pensar que la Memoria no haya sido preparada, en todos los aspectos materiales, de acuerdo con los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (GRI Standards), en su opción exhaustiva, y el Suplemento Sectorial de servicios financieros de *Global Reporting Initiative*, según lo detallado en el punto 102-54 del Índice de contenidos GRI de la Memoria, lo que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas.

### 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 y por tanto no tiene ningún otro propósito ni puede ser usado en otro contexto.

En otro documento, proporcionaremos a la Dirección de ABANCA un informe interno que contiene todos nuestros hallazgos y áreas de mejora.

KPMG Asesores, S.L.

Patricia Reverter Guillot

25 de marzo de 2019

**ÍNDICE DE CONTENIDOS REQUERIDOS POR LA LEY 11/2018**

Contenidos Ley 11/18	Materialidad	Ubicación en este informe	Verificación del contenido de la Ley 11/2018	Criterio de reporting (GRI)
<b>Información general</b>				
Descripción del modelo de negocio	Material	46	✓	GRI 102-2 GRI 102-6
Mercados en los que opera	Material	47-51	✓	GRI 102-3 GRI 102-4 GRI 102-6
Objetivos y estrategias de la organización	Material	44	✓	GRI 102-14
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	Material	43-44, 57	✓	GRI 102-15
<b>Gestión de riesgos</b>	<b>Material</b>	<b>261-267</b>	<b>✓</b>	<b>GRI 102-15</b>
<b>Marco de reporting utilizado</b>	<b>Material</b>	<b>3-abr</b>	<b>✓</b>	<b>GRI 102-54</b>
<b>Análisis de materialidad</b>	<b>Material</b>	<b>293-269</b>	<b>✓</b>	<b>GRI 102-46</b> <b>GRI 102-47</b>
<b>Cuestiones Medioambientales</b>				
<b>Enfoque de gestión</b>		<b>243-244</b>	<b>✓</b>	<b>GRI 103</b>
<b>Información general detallada</b>	<b>No material</b>	<b>n.a</b>	<b>n.a</b>	<b>n.a</b>
<b>Contaminación</b>	<b>No material</b>	<b>n.a</b>	<b>n.a</b>	<b>n.a</b>
<b>Economía circular y prevención y gestión de residuos</b>	<b>No material</b>	<b>n.a</b>	<b>n.a</b>	<b>n.a</b>
<b>Uso sostenible de los recursos</b>				
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	No material	n.a	n.a	n.a
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	No material	n.a	n.a	n.a
Consumo, directo e indirecto, de energía	Material	245	✓	GRI 302-1 GRI 302-2
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	Material	244-245	✓	GRI 302-4 GRI 302-5
Uso de energías renovables	Material	244-245	✓	GRI 302-1
<b>Cambio climático</b>				
Emissiones de gases de efecto invernadero	Material	245	✓	GRI 305-1 GRI 305-2
Medidas para adaptarse del cambio climático	Material	244-245	✓	GRI 201-2
Metas de reducción para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero	Material	244-245	✓	GRI 305-5
<b>Protección de la biodiversidad</b>	<b>No material</b>			
<b>Cuestiones sociales y relativas al personal</b>				
<b>Enfoque de gestión</b>		<b>118-128</b>	<b>✓</b>	<b>GRI 103</b>
<b>Empleo</b>				
Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	Material	111, 112, 131	✓	GRI 102-8
Distribución de modalidades de contrato de trabajo y promedio anual por sexo, edad y clasificación profesional	Material	131	✓	GRI 102-8
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	Material	132	✓	GRI 401-1
Remuneraciones medias por sexo, edad y clasificación profesional	Material	132	✓	GRI 405-2
Brecha salarial	Material	133	✓	GRI 405-2
Remuneración media de consejeros y directivos desagregada por sexo	Material	133	✓	GRI 102-38
Implantación de políticas de desconexión laboral	Material	120	✓	GRI 103
Empleados con discapacidad	Material	133	✓	GRI 405-1
<b>Organización del trabajo</b>				
Organización del tiempo de trabajo	Material	131	✓	GRI 103
Número de horas de absentismo	Material	125	✓	GRI 403-2
Medidas para facilitar la conciliación	Material	126-127	✓	GRI 401-3
<b>Salud y seguridad</b>				
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Material	124-125	✓	GRI 103
Indicadores de siniestralidad y enfermedades profesionales por sexo	Material	125	✓	GRI 403-2 GRI 403-3
<b>Relaciones sociales</b>				
Organización del diálogo social	Material	124, 291-292	✓	GRI 102-43
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	Material	299	✓	GRI 102-41
Balance de los convenios colectivos	Material	124, 304	✓	GRI 403-4

Contenidos Ley 11/18	Materialidad	Ubicación en este informe	Verificación del contenido de la Ley 11/2018	Criterio de reporting (GRI)
<b>Formación</b>				
Políticas implementadas en el campo de la formación	Material	115-117	✓	GRI 103 404-2
Total de horas de formación por categoría profesional	Material	116	✓	GRI 404-1
<b>Accesibilidad universal de las personas con discapacidad</b>	Material	<b>126-128</b>	✓	<b>GRI 103</b>
<b>Igualdad</b>				
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	Material	126-128	✓	GRI 103 GRI 401-3
Planes de igualdad	Material	126-128	✓	GRI 103
Política contra todo tipo de discriminación	Material	126-128	✓	GRI 103
<b>Respeto a los derechos humanos</b>				
<b>Enfoque de gestión</b>			✓	<b>GRI 103</b>
Aplicación de procedimientos de diligencia debida	Material	139, 142, 256	✓	GRI 102-16 GRI 102-17
Medidas de prevención y gestión de posibles abusos cometidos	Material	139, 142, 300	✓	GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 412-2
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Material	300	✓	GRI 102-17
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT	Material	139	✓	GRI 408-1 GRI 409-1
<b>Lucha contra la corrupción y el soborno</b>				
<b>Enfoque de gestión</b>			✓	<b>GRI 103</b>
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	Material	139-140	✓	GRI 103 GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 205-2
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	Material	140-142	✓	GRI 103 GRI 102-16 GRI 102-17
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Material	140	✓	GRI 201-1
<b>Información sobre la sociedad</b>				
<b>Enfoque de gestión</b>		<b>149, 181, 209, 253</b>	✓	<b>GRI 103</b>
<b>Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible</b>				
Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	Material	103, 256	✓	GRI 103 GRI 204-1 GRI 413-1
Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Material	149, 181, 209	✓	GRI 103 GRI 411-1 GRI 413-1 GRI 413-2
Relaciones con los actores de las comunidades locales	Material	291-292	✓	GRI 102-43
Acciones de asociación o patrocinio	Material	286	✓	GRI 102-11 GRI 102-13
<b>Subcontratación y proveedores</b>				
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	Material	253-256	✓	GRI 308-1 GRI 414-1
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	Material	253-256	✓	GRI 308-1 GRI 414-1
Sistemas de supervisión	Material	253-257	✓	GRI 308-1 GRI 414-1
<b>Consumidores</b>				
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Material	61-65, 143-145	✓	GRI 416-1
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	Material	145-147	✓	GRI 103 GRI 418-1
<b>Información fiscal</b>				
Los beneficios obtenidos país por país	Material	287	✓	GRI 201-1
Los impuestos sobre beneficios pagados (país por país)	Material	287	✓	GRI 201-1
Las subvenciones públicas recibidas (país por país)	Material	300	✓	GRI 201-4





## INFORME DE VERIFICACIÓN

102-56



KPMG Asesores S.L.  
Pº. de la Castellana, 259 C  
28046 Madrid

### **Informe de Verificación Independiente del Estado de Información No Financiera Consolidado de Abanca Corporación Bancaria, S.A y sociedades dependientes del ejercicio 2018**

A los Accionistas de Abanca Corporación Bancaria, S.A:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio, hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2018, de Abanca Corporación Bancaria, S.A. (en adelante la Sociedad dominante) y sus sociedades dependientes (en adelante el Grupo) que forma parte de la Memoria Corporativa y de Responsabilidad Social de 2018 adjunta del Grupo (en adelante la Memoria).

El contenido de la Memoria incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en la tabla "Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018" incluida en la Memoria adjunta.

#### **Responsabilidad de los Administradores**

La formulación del EINF incluido en la Memoria, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los contenidos de los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018" de la citada Memoria.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de la Sociedad dominante son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.



### Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional, diligencia, confidencialidad y profesionalidad.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información No Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

### Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de aseguramiento independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado que se refiere exclusivamente al ejercicio 2018. Los datos correspondientes a ejercicios anteriores no estaban sujetos a la verificación prevista en la normativa mercantil vigente.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica" (ISAE 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de aseguramiento limitado los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de aseguramiento razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades y áreas responsables de la Sociedad dominante que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de la Sociedad dominante para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2018 en función del análisis de materialidad realizado por la Sociedad dominante y descrito en el apartado "Análisis de materialidad", considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2018.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2018.



- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2018 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

### Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de Abanca Corporación Bancaria, S.A. y sus sociedades dependientes, correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2018, no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados, de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla “Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018” de la Memoria.

### Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

KPMG Asesores, S.L.

Patricia Reverter Guillot

25 de marzo de 2019



Una edición de Obra Social ABANCA

Miguel Ángel Escotet Álvarez  
Presidente de Fundación y Director General RSC y  
Comunicación

Afundación, Coordinación de Responsabilidad Social  
Corporativa e Institucional

Pedro Otero Espinar –Director Gerente–, Manuel Ca-  
cheda Enríquez, Fernando Filgueiras Feal, Gonzalo Mora  
Do Campo, José Manuel Mourelo González, Gloria Ro-  
dríguez López y José Luis Vilanova Da Costa.

Dirección de Comunicación

Isaac González Toribio –Director Comunicación–, Yo-  
landa Álvarez Álvarez, Elena del Río Ríos, Navia Franco  
Barreiro, María García Cabeza, Luis V. Guillot Gómez, Ali-  
cia Idoipe Ruiz, Juan Carlos Llamas Blanco, Patricia Pé-  
rez-Colomer Cacheiro, Cristina Ramirez Pabón, Natalia  
Redondo Dopico, María Rodríguez Bra, David Rodríguez  
Simón, Inés Saiz Bacigalupe, Joaquín Suárez Vilas y Javier  
Vilariño Torreiro.

Dirección y edición

Fernando Filgueiras Feal

Diseño y maquetación

Trébore, S.L. - Empresa de economía social

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

2019

**//ABANCA**