

---

## **MEMORIA**

Corporativa y de  
Responsabilidad Social

**//ABANCA 2019**

---

## **MEMORIA**

Corporativa y de  
Responsabilidad Social

**//ABANCA 2019**

## »» Presentación

### »» ABANCA responsable

- 07 Nuestra contribución.
- 08 Modelo de actuación.
- 09 Contribución al desarrollo sostenible.
- 12 Principios del Pacto Mundial.
- 13 Alianzas para lograr objetivos.
- 15 Diálogo con los grupos de interés.
- 16 Análisis de la materialidad.
- 17 Determinación de contenidos.

### »» Gobierno corporativo

- 20 Estructura accionarial.
- 20 Modelo de gobierno.
- 30 Buen gobierno.

## »» Entorno económico y plan estratégico

- 34 Entorno económico.
- 35 Plan estratégico 2018-2020.
- 37 Principales hitos 2019.
- 38 Líneas de actuación y perspectivas para 2020.

### »» Modelo de negocio

- 41 Distribución multicanal.
- 42 Principales líneas de negocio y productos.
- 51 Finanzas sostenibles.
- 55 ABANCA Digital.
- 57 Negocio responsable.
- 62 Compras responsables.
- 68 ABANCA Innova.

### »» Profesionales responsables

- 71 Capacitación.
- 73 Cultura y gestión del cambio.
- 75 Compensación y desarrollo.
- 76 Seguridad y salud.
- 77 Política de igualdad y conciliación.
- 78 Atracción y desarrollo de talento.
- 79 Integraciones y expansión.

## »» Nuestros compromisos

- 82 Nuestros compromisos.
- 83 Compromiso con la educación.
- 95 Compromiso social.
- 105 Compromiso con la cultura.
- 113 Compromiso con el medioambiente.

### »» Gestión global del riesgo

- 120 Órganos responsables de la elaboración y gestión del riesgo.
- 121 Nivel de tolerancia al riesgo.

### »» Información financiera

- 126 Claves.
- 131 Resultados.
- 134 Evolución del negocio.
- 140 Calidad del riesgo, solvencia y liquidez.
- 145 Valor económico generado y distribuido.
- 146 Compromiso fiscal.

### »» Anexos

- 149 Principales métricas.
- 160 Índice de contenidos GRI.
- 169 Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018.
- 172 Informe de verificación.

## SOBRE esta memoria

102-49

### 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.

## Principios que la rigen

El presente documento ofrece información en detalle para dar respuesta a 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).

En este contexto, ABANCA incluye el Estado de información no financiera consolidado en la Memoria Corporativa y de Responsabilidad Social ABANCA 2019 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 mercantil vigente y de acuerdo con los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (GRI), marco internacional de reporting que se contempla la ley 11/2018 antes citada, siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados de acuerdo con lo señalado para cada materia en la tabla antes mencionada. 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 2019 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 2019 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

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 2019, 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 2019 no incluye al personal de Sogevinus S.G.P.S., S.A.; Espacios Termolúdicos, S.A., y Natur Hotel SPA Allariz, S.A., que representan un 4 % de la plantilla total.

En el caso de la información relativa a medioambiente del año 2019, se reportan los consumos de energía y emisiones correspondientes a las oficinas de ABANCA en España y Portugal, y del Banco Caixa Geral; no se incluyen por tanto los consumos y emisiones de ABANCA en el resto de los países, de las otras participadas financieras y de las participadas no financieras, lo que representa el 7,8 % de la plantilla total.

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

# presentación

---

**ABANCA es una entidad que dedica poco tiempo a conformarse con lo conseguido, y mucho a perseguir nuevos objetivos.**

---



**ABANCA** es una entidad que dedica poco tiempo a conformarse con lo conseguido, y mucho a perseguir nuevos objetivos. Siempre ponemos nuestra vista en el futuro. Y creemos firmemente que ese futuro no es algo que se espera pasivamente. Es, por el contrario, algo que podemos construir nosotros mismos con ilusión, trabajo y acierto.

102-14

Este espíritu de proactividad y confianza nos ha guiado a través de un año especialmente denso en decisiones y acontecimientos. 2019 pasará a la historia de ABANCA como un ejercicio en el que llevamos a cabo numerosas acciones encaminadas a trazar la ruta por la que transitaremos desde este momento.

De todas estas acciones nos gustaría destacar tres grandes bloques, elegidos por su representatividad en términos de negocio y compromiso con nuestro entorno.

En primer lugar, en 2019 incorporamos el negocio procedente de las adquisiciones de Deutsche Bank PCB Portugal y Banco Caixa Geral, anunciadas en 2018. Estas dos operaciones nos han permitido reforzar nuestro perfil como entidad ibérica y crecer en segmentos de especial interés, como las empresas, la banca privada y personal, los fondos de inversión o los seguros.

A esta última línea de negocio se refiere el segundo bloque de acciones destacadas del año. La actividad bancoaseguradora es, por su complementariedad con el negocio financiero, un elemento fundamental en nuestra estrategia de diversificación de fuentes de rentabilidad. En 2019 culminamos el proceso de toma de control y reorganización de nuestra actividad de seguros internalizando la gestión del negocio de vida y pensiones. Para ello creamos la primera compañía de este ramo 100 % gallega. Por otro lado, suscribimos una alianza estable con Crédit Agricole Assurances, primer bancoasegurador europeo, para operar a largo plazo en el mercado de seguros generales en España y Portugal.

Todos estos hitos y acciones son ejemplos de nuestras señas de identidad como entidad financiera: especialización, innovación, internacionalización, foco en el cliente, rentabilidad y crecimiento selectivo.

Pero ABANCA es algo más que eso. Somos una entidad con objetivos más allá de la gestión de nuestro negocio: queremos contribuir a la transformación del modelo productivo para hacerlo más sostenible y respetuoso con el entorno y las personas.

Guiados por este convencimiento, en 2019 nos convertimos en uno de los 130 bancos de todo el mundo que, como signatarios fundadores, nos adherimos a los Principios de Banca Responsable en el marco de la Asamblea General de las Naciones Unidas. Además, formamos parte del grupo de 31 entidades que firmaron el Compromiso Colectivo de Acción Climática, por el que nos comprometemos a alinear nuestra estrategia y actividad financiera para luchar contra el cambio climático y promover una economía baja en carbono.

Estas iniciativas, junto con nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y nuestro propio Código Ético y de Conducta, constituyen los principios generales de nuestra Política de Sostenibilidad, que entró en vigor en 2019 y guía nuestras actuaciones en favor del necesario equilibrio entre crecimiento económico, respeto al medio ambiente y bienestar social.



**Juan Carlos  
Escotet Rodríguez**  
Presidente de ABANCA

**Francisco  
Botas Ratera**  
Consejero Delegado de ABANCA

ABANCA

# responsable

---

**La responsabilidad social de ABANCA es un compromiso los 365 días, para fomentar el desarrollo integral y sostenible de la sociedad y el planeta.**

---



## NUESTRA Contribución

102-7



### Empleados

5.788

empleados.

356,6 M€

gastos de personal.

96,3 %

contratos indefinidos  
excluyendo interinos.

15,7 años

antigüedad media en  
la empresa.

1,8 M€

inversión en formación.



### Clientes

2,3 M

clientes.

42,3 %

cuota de mercado  
depósitos en Galicia.

> 85.000 M€

volumen de negocio con clientes.



### Negocio

10,0 % \*

ROE.

2,8 %

tasa de  
morosidad.

1.231 M€

sobre requisitos de  
capital CET1.



### Sociedad

17,53 M€

inversión social 2019.

1,3 M

beneficiarios.



### Proveedores

215,59 M€

en pagos a  
proveedores.

1.244

proveedores  
homologados.

96,1 %

proveedores  
españoles.

ROE ex AT1 y dividendos distribuidos.

La estrategia de responsabilidad social que ABANCA ha desarrollado desde su creación, se centra en el buen gobierno, la igualdad de oportunidades, la educación, la cultura y el medioambiente. La sostenibilidad se considera un marco transversal de actuación manteniendo la transparencia y el equilibrio de esa estrategia y la alineación con el negocio.

## MODELO de actuación

ABANCA se ha comprometido a alinear su negocio con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el Acuerdo de París, y las iniciativas diseñadas (como los Principios de Banca Responsable) que respondan firmemente a los retos que plantea el cambio climático y la sociedad, y así tener un papel activo en la creación de una economía sostenible y liderar las nuevas formas de hacer finanzas en el futuro.

Sumado al código ético y de conducta, la política de sostenibilidad de ABANCA, que entró en vigor en 2019, tiene por objetivo guiar la actuación de la entidad para contribuir a ser una organización de alto desempeño que consiga ser rentable de manera sostenida de forma responsable e innovadora creando valor, analizando, previniendo y mitigando los impactos negativos que sus decisiones y actividades tienen en el medioambiente y la sociedad.



## CONTRIBUCIÓN al desarrollo sostenible

FS7, FS8, FS10, FS11

Se definen los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas como una de las herramientas principales para guiar el desarrollo estratégico necesario en la consecución de una sociedad sostenible.

Se ha estudiado la relación de ABANCA con cada uno de los 17 ODS y sus metas, teniendo en cuenta el plan estratégico de la entidad y el análisis desde la perspectiva de sus grupos de interés, negocio, organización y la normativa vigente.



» El resultado es una estrategia transversal de desarrollo sostenible, en la que se ha realizado una priorización inicial de un total de **4 + 4 objetivos de acción directa** por su elevado impacto y repercusión sobre el que incidirán nuestras líneas de actuación y proyectos en el ámbito económico, social y ambiental.



» Como premisa principal, desde **ABANCA asumimos que todos los ODS y las metas están correlacionados**, por lo que siempre va a existir un impacto y, por ello, una predisposición a la actuación sobre cada uno de ellos. Además, la priorización y contribución a los objetivos será susceptible de actualización en línea con la estrategia de ABANCA y su correspondiente actividad.



**+ Prioritarios**  
Impacto directo debido a la actividad principal de ABANCA

- Contribución económica
- Contribución social

**+ Complementarios**  
Existe un grado de influencia

**+ Indirectos**  
ABANCA actúa de forma indirecta



#### ODS 4 : Educación de calidad

Desde la Obra Social de ABANCA, potenciamos un modelo de educación transformadora asentado en la innovación, la internacionalización y la multiculturalidad, la sostenibilidad y las buenas prácticas formativas,

- Institución de Educación Superior Intercontinental de la Empresa (IESIDE).
- Formación reglada.
- Formación no reglada.
- Conferencias, cursos y jornadas.

Se complementa con las siguientes iniciativas internas de la entidad:

- Plan de formación continua para consejeros.
- Formación regulatoria a empleados.
- Programa de prácticas en empresa.



#### ODS 5 : Igualdad de género

Velamos por el respeto, el bienestar de la plantilla, sus derechos y oportunidades independientemente del género, orientación sexual, nacionalidad, etnia, religión, edad o cualquier otro aspecto personal.

- Plan de igualdad de oportunidades.
- Composición y selección del máximo órgano de gobierno atendiendo a criterios de diversidad de género e inclusión.
- Convenio colectivo de ABANCA Corporación Bancaria, S.A.
- Protocolo para casos de discriminación.
- Protocolo para la prevención de la violencia de género.
- Código ético y de conducta.



#### ODS 7 : Energía asequible y no contaminante

Promovemos internamente un consumo de energía de un modo eficiente, y potenciamos iniciativas y actuaciones que persigan ese mismo objetivo por parte de nuestros clientes.

- Participación en proyectos del Plan Nacional Integrado de Energía y Clima.
- Implementación de un sistema de gestión energética.
- Plan de eficiencia energética y ambiental internos.
- Instalación de energía fotovoltaica en nuestro centro de proceso de datos.
- Otorgamos financiación a empresas para proyectos de energías renovables o de mejora de la eficiencia energética.



#### ODS 8 : Trabajo decente y crecimiento económico

Contamos con un modelo de gestión de personas que trata de garantizar el bienestar, atraer, desarrollar y comprometer al mejor talento, que nos permite prestar el mejor y más completo servicio a los clientes, que es el eje principal de la actividad de ABANCA.

- Sistema de retribución variable y flexible (REFLEX).
- Planes de pensiones para empleados.
- Plan de excelencia en gobierno corporativo.
- Comité de seguridad y salud.
- Plan de desarrollo a empleados.
- Inversión en nuevo modelo de oficinas y sedes.
- Política y servicio de calidad.
- Alpha Responsable y Alpha Future: servicios de gestión de carteras de fondos de inversión socialmente responsable y de megatendencias.



## ODS 9 : Innovación e infraestructuras

Fomentamos internamente el valor de la iniciativa y las propuestas de mejora, procuramos mantenernos al día con las nuevas tecnologías aprovechando todas sus funcionalidades para el mejor desarrollo de nuestro trabajo y de su uso eficiente. Desde nuestro papel institucional, impulsamos iniciativas que favorezcan la innovación social, la dinamización de sectores productivos y el I+D+I.

- ABANCA Innova: intraemprendimiento, aceleración, desarrollo del proyecto Ithium.
- Potenciación de la banca móvil y ABANCA Digital: persiguen un objetivo omnicanal para que sea el cliente el que elija dónde y cómo realizar sus operaciones y contrataciones.
- Inversión en instalaciones sostenibles y con equipos que cuentan con nuevas tecnologías.
- ABANCA Agro y ABANCA Mar: soluciones financieras sectoriales innovadoras que persiguen la mejora de instalaciones e infraestructuras de sus clientes.



## ODS 10 : Reducción de las desigualdades

Trabajamos con el más alto estándar de exigencia en referencia al respeto, que se materializa en la inclusión financiera, las políticas sectoriales, la protección de la información y la no discriminación.

- Plan activamos: acuerdo para financiar iniciativas enfocadas al desarrollo económico y social.
- Apoyamos las Sociedades de Garantía Recíproca (SGR) para financiación de empresas.
- Certificado AENOR en excelencia en el servicio a banca de particulares, negocios, medios de pago y banca electrónica.
- Programa de Educación Financiera.
- Somos mecenas único de Afundación.
- ABANCA dispone de la unidad «Gestión singular de la vivienda», siendo el único canal de interlocución, negociación y gestión entre administraciones públicas, plataformas de afectados por las hipotecas (PAH) y otras asociaciones.



## ODS 12 : Producción y consumo responsables

Mantenemos siempre la racionalización en el consumo de recursos y en la adquisición de productos y servicios respetuosos con el entorno, así como una adecuada gestión de los residuos. Transmitimos estos principios a nuestros clientes, colaboradores y proveedores, con los que tenemos una relación próxima y transparente basada en los valores de fiabilidad, experiencia, certificación de calidad, vinculación y grado de concentración.

- Política de comunicación comercial.
- Inversión en sociedades de producción energética renovable.
- Gestión de residuos internos: Revertia y Artegalia.
- Programa cero papel.
- Promoción del uso de correspondencia electrónica.
- Creación de empleo indirecto a través de la contratación de proveedores locales.



## ODS 14 : Vida submarina

Uno de los ejes del desarrollo sostenible es la actuación local, donde las entidades tienen una mayor contribución, sin olvidar que la repercusión de sus acciones y responsabilidad son globales.

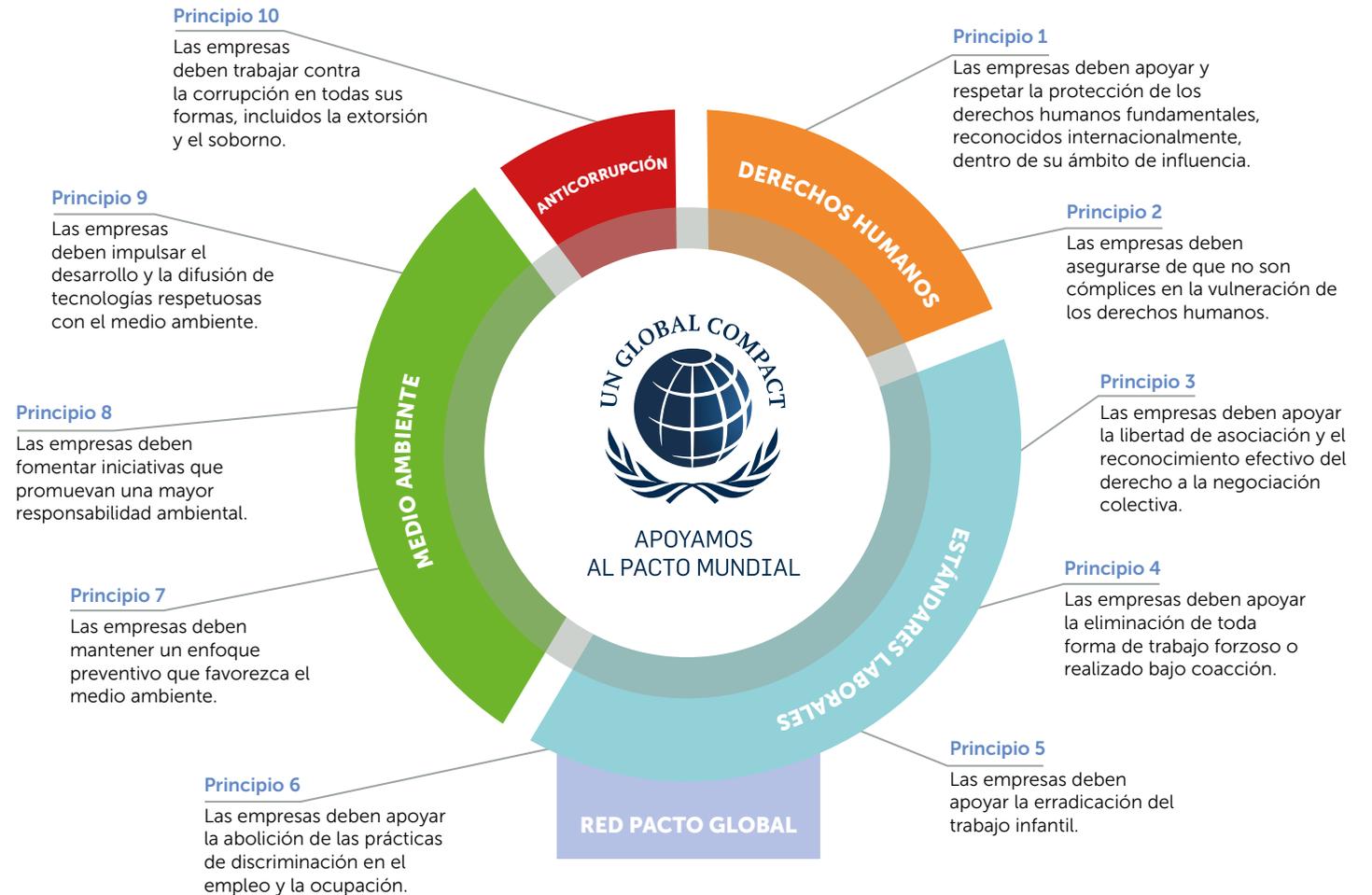
ABANCA tiene su mayor influencia en la zona atlántica, donde está su ADN. Por ello, favorecemos iniciativas que promueven una adecuada protección y conservación del medio ambiente, en especial del que nos rodea: los océanos y su vida submarina.

- ABANCA Mar: líneas de financiación para empresas y sus proyectos sostenibles.
- Convenio de colaboración con la Confederación Española de Pesca (CEPESCA).
- Participación, apoyo institucional al sector pesquero y conservero.
- Programa de voluntariado corporativo: limpieza de zonas costeras.

# PRINCIPIOS del Pacto Mundial



» El compromiso con la red española del Pacto Mundial tiene por objetivo fundamental involucrar a las empresas y a otros organismos en el desarrollo sostenible. ABANCA, como miembro, incorpora a su actividad y cadena de valor los diez principios universales del pacto lanzados en el año 2000.





## ALIANZAS para lograr objetivos

102-12, 201-2

La relación con los grupos de interés es un elemento clave de la estrategia y de la cultura corporativa de ABANCA, que trabaja proactivamente en el crecimiento y construcción de su red de alianzas para aportar soluciones, acciones y foros que busquen un desarrollo sostenible y contribuyan al progreso social y económico.

Las principales iniciativas y alianzas a nivel local e internacional son:

1

### Principios de Banca Responsable (PBR)

ABANCA se convirtió en 2019 en uno de los 130 bancos de todo el mundo que, como signatarios fundadores, se adhirieron a los Principios de Banca Responsable en el marco de la Asamblea General de las Naciones Unidas.

ABANCA considera que, tal y como se expresa en los Principios, solo en una sociedad inclusiva fundamentada en la dignidad humana, la igualdad y el uso sostenible de los recursos naturales pueden prosperar las personas y las empresas. Por este motivo, también va a reforzar su estrategia comercial para que sea coherente con este compromiso y que sus productos y servicios contribuyan a apoyar y acelerar los cambios fundamentales en la economía y el estilo de vida que son necesarios alcanzar los ODS y cumplir el Acuerdo de París.

## Principios de Banca Responsable



### COMPROMISO

Alinear nuestra estrategia empresarial con los objetivos de la sociedad expresados en los ODS, en el Acuerdo de París y otros marcos.



### IMPACTO

Incrementar de manera continua nuestros impactos positivos, reduciendo los negativos.



### CLIENTES

Trabajar de manera responsable con nuestros clientes para generar una prosperidad que compartan tanto la generación actual como las venideras.



### GRUPOS DE INTERÉS

Consultar, involucrar y colaborar con los grupos de interés relevantes para alcanzar los objetivos de la sociedad.



### GOBERNANZA Y FIJACIÓN OBJETIVOS

Implementar compromisos a través de sistemas efectivos de gobierno y establecer objetivos para nuestros impactos más importantes.



### TRANSPARENCIA Y RESPONSABILIDAD

Apostar por la transparencia, asumiendo responsabilidades sobre nuestros impactos, positivos y negativos, y por nuestra aportación a los objetivos de la sociedad.



2

### Compromiso de acción climática

ABANCA se sumó al acuerdo por el clima del sector bancario español, que tiene como principal objetivo promover una economía más sostenible y baja en emisiones, presentado en el marco de la cumbre por el Clima COP25.

El acuerdo supone la alineación con el Compromiso Colectivo de Acción Climática impulsado por UNEP FI, la iniciativa financiera del programa de las Naciones Unidas para el medio ambiente, y firmado por 31 entidades bancarias de todo el mundo, entre ellas ABANCA. El documento establece acciones concretas y plazos determinados que los bancos firmantes pondrán en marcha para ampliar su contribución y alinear su actividad con los objetivos del Acuerdo de París sobre el clima. (102-12)



3

### Red Española del Pacto Mundial

ABANCA es miembro, desde su constitución en 2015, de la Red Española del Pacto Mundial. (102-12)



4

### Asociaciones de nuestro ámbito de actividad

ABANCA participa en diversas asociaciones sectoriales, como la Asociación Española de Banca (AEB), la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA), el Círculo de Empresarios, la Asociación Centro Cooperación Ibérico y la Asociación Española de Empresa contra el Fraude, siendo el importe destinado a cuotas de pertenencia a las mismas 479.600 €. (102-13)

Asimismo, el banco tiene nombrados representantes en fundaciones y entidades sectoriales que contribuyen al desarrollo de los sectores agroganadero y forestal, al pesquero e industrial, así como a entidades sin ánimo de lucro o institucionales en todo nuestro ámbito de actuación, siendo el importe destinado a cuotas de pertenencia a estas 127.938 €. (102-13)

Al mismo tiempo, ABANCA impulsa la sostenibilidad en los diferentes sectores a través de la firma de convenios financieros con las principales entidades representativas para ofrecer soluciones a las principales demandas de cada uno de los colectivos.



**DIÁLOGO**  
con los grupos de interés

102-21, 102- 40, 102-42, 103-2, 103-3

La relación con los grupos de interés es un elemento clave de la estrategia y de la cultura corporativa de ABANCA para contribuir al progreso de la sociedad.

ABANCA dispone de un amplio abanico de herramientas para la consulta y el diálogo con los grupos de interés.

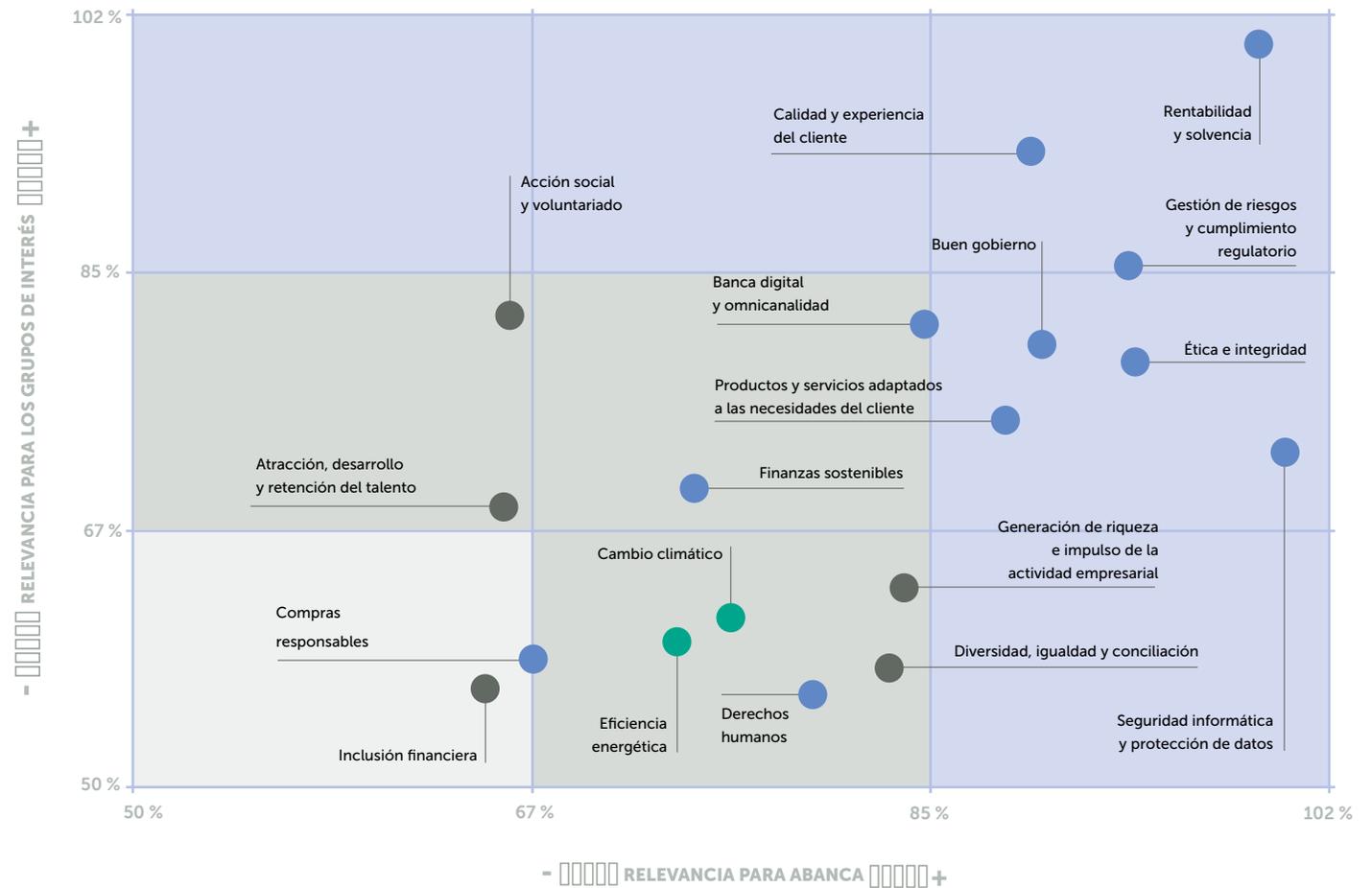
	Diálogo continuo	Diálogo periódico
<b>Empleados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestores de personas</li> <li>Intranet</li> <li>Canal de denuncias</li> <li>Web corporativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta de clima laboral</li> <li>Representantes laborales</li> <li>Encuentros laborales</li> <li>Jornadas formativas</li> <li>Métricas de calidad internas</li> </ul>
<b>Clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Red comercial</li> <li>Web comercial</li> <li>Servicio de atención al cliente</li> <li>Servicio de atención telefónico (902.12.13.14)</li> <li>Redes sociales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuestas de satisfacción</li> <li><i>Focus group</i></li> </ul>
<b>Proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mesa de compras</li> <li>Gestores especializados</li> <li>Web comercial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones periódicas</li> <li>Encuestas de satisfacción</li> </ul>
<b>Sociedad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Red comercial</li> <li>Web comercial y corporativa</li> <li>Buzón de RSC</li> <li>Departamento de Comunicación</li> <li>Redes sociales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones con agentes sociales</li> <li>Comunicaciones a supervisores</li> <li>Comunicaciones corporativas</li> </ul>

# ANÁLISIS de la materialidad

102-43, 102-44 , 103-1, 103-2

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 estos, el contenido de la Memoria.

La metodología utilizada en el estudio se basa en las directrices de los Estándares 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».



● Asuntos sociales

● Asuntos medioambientales

● Asuntos económicos

■ Relevancia alta: asuntos sobre los que se debe informar con un grado de detalle exhaustivo por considerarse de muy alta relevancia desde las perspectivas externa e interna.

■ Relevancia media: asuntos sobre los que ABANCA debe informar con un grado de detalle medio por su alta relevancia externa e interna.

■ Relevancia baja: asuntos sobre los que ABANCA debería reportar al menos el enfoque de gestión.

## DETERMINACIÓN de contenidos

103-1, 102-46, 102-47

Una vez validados los asuntos, se vinculan los temas materiales identificados con los estándares GRI y su cobertura, además de establecer la relación de cada uno de los asuntos materiales con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Asuntos materiales	Estándar GRI	Contenidos	Cobertura				ODS relacionados	Ley información no financiera
			Origen Dentro	Origen Fuera	Implicación Directa	Implicación Indirecta		
1 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 Modelo de negocio
2 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
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 Corrupción y soborno
4 Gestión de riesgos y cumplimiento regulatorio	GRI 102 Contenidos generales 2016 GRI 103 Enfoque de gestión 2016 GRI 206 Competencia desleal 2016 GRI 307 Cumplimiento ambiental 2016 GRI 419 Cumplimiento socioeconómico 2016	102-15, 102-30 103-1 a 103-3 206-1 307-1 419-1	•	•	•	•	ODS 16	Enfoque de gestión  Gestión ambiental Información fiscal
5 Derechos humanos	GRI 103 Enfoque de gestión 2016 GRI 406 No discriminación 2016 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 Aplicación de procedimientos de diligencia debida
6 Finanzas sostenibles	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 10 ODS 12 ODS16	Enfoque de gestión
7 Calidad y experiencia del cliente	GRI 102 Contenidos generales 2016 GRI 103 Enfoque de gestión 2016 GRI 416 Salud y seguridad de los clientes 2016 GRI 417 Marketing y etiquetado 2016	102-43 103-1 a 103-3 416-1, 416-2 417-1 a 417-3	•	•	•		ODS 1 ODS 8 ODS 10 ODS 12 ODS16	Enfoque de gestión Consumidores

Asuntos materiales	Estándar GRI	Contenidos	Cobertura				ODS relacionados	Ley información no financiera
			Origen Dentro	Origen Fuera	Implicación Directa	Implicación Indirecta		
8 Productos y servicios adaptados a las necesidades del cliente	GRI 102 Contenidos generales 2016 GRI 103 Enfoque de gestión 2016	102-2 103-1 a 103-3	•	•	•		ODS 1 ODS 8 ODS 10 ODS 12 ODS 16	Enfoque de gestión
	Suplemento sectorial	FS6, FS13, FS14						Consumidores
9 Compras responsables	GRI 102 Contenidos generales 2016 GRI 103 Enfoque de gestión 2016 GRI 204 Prácticas de adquisición 2016 GRI 308 Evaluación ambiental de proveedores 2016 GRI 414 Evaluación social de los proveedores 2016	102-9 a 102-10 103-1 a 103-3 204-1 308-1 a 308-2 414-1 a 414-2	•	•	•	•	ODS12	Enfoque de gestión Subcontratación y proveedores
10 Banca digital y omnicanalidad	GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1 a 103-3	•	•	•		ODS 9	Enfoque de gestión
11 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
12 Eficiencia energética	GRI 103 Enfoque de gestión 2016 GRI 302 Energía 2016	103-1 a 103-3 302-1 a 302-5	•	•	•	•	ODS 7 ODS 8 ODS 12	Enfoque de gestión Uso sostenible de los recursos
13 Cambio climático	GRI 103 Enfoque de gestión 2016 GRI 305 Emisiones 2016	103-1 a 103-3 305-1 a 305-7	•	•	•	•	ODS 13 ODS 14 ODS 15	Enfoque de gestión Contaminación Cambio climático
14 Atracción, desarrollo 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 404 Formación y enseñanza	102-8 103-1 a 103-3 202-1 401-1 a 401-3 402-1 403-1 a 403-4 404-1 a 404-3	•		•		ODS 1 ODS 3 ODS 4 ODS 5 ODS 8	Empleo Enfoque de gestión  Relaciones sociales Salud y seguridad Formación
15 Diversidad, igualdad y conciliación	GRI 103 Enfoque de gestión 2016 GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	103-1 a 103-3 405-1 a 405-2	•	•			ODS 5 ODS 8 ODS 10	Igualdad Organización del trabajo Accesibilidad universal de las personas con discapacidad
16 Generación de riqueza e impulso de la actividad empresarial	GRI 103 Enfoque de gestión 2016 GRI 203 Impactos económicos indirectos 2016	103-1 a 103-3 203-1, 203-2	•	•	•	•	ODS 1/ ODS 2/ ODS 3/ ODS 7/ ODS 8/ ODS 9 ODS 10/ ODS 11/ ODS 17	Enfoque de gestión
17 Acción social y voluntariado	GRI 103 Enfoque de gestión 2016 GRI 203 Impactos económicos indirectos 2016 GRI 413 Comunidades locales 2016	103-1 a 103-3 203-2 413-1, 413-2	•	•	•	•	ODS 1 / ODS 2 ODS 3 / ODS 8 ODS 10/ ODS 17	Enfoque de gestión Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible
18 Inclusión financiera	GRI 103 Enfoque de gestión 2016 GRI 203 Impactos económicos indirectos 2016	103-1 a 103-3 203-1, 203-2	•	•	•	•	ODS 1 ODS 5 ODS 8	Enfoque de gestión

Gobierno

# corporativo

---

**Los principales objetivos de ABANCA son garantizar la transparencia, la independencia y el buen gobierno de la entidad.**

---

## ESTRUCTURA accionarial

102-5

ABANCA cuenta con un accionista de referencia, Juan Carlos Escotet Rodríguez, cuya participación es del 77,76 % del capital social a fecha 31 de diciembre de 2019.

ABANCA Corporación Bancaria, S.A., mantiene como autocartera el 8,77 % del capital social de la entidad.

## MODELO de gobierno

ABANCA tiene 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.

### Participación accionarial



### Junta General de Accionistas

102-18

Tienen 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



### CONSEJO de Administración



### COMISIÓN Delegada de Créditos



### COMISIÓN de Auditoría y Cumplimiento



### COMISIÓN de Nombramientos



### COMISIÓN de Remuneraciones



### COMISIÓN de Riesgo Integral



## Consejo de Administración

102-22, 102-23, 102-24, 405-1, 102-31

Mantuvo un total de 14 reuniones en 2019 y está integrado por nueve miembros.



**Presidente**  
**Juan Carlos Escotet Rodríguez**  
 Dominical  
 Nombramiento: jun. 2017<sup>1</sup>

(1) Fue vicepresidente de jun. 2014 a jun. 2017.



**Consejero Delegado**  
**Francisco Botas Ratera**  
 Ejecutivo  
 Nombramiento: jun. 2014  
 Otros cargos: Comisión Delegada de Créditos, Comité de Dirección.



**Vocal**  
**Ana da Cunha Barros**  
 Independiente  
 Nombramiento: jul. 2019



**Vocal**  
**Eduardo Eraña Guerra**  
 Independiente  
 Nombramiento: oct. 2016  
 Otros cargos: Comisión de Nombramientos.



**Vocal**  
**José García Montalvo**  
 Independiente  
 Nombramiento: ago. 2014  
 Otros cargos: Comisión de Auditoría y Cumplimiento, Riesgo Integral, Remuneraciones.



**Vocal**  
**Leticia Iglesias Herraiz**  
 Independiente  
 Nombramiento: may. 2018  
 Otros cargos: Comisión de Auditoría y Cumplimiento, Riesgo Integral.



**Vocal**  
**Pedro Raúl López Jácome**  
 Otros externos  
 Nombramiento: jun. 2014  
 Otros cargos: Comisión Delegada de Créditos, Auditoría y Cumplimiento, Nombramientos, Riesgo Integral, Remuneraciones.



**Vocal**  
**José Ramón Rodrigo Zarza**  
 Independiente  
 Nombramiento: ago. 2014  
 Otros cargos: Comisión Delegada de Créditos, Auditoría y Cumplimiento, Nombramientos, Riesgo Integral.



**Vocal**  
**Carina Szpilka Lázaro**  
 Independiente  
 Nombramiento: jun. 2014  
 Otros cargos: Comisión de Auditoría y Cumplimiento, Remuneraciones.



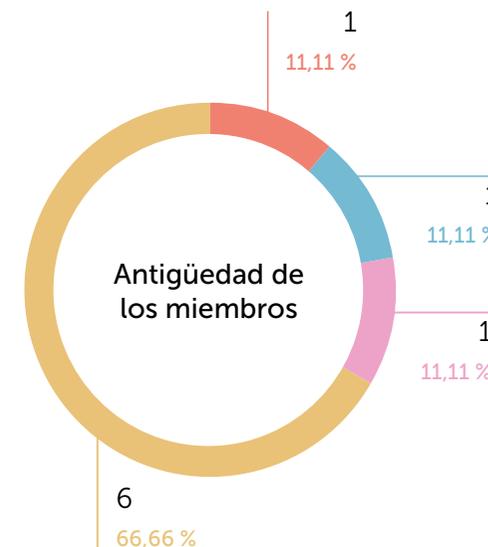
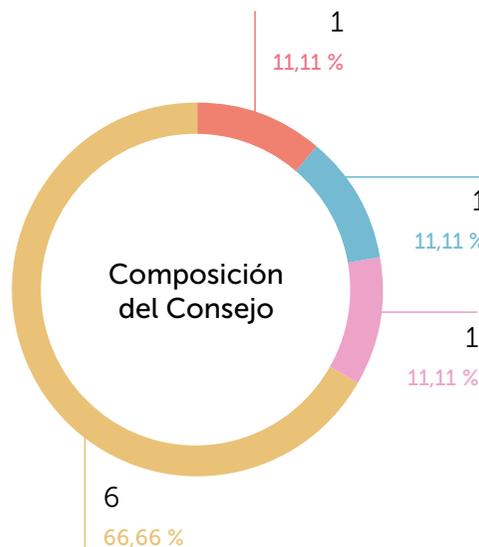
» De conformidad con el artículo 529 duodecies de la Ley de Sociedades de Capital,

«se considerarán consejeros independientes aquellos que, designados en atención a sus condiciones personales y profesionales, puedan desempeñar sus funciones sin verse condicionados por relaciones con la sociedad o su grupo, sus accionistas significativos o sus directivos».



» Adicionalmente, en el apartado sexto (clases de consejeros) de la política de idoneidad de ABANCA, se establece que «...el número de consejeros independientes representará una mayoría en la composición del Consejo de Administración».

Tanto es así, que en la actual composición del Consejo de ABANCA un 66,66 % de los consejeros son independientes.



- Independiente
- Otros externos
- Ejecutivo
- Dominical

- Más de 5 años
- Más de 3 años
- Más de 1 año
- Menos de 1 año

**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.



**Distribución, por sexo y edad, del Consejo de Administración**

405-1

	2017					2018					2019				
	Mujeres N°	Mujeres %	Hombres N°	Hombres %	% Total	Mujeres N°	Mujeres %	Hombres N°	Hombres %	% Total	Mujeres N°	Mujeres %	Hombres N°	Hombres %	% Total
Menores de 30 años	0	0,0 %	0	0,0 %	0 %	0	0,0 %	0	0,0 %	0 %	-	-	-	-	-
Entre 30 y 50 años	1	50,0 %	1	50,0 %	100 %	1	50,0 %	1	50,0 %	100 %	-	-	-	-	-
Mayores de 50 años	0	0,0 %	6	100,0 %	100 %	1	16,6 %	5	83,3 %	100 %	<b>3</b>	<b>33,3 %</b>	<b>6</b>	<b>66,6 %</b>	<b>100 %</b>
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>12,5 %</b>	<b>7</b>	<b>87,5 %</b>	<b>100 %</b>	<b>2</b>	<b>25,0 %</b>	<b>6</b>	<b>75,0 %</b>	<b>100 %</b>	<b>3</b>	<b>33,3 %</b>	<b>6</b>	<b>66,6 %</b>	<b>100 %</b>

En ese sentido y en lo que respecta a las competencias relacionadas con temas económicos, ambientales y sociales, el reglamento del Consejo de Administración establece en su artículo 4 las competencias que el Consejo ejercita directamente, en su función general de supervisión, con carácter indelegable, entre las que destacan a estos efectos las siguientes en materia económica:



1

**La aprobación de las grandes estrategias de la sociedad y del grupo del que es entidad dominante,** así como

el seguimiento y supervisión de su ejecución, asumiendo la responsabilidad de la administración y gestión de la sociedad y la aprobación y vigilancia de la aplicación de sus objetivos estratégicos y su estrategia de riesgo.



2

**Garantizar la integridad de los sistemas de información contable y financiera,**

incluidos el control financiero y operativo, así como el cumplimiento de la legislación aplicable.



3

**La aprobación de inversiones u operaciones de todo tipo que tengan carácter estratégico,** salvo que su aprobación corresponda a la Junta General.



4

**La formulación de las cuentas anuales individuales y consolidadas,** la restante información financiera que la sociedad deba hacer pública periódicamente, así como la propuesta de aplicación de resultados.



5

**Participar activamente en la gestión de todos los riesgos sustanciales** contemplados en la normativa de solvencia, velar por que se asignen recursos adecuados para la gestión de riesgos e intervenir en la valoración de los activos y en el uso de calificaciones crediticias externas y los modelos internos relativos a estos riesgos.



6

**Aprobar y revisar periódicamente las estrategias y políticas de asunción, gestión, supervisión y reducción de los riesgos** a los que la sociedad esté o pueda estar expuesta, incluidos los que presente la coyuntura macroeconómica en que opera en relación con la fase del ciclo económico.

Tal y como dispone el punto 2 del apartado cuarto (Requisitos generales) de la Política de Selección y Evaluación Continua de las Condiciones de Idoneidad y Calificación de Consejeros de ABANCA («la Política de Idoneidad»), «*Todos los consejeros, con independencia de cuál sea el origen o la causa de su nombramiento, tendrán como propósito principal la defensa del interés del Banco, entendido este como la consecución de un negocio rentable y sostenible a largo plazo, que promueva su continuidad y la maximización del valor económico de la empresa. En la búsqueda del interés*

*social, además del respeto de las leyes y reglamentos y de un comportamiento basado en la buena fe, la ética y el respeto a los usos y a las buenas prácticas comúnmente aceptadas, procurarán conciliar el propio interés social con, según corresponda, los legítimos intereses de los empleados, los proveedores, los clientes y los de los restantes grupos de interés que puedan verse afectados, así como el impacto de las actividades del Banco en la comunidad en su conjunto y en el medioambiente. Han de desempeñar sus funciones con eficacia, objetividad e independencia».*



## Comisiones

102-19 , 102-22, 102-33



### Delegada de CRÉDITOS

La Comisión Delegada de Créditos dispone de 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.

Consejero	Cargo	Categoría	Nombramiento
<b>Francisco Botas Ratera</b>	Presidente	Ejecutivo	ago. 2014
<b>Pedro Raúl López Jácome</b>	Vocal	Otros externos	ago. 2014
<b>José Ramón Rodrigo Zarza</b>	Vocal	Independiente	ago. 2014



## De AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO

La CAC informa al Consejo, entre otras cosas, sobre la información financiera que la sociedad deba hacer pública periódicamente, y la supervisión de la auditoría interna.



## De NOMBRAMIENTOS

102-24

Sin perjuicio de cualesquiera otros cometidos que puedan serle asignados en cada momento por el Consejo de Administración, ejercerá las funciones de evaluar el equilibrio de conocimientos, capacidad, diversidad y experiencia necesarios en el Consejo de Administración y elaborará una descripción de las funciones y aptitudes necesarias para un nombramiento concreto.

Consejero	Cargo	Categoría	Nombramiento
<b>Leticia Iglesias Herraiz</b>	Presidenta	Independiente	ago. 2018
<b>José García Montalvo</b>	Vocal	Independiente	may. 2018 <sup>(1)</sup>
<b>Pedro Raúl López Jácome</b>	Vocal	Otros externos	ago. 2014
<b>José Ramón Rodrigo Zarza</b>	Vocal	Independiente	ago. 2014
<b>Carina Szpilka Lázaro</b>	Vocal	Independiente	dic. 2014

(1) Fue presidente de ago. 2014 a ago. 2018.

Consejero	Cargo	Categoría	Nombramiento
<b>Eduardo Eraña Guerra</b>	Presidente	Independiente	oct. 2016
<b>Pedro Raúl López Jácome</b>	Vocal	Otros externos	jun. 2016
<b>José Ramón Rodrigo Zarza</b>	Vocal	Independiente	dic. 2014



## De RIESGO INTEGRAL

102-30

Ejerce, entre otras funciones, la de asesorar al Consejo de Administración sobre la propensión global al riesgo, actual y futura, de la sociedad y su estrategia en este ámbito, y le asiste en la vigilancia de la aplicación de esa estrategia; 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 y 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 REMUNERACIONES

102-19

Sin perjuicio de cualesquiera otros cometidos que puedan serle asignados en cada momento por el Consejo de Administración, ejercerá la función de proponer al Consejo 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 de los altos directivos de la Sociedad, así como la retribución individual y las demás condiciones contractuales de los consejeros ejecutivos velando por su observancia.

Consejero	Cargo	Categoría	Nombramiento
<b>José García Montalvo</b>	Presidente	Independiente	sept. 2018 <sup>1</sup>
<b>Leticia Iglesias Herraiz</b>	Vocal	Independiente	sept. 2018
<b>Pedro Raúl López Jácome</b>	Vocal	Otros externos	mar. 2017
<b>José Ramón Rodrigo Zarza</b>	Vocal	Independiente	sept. 2018 <sup>2</sup>

(1) Fue vocal desde ago. 2014 a sept. 2018.

(2) Fue presidente desde ago. 2014 a sept. 2018.

Consejero	Cargo	Categoría	Nombramiento
<b>Carina Szpilka Lázaro</b>	Presidenta	Independiente	jun. 2016
<b>José García Montalvo</b>	Vocal	Independiente	ago. 2014
<b>Pedro Raúl López Jácome</b>	Vocal	Otros externos	jun. 2016 <sup>1</sup>

(1) Fue presidente desde ago. 2014 a jun. 2016.

## Cambios en el Consejo de Administración en 2019

El Consejo de Administración, en su sesión celebrada el 29 de julio de 2019, acordó aprobar, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, el nombramiento por cooptación de doña Ana da Cunha Barros como consejera independiente de ABANCA Corporación Bancaria, S.A., de tal forma que el porcentaje de mujeres en el Consejo de Administración alcanza el objetivo del 30 % previsto.

## Funcionamiento y asuntos relevantes del año

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



1

**El 10 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 constan en la convocatoria de la Junta cuyo anuncio, de conformidad con los Estatutos Sociales, fue publicado el 9 de mayo de 2019 en la página web corporativa de la sociedad ([www.abancacorporacionbancaria.com](http://www.abancacorporacionbancaria.com)). A este respecto y como punto extraordinario de la citada Junta, destaca el acuerdo adoptado en relación con el punto noveno del orden del día, esto es, la fusión por absorción entre ABANCA Holding Financiero, S.A. (sociedad absorbida), y ABANCA Corporación Bancaria, S.A. (sociedad absorbente).



2

**En sesión extraordinaria de 14 de octubre de 2019**, el Consejo de Administración, previa propuesta favorable de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, aprobó el proyecto común de fusión por absorción de Banco Caixa Geral, S.A., por ABANCA Corporación Bancaria, S.A., todo ello de conformidad con lo previsto en la Ley 3/2009, de 3 de abril, sobre Modificaciones Estructurales.



3

**El día 26 de junio de 2019 se celebra sesión del Consejo de Administración en Lisboa**, coincidiendo con la exitosa culminación de la integración tecnológica y operativa del negocio de Deutsche Bank PCB Portugal adquirido por ABANCA, y como prueba de la relevancia estratégica que Portugal tiene para el banco.



4

**El Consejo de Administración, en su sesión celebrada el 28 de octubre de 2019**, acordó aprobar, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, el nombramiento por cooptación de D. Manuel López Figueroa como consejero independiente de ABANCA Corporación Bancaria, S.A. A fecha 4 de marzo se ha recibido la resolución favorable del Banco Central Europeo (BCE).

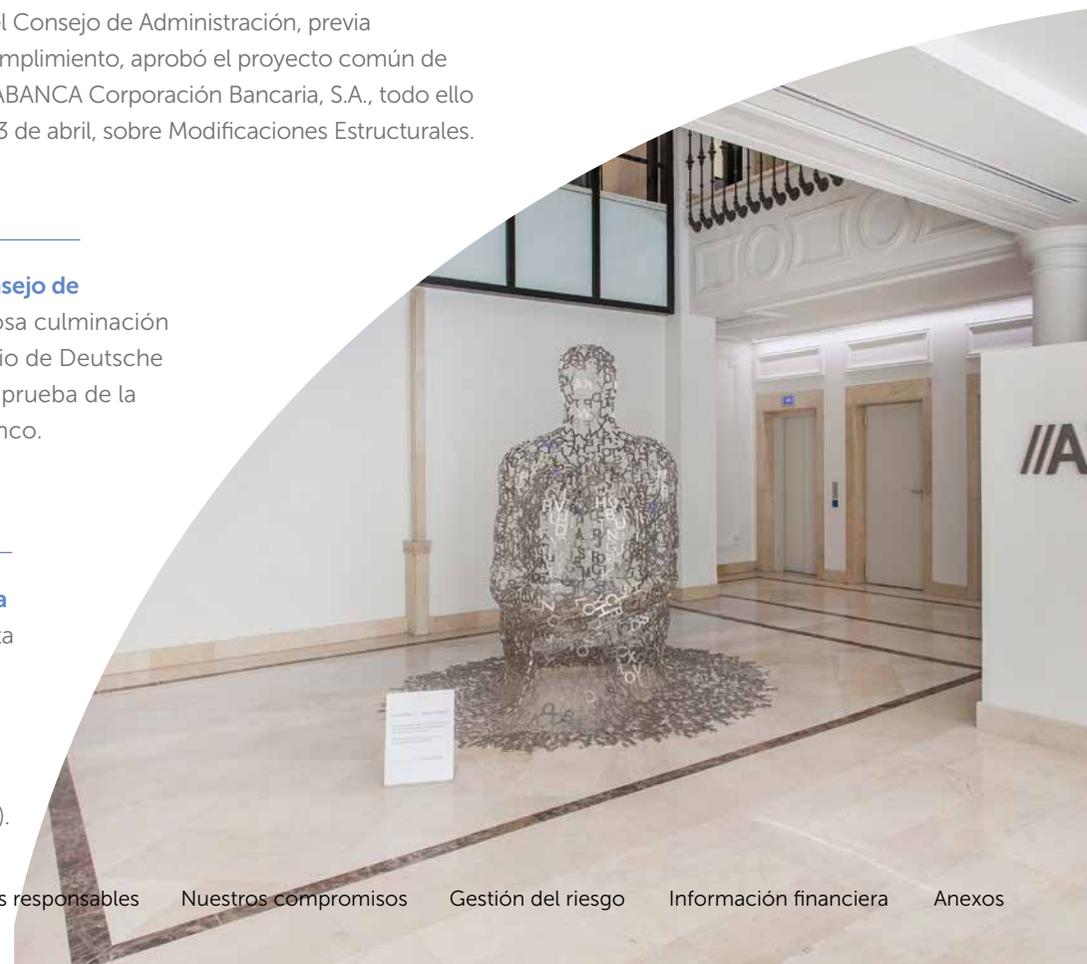
## Retribución

102-35, 102-36, 102-37

La remuneración de los consejeros se determina de conformidad con la política de remuneración del Consejo de Administración, actualizada por la Junta General de Accionistas del Banco con fecha 10 de junio de 2019 (a la que asistió un 87,33 %). La propuesta contó con el 90,87 % de votos a favor.



Información relativa a Gobierno Corporativo y remuneraciones.



## Comité de Dirección

102-20, 202-2



Francisco Botas Ratera  
Consejero Delegado



José Eduardo Álvarez-Naveiro Sánchez  
Gobierno Corporativo y Asuntos Legales



Luis Beraza de Diego  
Negocio en España



María Camino Agra  
Capital Humano



Alfonso Caruana Cámara  
Negocio Internacional



Alberto de Francisco Guisasola  
Finanzas



Miguel Ángel Escotet Álvarez  
Responsabilidad Social Corporativa y Comunicación



Pablo Triñanes Lago  
Control Corporativo y Riesgos



José Manuel Valiño Blanco  
IT, Información, Procesos y Operaciones



Pedro Veiga Fernández  
Planificación Estratégica y PMO



Juan Luis Vargas-Zúñiga Mendoza  
Mercado de Capitales, Gestión y Distribución Institucional



José Luis Vázquez Fernández  
Crédito

## Cambios en el Comité de Dirección

En 2019 se ha incorporado al Comité de Dirección Pedro Veiga Fernández, como director general de Planificación Estratégica y PMO; y causó baja, por fallecimiento, Juan María Hernández Andrés.

Durante el ejercicio 2019 han continuado formando parte del Comité de Dirección Julián José Serrapio Vigo, como auditor general, y Álvaro García Diéguez, como director general de ABANCA Seguros. Y se ha incorporado Jorge Martínez Martínez, director ejecutivo de Medios de Pago y Consumo. Todos ellos son invitados, con voz pero sin voto.



Información relativa al Comité de Dirección.

**BUEN gobierno**

102-28, 103-2, 103-3

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 nacimiento de la entidad.



**Políticas**

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

La actividad de ABANCA está sustentada en políticas, normas y procedimientos de obligado cumplimiento que velan por el desarrollo de comportamientos responsables en todo nuestro ámbito de actuación.



1

**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.



3

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.



2

**Implantar** normas de actuación y sistemas de control adecuados para impedir el acceso a la entidad a personas o colectivos no deseados.



4

**Garantizar** que todos los empleados las conocen.



### Código ético y de conducta

**ABANCA:** tiene implícito el compromiso con los derechos humanos. Así en su artículo 88 se recoge el respeto a los derechos de sindicación, asociación y de negociación colectiva, así como las actividades individuales o colectivas que lleven a cabo las secciones sindicales de acuerdo con las funciones legalmente atribuidas. Y en su artículo 81 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.



### Política de sostenibilidad:

pretende recoger la estrategia y principios básicos de actuación y compromisos de la entidad en sostenibilidad, evaluar su impacto estratégico e impulsar y gestionar iniciativas diseñadas para responder a los retos que plantea el cambio climático desde el punto de vista ambiental, social y de gobernanza.



### Política anticorrupción:

recoge los procedimientos específicos en materia de anticorrupción para cumplir con nuestras obligaciones y complementar la normativa existente (prevención del blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo, normas antifraude, RIC, etc.).



### Política fiscal:

recoge aquellos principios que inciden más directamente en su praxis tributaria, como los de transparencia, honestidad, responsabilidad, confiabilidad y calidad; todos ellos orientados a la reducción de riesgos fiscales significativos y a la prevención de aquellas conductas susceptibles de generarlos.



**Política de calidad:** nuestro compromiso con la mejora continua y la excelencia en gestión de procesos y servicios como palancas necesarias para ofrecer servicios de calidad, promoviendo las mejoras prácticas en los sistemas de gestión, conociendo las expectativas y necesidades de nuestros clientes internos y externos e impulsando acciones de mejora continua.



» **Política de gestión de proveedores:** establece el marco de gestión entre las empresas del grupo ABANCA y sus proveedores, que se deriva de la actividad de compras regulada por la Norma de Procura.



» **Política energética y ambiental:** recopila todos los elementos necesarios para el entendimiento de la gestión basada en el cumplimiento de los objetivos energéticos y ambientales.



» **Política de gestión de conflictos de interés:** sirve de desarrollo al Reglamento Interno de Conducta (RIC) en materia de gestión de los conflictos de interés.



» **Política de gobernanza de productos:** detalla los principios que sustentan los procedimientos para la creación/emisión o distribución de nuevos productos, garantizando que se cumple la legislación vigente y, en especial, los requerimientos en materia de gobernanza de productos y servicios.



» **Política de riesgo tecnológico:** establece y regula las disposiciones generales y los principios rectores de las cuestiones de riesgo tecnológico que resultan aplicables a todas las empresas del Grupo ABANCA.



» **Política de continuidad de negocio:** establece los principios básicos que permitan implementar, gestionar y mantener la capacidad operativa de ABANCA, así como de los servicios que presta a la entidad, ante un evento que pueda impactar la continuidad de negocio.

## Canal de denuncias

102-17, 103-2

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.

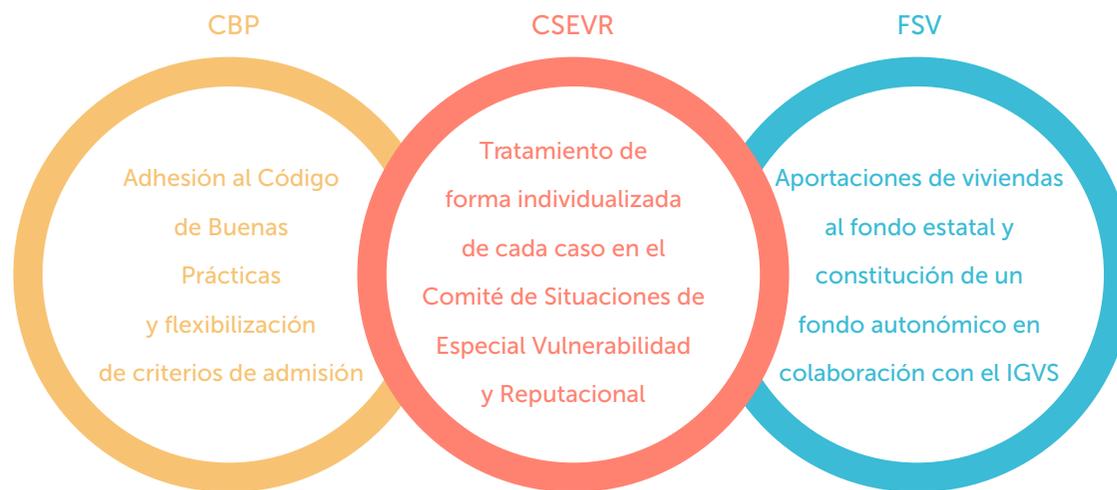
## Gestión singular de la vivienda

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

ABANCA dispone, desde 2016, de la unidad de gestión singular de la vivienda, en la que 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. Todas las propuestas se derivan a planteamientos pacíficos y 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.

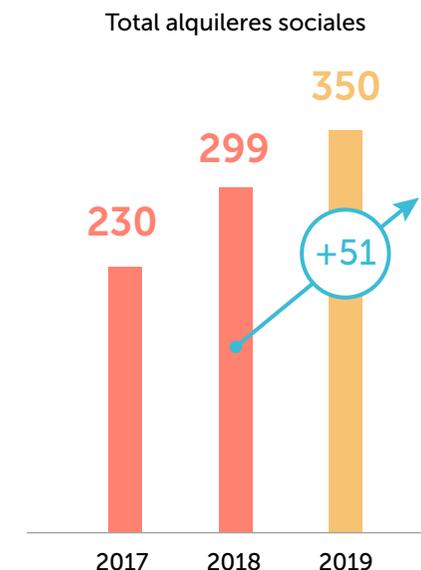
La política de protección a deudores hipotecarios se estructura en torno a tres ejes de actuación principales:

La política de protección a deudores hipotecarios se estructura sobre tres ejes



CBP, Código de Buenas Prácticas.  
CSEVR, Comité de Situaciones de Especial Vulnerabilidad y Reputacional.  
FSV, Fondo Social de Vivienda.

Código de Buenas Prácticas	2017	2018	2019
<b>Operaciones solicitadas</b>	<b>233</b>	<b>127</b>	<b>143</b>
<b>Operaciones realizadas</b>	<b>88</b>	<b>40</b>	<b>21</b>
Reestructuración viable	45	18	11
Quita	2	1	2
Dación en pago	41	21	8
<b>Operaciones denegadas</b>	<b>113</b>	<b>55</b>	<b>45</b>
Incumplimiento de requisitos	113	55	45
Otras causas	0	0	0



Entorno económico y plan

# estratégico

---

**El ejercicio 2019 ha sido el segundo de ABANCA en el marco de su plan estratégico 2018-2020.**

---

## ENTORNO económico

102-15

La economía mundial estuvo condicionada en 2019 por un escenario de tensiones comerciales y geopolíticas que ha derivado en un debilitamiento generalizado de la actividad y en particular de la producción industrial. En este marco, se estima que el PIB mundial ralentizó su ritmo de crecimiento hasta el 2,9 %, siete décimas menos que en 2018. El enfriamiento afectó tanto a las economías emergentes como a las avanzadas.

En el ámbito europeo, la zona del euro creció un 1,2 % en el conjunto del año 2019, siete décimas menos que en el año precedente. La desaceleración se extendió a los principales países europeos, si bien se reflejó con más intensidad en las economías con mayor peso industrial y vocación exportadora, como Alemania (creció un 0,6 %) e Italia (0,2 %).

El contexto de desaceleración global también afectó a la economía española, si bien continuó presentando un dinamismo superior al de las principales economías

avanzadas. Así, el PIB de España se incrementó un 2,0 % en el año, cuatro décimas menos que en 2018. La demanda interna se moderó por un menor impulso del consumo privado y de la inversión (con un freno más acusado en la construcción), mientras que el consumo público se aceleró levemente. La demanda exterior revierte su papel y, pese a un escenario global adverso, contribuyó de forma positiva al crecimiento.

El mercado laboral continuó presentando un comportamiento favorable, si bien los ritmos de creación de empleo se moderaron de forma consistente con el crecimiento más pausado de la actividad económica. Los datos de la Encuesta de Población Activa del cuarto trimestre reflejan en España un aumento del empleo del 2,1 % en términos interanuales, creándose en el promedio del año 451,6 miles de empleos (en promedio), frente a 502,9 mil en 2018. Esta dinámica permitió prolongar la reducción del número de parados, situándose la tasa de paro en el 13,8 %, seis décimas menos que un año antes.

Galicia, por su parte, mantuvo un impulso menos intenso que el del conjunto de España, con un avance del PIB del 1,8 % en 2019 (estimado), frente al 2,2 % del año anterior. El mercado laboral acompañó la moderación de la actividad, con un crecimiento de la ocupación del 0,7 % interanual y contabilizando 17,6 mil ocupados más en el conjunto del año (24,9 mil en 2018). La tasa de paro permanece por debajo de la media española, finalizando el año 2019 con una tasa de paro del 11,7 %, frente al 12,0 % de cierre a 2018.

La inflación española se mantuvo en niveles contenidos a lo largo de todo el año. En diciembre, la inflación general se situó en el 0,8 % en tasa interanual, mientras que la inflación subyacente permaneció dos décimas por encima, en el 1,0 % interanual.

Los riesgos para el crecimiento mundial se concentran en el posible recrudescimiento de las tensiones comerciales o geopolíticas que podría desencadenar un brusco desequilibrio de las condiciones financieras globales.

**2,9 %**  
Ralentización del  
crecimiento del PIB  
mundial.

**2,0 %**  
Incremento del PIB  
en España.

Contención de la  
inflación con una tasa  
interanual del  
**0,8 %**

## PLAN estratégico 2018-2020

103-2, 103-3

El ejercicio 2019 ha sido el segundo de ABANCA en el marco de su plan estratégico 2018-2020, en el que se definió la Visión del banco y su materialización en las prioridades estratégicas para el trienio: *«convertirse en una entidad financiera y de previsión reconocida 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 que sitúe su ROE de forma sostenida por encima del coste del capital».*

Para cumplir con este objetivo, se definieron tres ejes estratégicos fundamentales:



1

**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.



2

**Mejorar la experiencia del cliente**, facilitando una relación omnicanal con una atención homogénea cualquiera que sea el canal con el que el cliente se relaciona 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.



3

**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 ABANCA Servicios Financieros (ASF), y convirtiéndose en el banco de referencia para negocios y pymes. Todo ello optimizando el uso de capital, ampliando la actividad en mercados más rentables que el español y maximizando la gestión del riesgo problemático.

» **El objetivo marcado por el plan estratégico 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 90.000 millones de euros, considerando las operaciones de compra (Deutsche Bank's Private & Commercial Client («PCC») Portugal y Banco Caixa Geral, S.A.).

En su segundo ejercicio, los objetivos marcados en el plan para 2019 se han cumplido en línea con lo previsto, destacando los siguientes hitos:

- 1 Los objetivos del plan estratégico se cumplen en 2019 en un 99 %, con un 101 % en la perspectiva financiera y muy próximos a los fijados en relación con clientes, aprendizaje y crecimiento o de mejora de procesos.
- 2 Crecimiento con rentabilidad sostenida: el beneficio neto supera en 34 millones el objetivo. El margen de intereses cumplió el 99 % del objetivo afectado por el impacto del cambio en la curva de tipos, mientras que las comisiones y la aportación del negocio de seguros superaron el objetivo. La sólida base de ingresos recurrentes, unida al esfuerzo tecnológico y el control de costes realizado, permitió mejorar la eficiencia recurrente, batiendo el objetivo marcado. Como consecuencia de todo lo anterior, el ROE y el ROTE se sitúan por encima del objetivo.
- 3 Dinamismo comercial con el foco en lo micro y en los productos de valor añadido: La financiación a pymes y autónomos se mantuvo como pilar del crecimiento del crédito, con una ganancia de 9 puntos básicos de cuota en el mercado español en este segmento. El peso de las formalizaciones de operaciones >1M€ en 2019 se sitúa -234 p.b. por debajo del sistema consolidando el giro a lo micro. En los productos de valor añadido, registramos una ganancia de cuota en fondos de inversión (+8 p.b. en el año), planes de pensiones (+2 p.b.) y seguros de vida ahorro (+7 p.b.).
- 4 Calidad del riesgo: la tasa de morosidad se reduce hasta el 2,79 %, batiendo el objetivo del plan, por debajo de la media del sector español y con una cobertura de activos improductivos (NPL y adjudicados) de las más elevados del sector.
- 5 Solvencia y liquidez: ABANCA cerró 2019 con una ratio CET1 en línea de la referencia del 13 % fijada en el plan estratégico 2018-2020. La estructura de financiación está claramente basada en depósitos minoristas.

## PRINCIPALES hitos 2019

102-10



1

### Consolidación de la dimensión ibérica

#### Integración Deutsche Bank PCB Portugal.

ABANCA ha dado un importante salto en volumen de negocio e implantación en el mercado portugués tras la integración de Deutsche Bank PCB Portugal en el mes de junio.

Tras la integración, ABANCA se situó como décima entidad financiera del mercado portugués tanto por recursos de clientes como por crédito, además de ser la primera entidad en Advisory Banking.

#### Compra de Banco Caixa Geral.

ABANCA y Caixa Geral de Depósitos cerraron el proceso de compraventa de Banco Caixa Geral, S.A., con la firma del contrato de adquisición.

Con esta operación, ABANCA incrementó su red comercial con 110 oficinas repartidas por toda la geografía española, con especial presencia en las provincias más cercanas a la frontera con Portugal.

2



### La fusión por absorción de ABANCA Holding Financiero

La Junta General de Accionistas de ABANCA aprobó, el 10 de junio, en su reunión anual ordinaria el proyecto de fusión por absorción de ABANCA Holding Financiero, accionista mayoritaria de la entidad financiera.

Esta fusión permitió a ABANCA reforzar todavía más su holgada capitalización. Además, la absorción simplificó la estructura societaria y de gobierno, lo que redundará en una mejora de la eficiencia.



Compra de Banco Caixa Geral.



Alianza en seguros.

3



### Impulso al negocio de seguros

ABANCA y Crédit Agricole Assurances presentaron, en el mes de julio, el acuerdo que los une durante los próximos 30 años para operar en el mercado asegurador general en España y Portugal. El primer bancoasegurador europeo y ABANCA crearon una joint-venture al 50 % que ofrecerá al mercado productos innovadores apoyados en soluciones tecnológicas y acompañados de una experiencia de cliente diferencial.



Texto íntegro del Compromiso.



Vídeo Presidente ABANCA.

4



### ABANCA sostenible

#### Signatarios fundadores de los Principios de Banca Responsable.

ABANCA es uno de los signatarios fundadores de los Principios de Banca Responsable, la iniciativa financiera del programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI). La entidad se une así a una coalición de 130 bancos de todo el mundo y se compromete a alinear su negocio con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el Acuerdo de París sobre el cambio climático.

#### Compromiso por el clima.

ABANCA se sumó al Compromiso Colectivo para la Acción Climática suscrito en Nueva York, por 31 bancos de todo el mundo que dan el primer paso tangible en el compromiso de alinear sus negocios con los objetivos climáticos internacionales. El documento establece acciones concretas y con plazos determinados que los bancos firmantes pondrán en marcha para ampliar su contribución y alinear su actividad con los objetivos del Acuerdo de París sobre el clima.

## LÍNEAS de actuación y perspectivas para 2020

103-2

Las proyecciones económicas para 2020 apuntan a un repunte de la actividad económica global, impulsada por una recuperación del comercio y de la industria. En concreto, el PIB mundial podría elevarse un 3,3 % en el año, cuatro décimas más que en 2019, según las previsiones del Fondo Monetario Internacional. Las economías emergentes previsiblemente registrarán un crecimiento conjunto del 4,4 % anual, mientras que las expectativas para las economías avanzadas se orientan hacia un incremento del PIB del 1,6 % en promedio.

La economía española prolongará en 2020 su actual ciclo expansivo y seguirá creciendo por encima de los grandes países europeos, si bien a un ritmo más pausado (en torno al 1,7 %). El crecimiento seguirá siendo intensivo en creación de empleo, facilitando la reducción del paro. Galicia, por su parte, extenderá su impulso en 2020 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.

Modelo de

# negocio

---

**ABANCA finalizó 2019  
posicionada como una de las  
diez entidades financieras más  
relevantes del sistema financiero  
español por volumen de activos.**

---

102-2. ABANCA finalizó 2019 posicionada como una de las diez entidades financieras más relevantes del sistema financiero español por volumen de activos y presencia internacional (82 puntos de venta en el extranjero distribuidos por 10 países).

ABANCA desarrolla un modelo de negocio claramente focalizado en la banca minorista, con especial atención a la financiación y prestación de servicios financieros a empresas (pymes y autónomos fundamentalmente) y familias/particulares, así como a la cobertura de servicios de previsión (aseguramiento, planes pensiones, coberturas de riesgos, etc.). En este modelo, el cliente se configura como el centro de atención prioritario de toda la organización, que se vuelca en la cobertura integral de sus necesidades financieras a través de productos y servicios sencillos y de calidad, adaptados a sus requerimientos específicos y cumpliendo los valores corporativos de la organización (responsabilidad, confiabilidad, calidad e innovación).

ABANCA apuesta por un modelo de relación con el cliente basado en la omnicanalidad, que les permite relacionarse a través de los diferentes canales de distribución disponibles. Mediante una plataforma de distribución multicanal, el cliente decide cómo y cuándo realizar sus operaciones financieras, manteniendo la oficina tradicional como centro de atención personalizada y principal canal de relación, complementada con el apoyo de canales alternativos (banca online, banca móvil, medios de pago, cajeros, etc.).

Uno de los pilares en los que descansa el modelo de negocio de ABANCA es el de mantener en propiedad gran parte de los negocios de servicios financieros que presta (seguros, tarjetas, fondos, planes, gestión de pagos, servicing inmobiliario, etc.), con el objetivo de retener el valor de estos negocios dentro de la entidad y garantizar altos niveles de experiencia de clientes a través del control de la cadena de valor. Esta estrategia también tiene como objetivo ser una fuente de diversificación y de generación de ingresos recurrentes, así como una potencial palanca de generación de capital.

Cabe destacar la relevancia de la tecnología dentro del modelo de negocio de la entidad. En ABANCA existe una fuerte apuesta por este factor como vía para la mejora de la eficiencia, la satisfacción de los clientes y la adecuada competencia en un entorno cada vez más digital, siendo una de las líneas estratégicas de la entidad. El banco ha puesto el foco en el desarrollo de los canales digitales con un 50 % de sus clientes conectados a canales digitales, que suponen un 20 % de la formalización del crédito a particulares, apalancado en una banca móvil que se sitúan entre las mejor valoradas del mercado. Esta apuesta por los canales digitales, junto a la política de migración operativa, ha permitido derivar un 55 % de las operaciones fuera de la oficina, al tiempo que permiten una operatoria multicanal e ininterrumpida (24x7) a sus más de dos millones de clientes.



## DISTRIBUCIÓN multicanal

102-4, 102-6

# 727

oficinas en España.

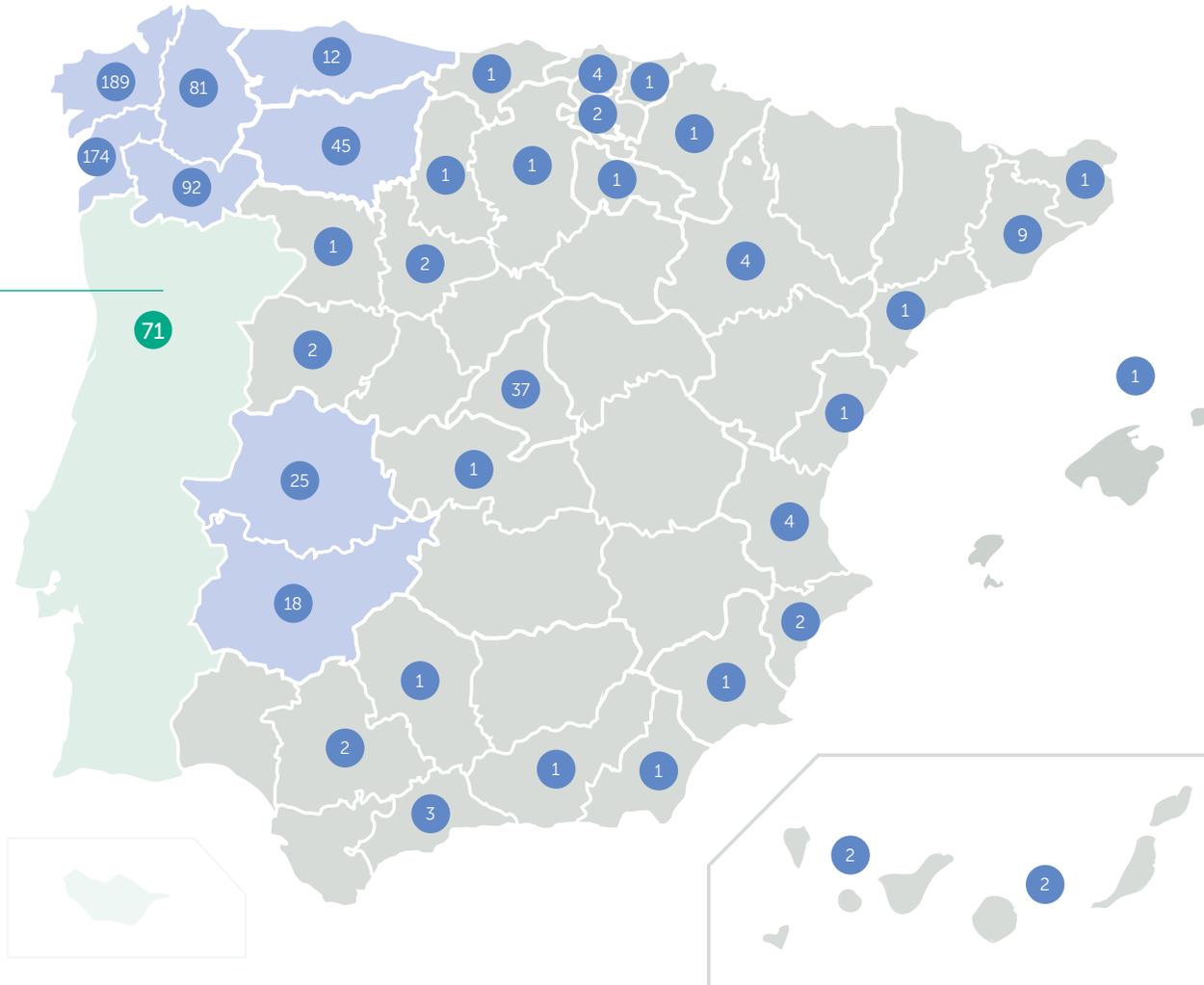
### ESPAÑA (727)

En las comunidades autónomas de **Galicia, Asturias, Extremadura y provincia de León**, ABANCA cuenta con una red de proximidad con fuerte presencia que se focaliza en las familias y pymes y un servicio especializado centrado en el cliente a través de gestores de clientes de banca personal, micro-pymes y autónomos y de empresa y áreas de actividad centradas en sectores claves (agroalimentario, marítimo, etc.), siempre con el complemento de servicios a distancia que facilitan al cliente realizar sus operaciones.

En el **resto del territorio español** apuesta por una red física mucho más selectiva, orientada al cliente empresa o de alto patrimonio y muy apoyada en servicios de atención remotos (banca móvil, cajeros, TPV...).

### PORTUGAL (71)

Con la incorporación de la red y negocio minorista de Deutsche Bank en 2019, ABANCA ha dado un fuerte impulso a su presencia en el mercado portugués y su consolidación como entidad de dimensión ibérica, clave en el desarrollo futuro de la entidad por su proximidad geográfica y los fuertes lazos comerciales existentes entre los dos países. La entidad finalizó 2019 con 71 puntos de venta en Portugal apoyados por soluciones digitales (banca móvil).



### PRESENCIA INTERNACIONAL (11)

La presencia de ABANCA en el extranjero se complementa con dos sucursales operativas en Suiza (Ginebra) y Estados Unidos (Miami), la Sociedad Financiera de Objeto Múltiple (SOFOM) (México) y ocho oficinas de representación (Alemania, Brasil, Francia, México, Panamá, Reino Unido, Suiza y Venezuela).

## PRINCIPALES líneas de negocio y productos

102-2, 103-2, 103-3, FS6, FS13

ABANCA elabora su información contable por líneas de negocio de acuerdo con lo establecido en la norma NIIF 8. Las líneas de negocio sobre las que se presenta la información son las siguientes:

Constituye el eje principal de la actividad de la entidad y se orienta a todo tipo de clientes minoristas (particulares, empresas y administraciones públicas) a los que se les ofrece una amplia gama de productos financieros y parafinancieros.

### Banca minorista

1

### 2 Banca mayorista

Actividad de mercados (tesorería, emisiones, cartera de renta fija, etc.) y gestión de la cartera de renta variable en la que la Sociedad cuenta con participaciones no significativas.

Líneas de  
negocio

### 3 Filiales no financieras

Cartera de empresas no financieras creada con vocación de apoyo al tejido productivo y soporte de actividades de la Sociedad.

## 1. Banca minorista

ABANCA focaliza su actividad en la banca minorista 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.

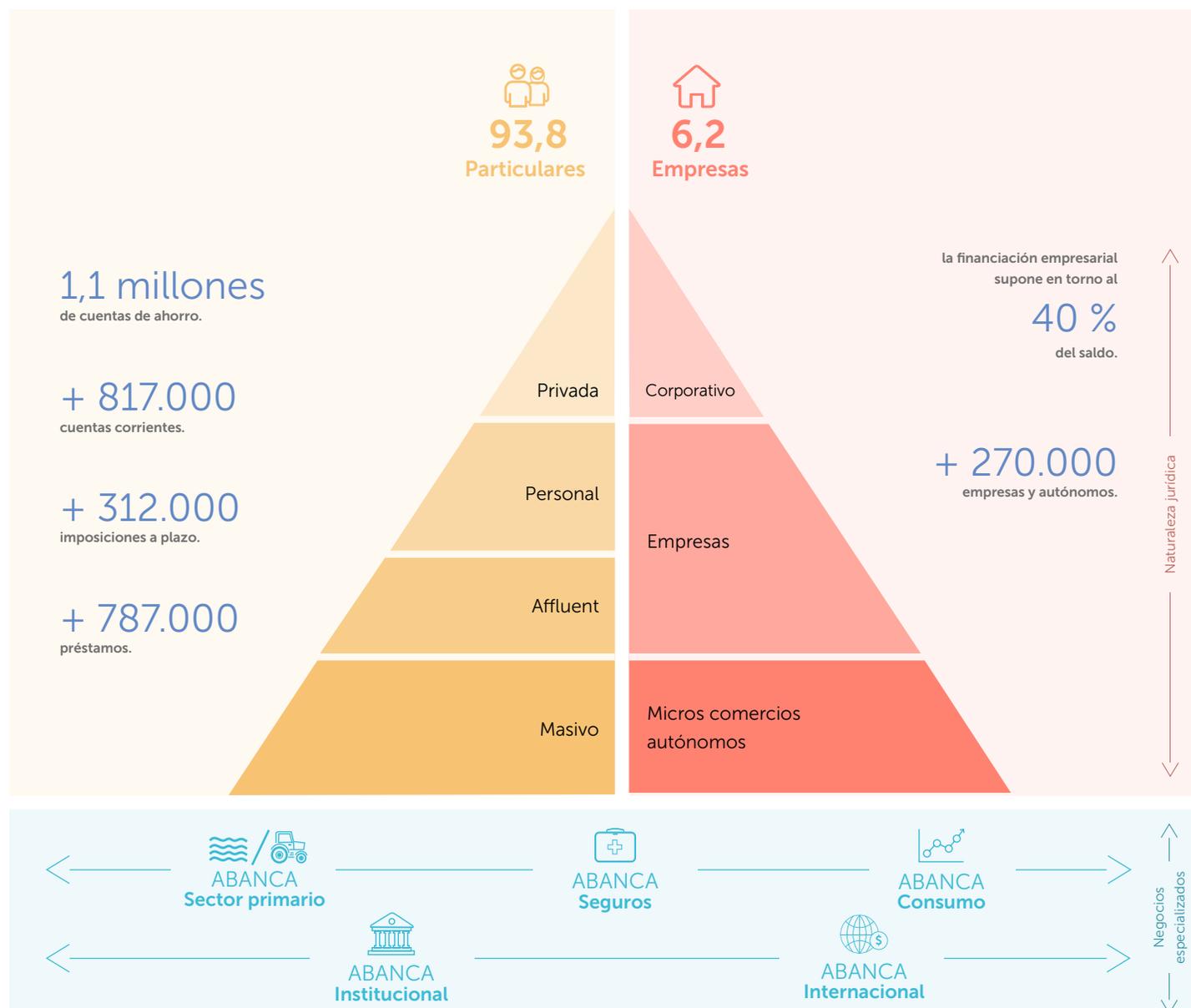
La estrategia comercial de ABANCA se basa en:

- a **la segmentación por tipología de cliente**, con el fin de ofrecer distintos productos y servicios adaptados a sus necesidades, obedeciendo en todo momento a un modelo de atención y propuesta de valor diferenciada. Estos productos y servicios se ofrecen en un entorno multicanal, ampliando las posibilidades de interrelación entre cliente y entidad.

Según se indica en el siguiente gráfico, la segmentación se divide en dos dimensiones, según la naturaleza jurídica de los clientes o según la especialización de sus negocios, interconectadas con el propósito de que la atención sea lo más personalizada y profesionalizada posible.

- b **La segunda dimensión identifica a ciertos clientes basándose en otros criterios de diferenciación.** De esta forma, se crean áreas específicas (Negocios Especializados) para dar servicios a colectivos concretos:

+ 2.300.000  
clientes.





## ABANCA sector primario

203-2, FS7, FS8

ABANCA Mar y ABANCA Agro son ejemplos de especialización en la atención a personas físicas, empresas, cooperativas y demás agentes del sector primario, abarcando la totalidad de la cadena de valor de los sectores agroganadero, vitivinícola, pesquero y acuicultor.

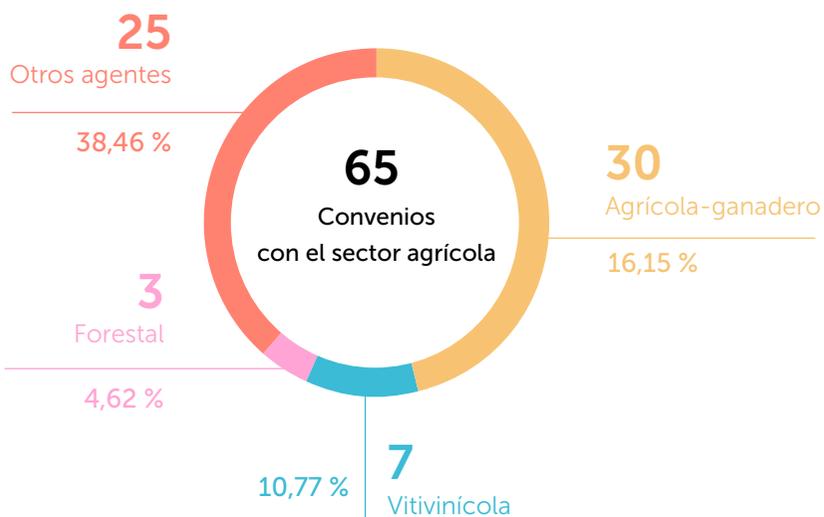
### Domiciliaciones de la PAC:

Líderes Galicia, cuota del

**48,19 %**

En León, cuota del

**15,26 %**



ABANCA Agro presta servicio a los sectores agroganadero, vitivinícola y forestal, englobando toda la cadena de valor, con especial foco en productores, proveedores e industria transformadora a través de nuestra red de oficinas con amplia presencia en zonas rurales.

El catálogo de productos contribuye a la apuesta de la entidad en materia de sostenibilidad con la firma de 65 convenios con los principales actores del sector, así como con las principales Sociedades de Garantía Recíproca (SGR) con la finalidad de dinamizar y ofrecer soluciones a las principales demandas de los asociados del sector.

### Participación activa en los eventos del sector:

- ABANCA Semana Verde de Galicia.
- ABANCA CIMAG-GANDAGRO.
- SALAMAQ 2019.
- Feria maquinaria Valencia de Don Juan.
- Feria de maquinaria de Muimenta (MOEXMU).
- Semana Gandeira de Mazaricos.
- Agroexpo (Don Benito-Badajoz).
- Fruit Attraction.
- Expobiomasa Valladolid.

ABANCA Mar, departamento especializado en el sector marítimo y pesquero, presta servicio a dichos sectores a través de una red de proximidad formada por 112\* oficinas con negocio significativo en el sector mar en toda la geografía española.

### Participación activa en los eventos del sector:

- Conxemar.
- IX Conferencia Mundial del Atún.
- Vigo Seafest.
- I Congreso de las organizaciones de productores pesqueros.
- I Foro Iberoamericano de la Pesca.
- VI Jornadas Internacionales de Pesca sobre Grandes Migradores.
- XV Festa do Peixe Espada.
- EXPOMAR 2019.
- FENACAM 2019.
- Congreso de las FREMSS.

Acuerdo de colaboración con

**86**  
agentes del sector en Galicia.



**ABANCA Seguros:** el desarrollo de esta línea de negocio tiene una importancia clave como generadora de resultados recurrentes para la Sociedad, al tiempo que permite diversificar las fuentes de generación de ingresos.

ABANCA Seguros desarrolla su negocio en seguros a través de una estructura que cuenta con tres líneas de actuación:

- 1 «ABANCA Vida» para desarrollar una amplia gama de productos de vida (riesgo y ahorro).
- 2 Seguros generales, en la que se espera que la empresa conjunta con Crédit Agricole ofrezca una oferta de productos amplia e innovadora.
- 3 Corretaje para satisfacer las necesidades de aquellos clientes que demandan productos más personalizados debido a sus características específicas (complejidad de riesgos, volumen de cobertura, etc.).

Esta estructura eficiente se ha creado tras un proceso de relanzamiento que redefinió la estructura organizativa del negocio de seguros y planes de pensiones de ABANCA apoyado en una serie de compras y fusiones que han permitido a ABANCA recuperar el 100 % del control sobre la cadena de valor de su negocio de seguros.

Este nuevo modelo comercial está respaldado por un equipo de gestores comerciales ubicados en las sucursales de ABANCA especializados en cada área del negocio de seguros.



**+ 19 %**  
primas seguros empresa.

**+ 17 %**  
primas seguros decesos.

**+ 36 %**  
primas seguros salud.

**+ 53 %**  
primas seguros pagos protegidos.

**+ 15 %**  
clientes con más de cinco pólizas en su tarifa plana.

**+ 18,7 %**  
nueva producción seguros generales.



**ABANCA Consumo.** ABANCA Servicios Financieros proporciona soluciones de financiación al sector consumo, demandadas tanto por consumidores finales (aplazamiento de compras, financiación en punto de venta, etc.) como por comercios.

Esta unidad de negocio 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 cuenta con un equipo de gestores que dinamizan la actividad con comercios/concesionarios, además de dar apoyo a la red de oficinas. Esto se complementa con un servicio de call center para la venta telefónica y soporte a comercios clientes.

En el año 2019 cabe destacar el lanzamiento de ABANCA Card, una tarjeta que premia la fidelidad de nuestros clientes, les permite acceder a ofertas y promociones de manera directa. Desarrollada de la mano de Mastercard, se trata de un servicio gratuito que puede utilizarse como tarjeta de crédito, aunque se activa por defecto como una herramienta de financiación, y no tiene comisiones asociadas.

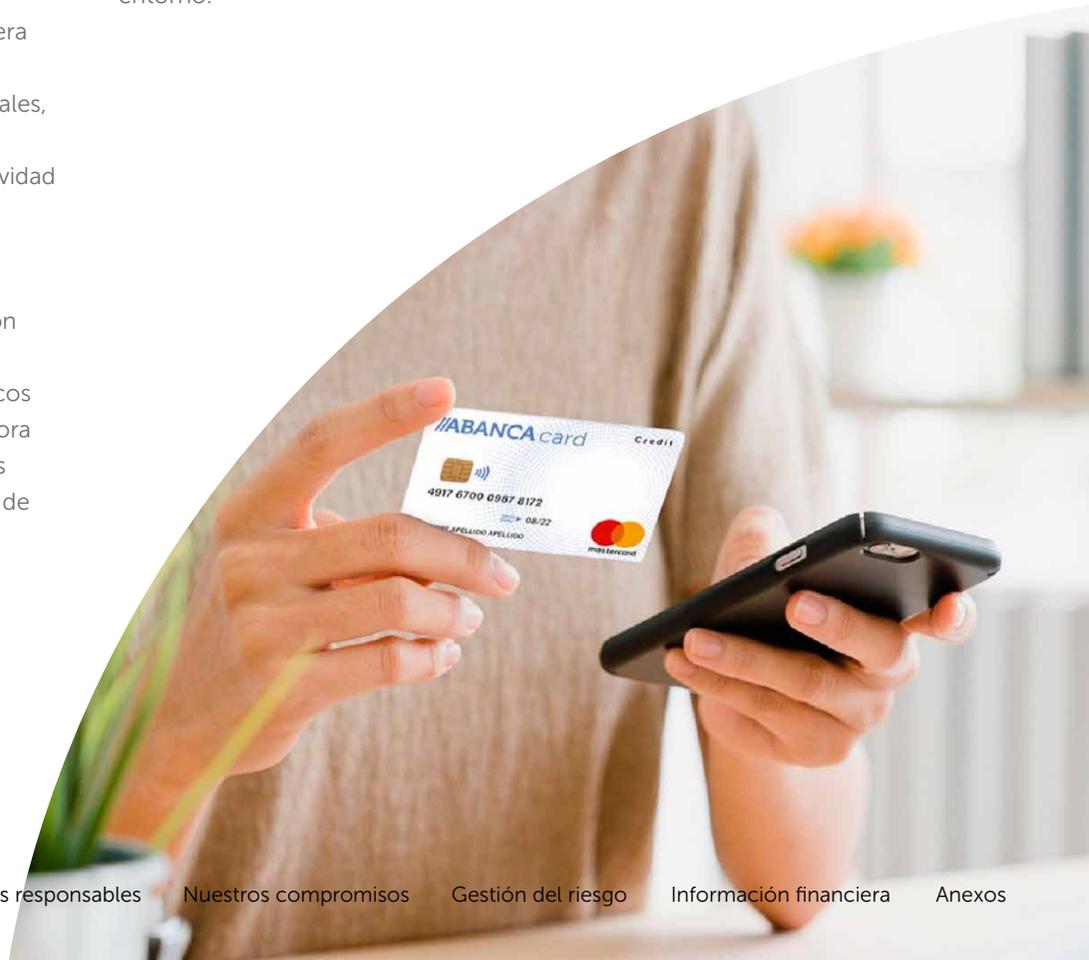


**ABANCA Institucional.** El sector público dispone también de un área especializada en ABANCA, en donde un equipo cualificado y con amplia experiencia ofrece todo tipo de soluciones para las necesidades financieras de organismos, empresas de carácter público, asociaciones, fundaciones, etc. Organizados 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 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.

**+ 350**  
convenios  
de colaboración.

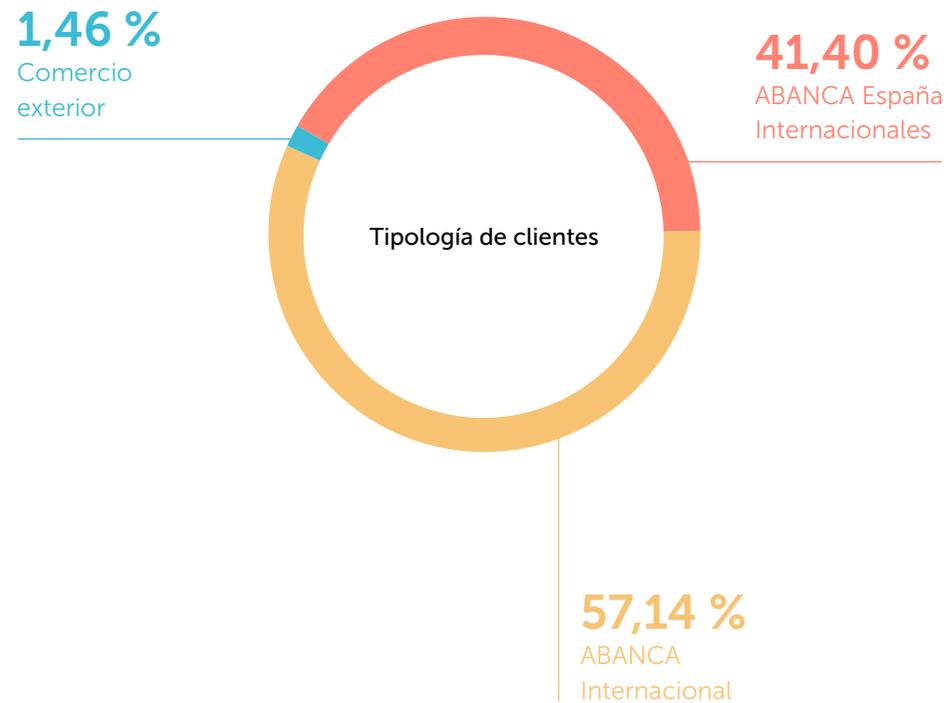




**ABANCA Internacional:** desarrolla la estrategia de presencia internacional complementaria en zonas geográficas que mantienen nexos con las regiones «naturales» de ABANCA.

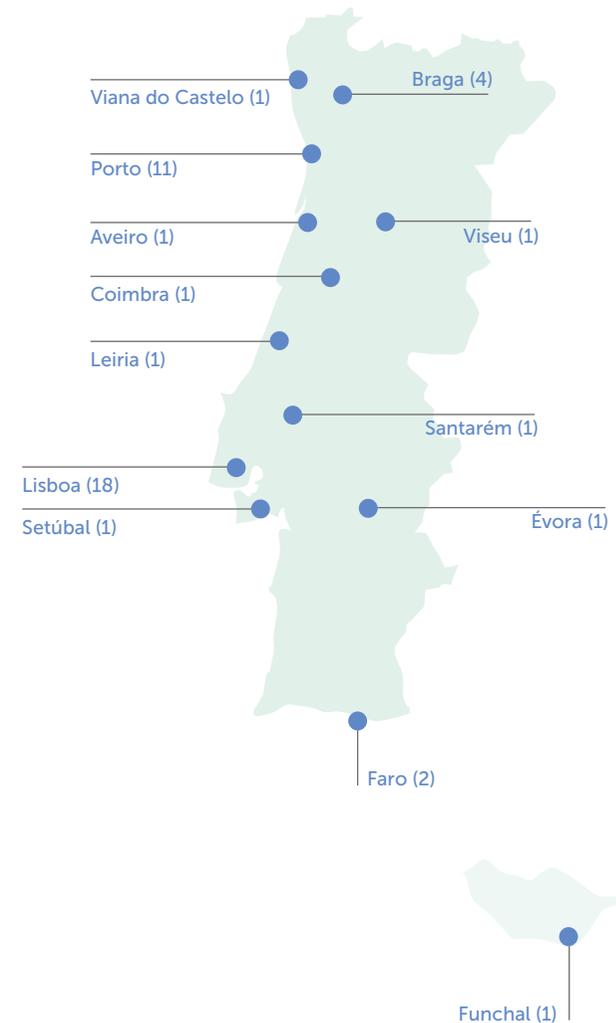
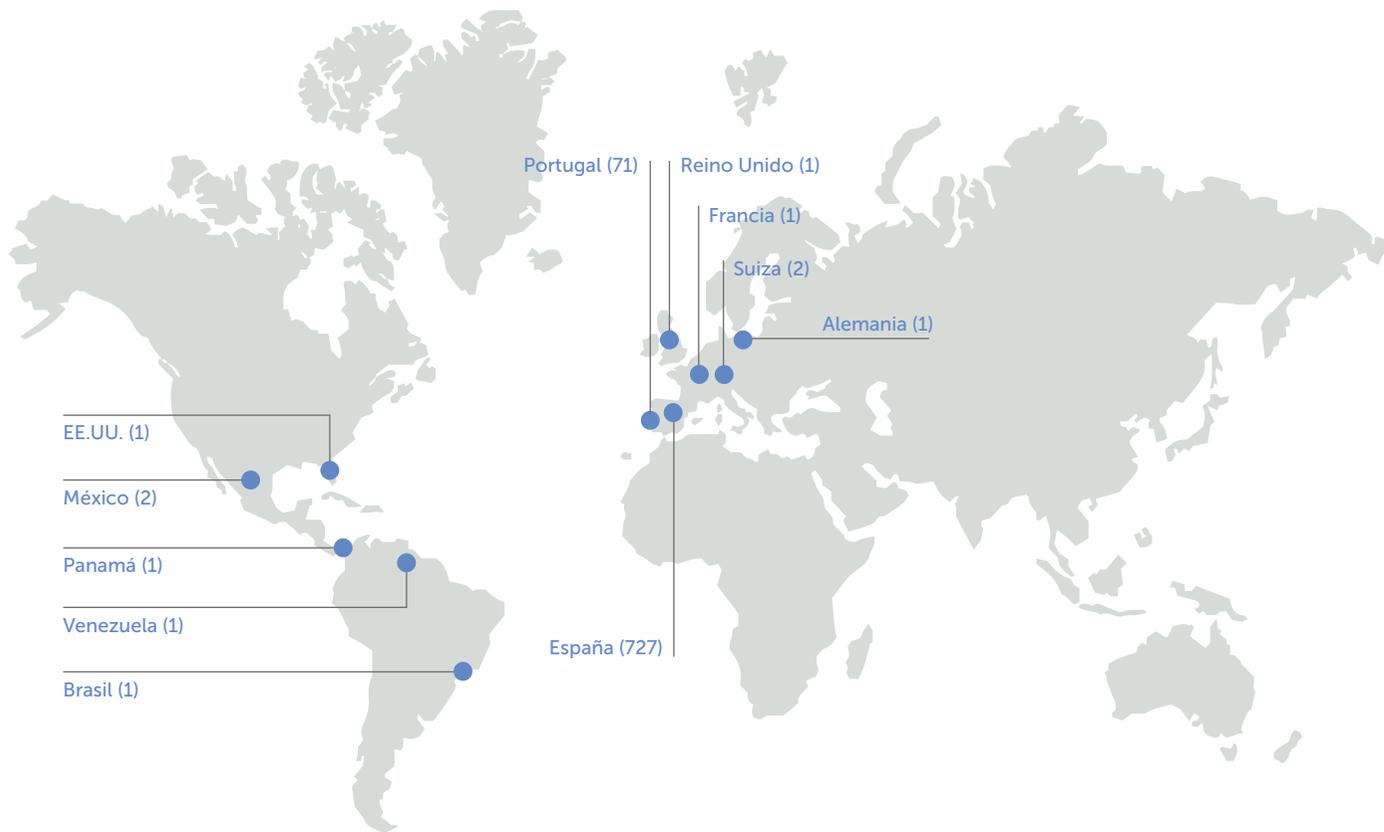
#### Tipología de clientes

- 1** ABANCA España Internacionales: presta servicio a clientes con residencia en otros países que desean mantener relaciones bancarias con una entidad ubicada en España.
- 2** ABANCA Internacional: atiende a clientes que tiene residencia en otros países pero que desean tener relaciones bancarias con un banco ubicado en su país de residencia.
- 3** Clientes de comercio exterior: segmento formado por empresas con intereses económicos y residencia en España. La actividad de estos clientes requiere de asesoramiento, productos y servicios financieros específicos, por lo que son atendidos por gestores especialistas en comercio exterior y por el departamento de Back Office Comex.



102-4, 102-6. ABANCA está presente en 11 países que son las primeras economías de Europa y América. En 2019 se ha dado un fuerte impulso a la presencia internacional con la compra del negocio minorista de Deutsche Bank en Portugal, un espacio económico de expansión natural para ABANCA por los elevados intercambios comerciales con España en general y con Galicia en particular.

Durante el año 2019 se han llevado a cabo numerosos eventos que se han convertido en citas de referencia entre nuestros clientes internacionales cuando visitan España, destacando: «Encuentro con no residentes en Tenerife», «Encuentro con empresarios gallegos en el mundo», «Romería Internacional ABANCA», «Encuentro con clientes Venezolanos en A Graña», «Encuentro con Asociación de Inmobiliarias de Canarias (ACEGI)», «Jornada de networking en Rio de Janeiro».



## 2. Banca mayorista

Sin perjuicio de que ABANCA financie su actividad de crédito de forma minorista (con depósitos de la clientela, con una ratio LTD (crédito/depósitos) del 96,3 % a 31 de diciembre de 2019), la unidad de banca mayorista complementa la actividad comercial de la Sociedad y constituye una fuente complementaria de ingresos para la cuenta de resultados.

Una de las principales funciones del área es la inversión del excedente de liquidez generado por la actividad comercial. Asimismo, gestiona las posiciones de tesorería y pasivos en el mercado de capitales para implementar la transformación de plazos del balance y la exposición al riesgo de interés. Adicionalmente, la banca mayorista da soporte a las áreas de la red comercial que realizan gestión discrecional de carteras, difunde el conocimiento a los gestores/clientes de ABANCA sobre las carteras de inversión más estandarizadas y monitoriza los fondos de inversión/planes de pensiones diseñados por ABANCA. Asimismo, colabora en la distribución de productos de tesorería a la red comercial (minorista, empresas, corporativa, Comex e institucional) y coordina las mesas de divisa y derivados, con el objetivo de ofrecer los mejores precios en estos productos al cliente interno (balance/trading) y cliente externo. Por otro lado, se ocupa de la gestión de la cartera de inversión en sociedades cotizadas y no cotizadas en la que se incluyen participaciones no representativas con el objetivo de generar rentabilidad para la Sociedad vía dividendos o plusvalías y de maximizar la eficiencia y la solvencia, minimizando las salidas y maximizando las entradas de recursos.



### 3. Filiales no financieras

Comprende la cartera de empresas no financieras con vocación de apoyo al tejido productivo local y al soporte de actividades de la Sociedad.

En el ejercicio 2019 se ha continuado con la política de rotación de la cartera de participadas del Grupo, desinvirtiendo en aquellos proyectos en los que se hubiesen cumplido los objetivos previstos en el momento de la toma de participación, así como realizando nuevas inversiones en aquellos proyectos que se engloban dentro de la estrategia de

reforzamiento de determinadas áreas del banco, como por ejemplo puedan ser las inversiones en start up vinculadas a los servicios financieros.

Por otro lado, se han renovado exitosamente las certificaciones ISO 9001 e ISO 14001 en las empresas ABANCA Gestión Operativa y Espacios Termolúdicos.

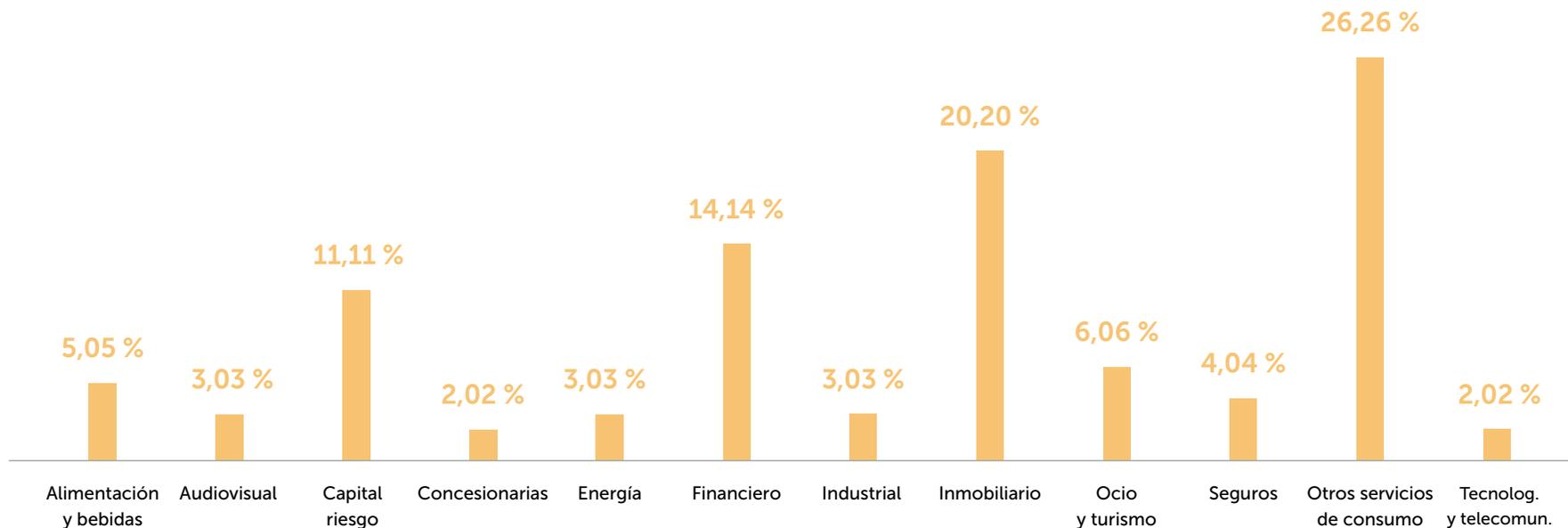
Asimismo, se están dando pasos encaminados a lanzar un nuevo servicio de banca inversión del Grupo, encaminada al asesoramiento e

intermediación de operaciones de M&A para clientes y no clientes del banco.

Por último, se están llevando a cabo los análisis de implantación de un exhaustivo programa de compliance interno en las empresas ABANCA Gestión Operativa y Sogevinus, de forma similar al implantado el ejercicio anterior en Espacios Termolúdicos.

A 31 de diciembre de 2019, el Grupo ABANCA mantenía una cartera de compañías participadas consolidadas con presencia en diversos sectores.

Distribución porcentual de participadas según sector de actividad en 2019



## FINANZAS sostenibles

103-2, 103-3, FS7,  
FS8, FS10, FS11

En ABANCA apoyamos el crecimiento sostenible financiando proyectos de energías renovables, apoyando la inversión responsable y fomentando la innovación y el desarrollo de las nuevas tecnologías.

Dentro de su apoyo al tejido productivo local, ABANCA tiene participación de capital del 20 % en cuatro parques eólicos del grupo Norvento.

## Financiación de proyectos sostenibles

Apoyamos el desarrollo de las energías renovables, el uso más eficiente de la energía y ayudamos a nuestros clientes en la transición hacia una economía con bajas emisiones de CO<sub>2</sub>.

Al mismo tiempo, ha contribuido a la financiación de infraestructuras de producción de energía renovable por importe de 517 M€.

### Financiación con interacción en temas medioambientales (millones €)

Sector actividad	Nacional	Internacional	Total
Eólico	144	20	164
Solar	240	12	252
Minicentral hidráulica	92	0	92
Biomasa	9	0	9
<b>Total</b>			<b>517</b>

También participamos, en 2019, en préstamos sindicados con criterios Ambientales, Sociales y Gubernamentales (ASG) firmando operaciones por valor de USD 40 millones.

ABANCA, dentro de su papel activo en la creación de una economía sostenible, ha comercializado varios productos de financiación cuya finalidad directa es la sostenibilidad en el ámbito de:



1

### La vivienda

- A través de préstamos a particulares para reformas en el hogar para la mejora de la eficiencia energética, el uso de energías renovables o mejoras en la sostenibilidad. Es una línea dentro de la oferta financiera del Plan Activamos (convenio de colaboración entre ABANCA y las cuatro diputaciones gallegas, que tiene como objetivo principal contribuir a potenciar el desarrollo social y económico de la comunidad).
- A través de las comunidades de propietarios, con financiación destinada a mantener o mejorar la seguridad del edificio, su accesibilidad, la instalación o modernización de los ascensores, la implantación de instalaciones de ahorro de energía y aislamiento térmico, así como mejorar la habitabilidad, salubridad y estanqueidad de las instalaciones comunitarias.



2

### La movilidad

Financiando la adquisición de vehículos eficientes: híbridos, eléctricos, etc. (dentro del Plan Activamos).



3

### El sector pesquero

Mediante la financiación de proyectos de inversión del Fondo Europeo Marítimo y de la Pesca (FEMP), que subvenciona, entre otras, inversiones que contribuyan a ahorrar energía o reducir el impacto en el medioambiente, incluido el tratamiento de residuos. Y también anticipos de subvención para inversiones sostenibles en el ámbito pesquero.



ABANCA  
Agro

4

### El sector agrícola

A través de financiación para la mejora en la eficiencia energética, sustitución de energía convencional por biomasa y otras energías alternativas, mejora en el tratamiento de residuos, reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub> o vehículos eficientes, todo ello en el ámbito de la actividad agrícola.

## Inversión socialmente responsable

El compromiso de ABANCA con la inversión socialmente responsable (ISR) presenta varias líneas de actuación:



1

### Inversión

El proceso de análisis e inversión de nuestros productos ISR combina criterios financieros con criterios (ASG) a la hora de seleccionar los activos donde invierte.

Actualmente ABANCA gestiona el fondo de inversión «Alpha Responsable», cuya esencia reside en que la cartera del cliente se conforma exclusivamente con una selección de fondos de inversión, de las mejores gestoras internacionales, que atienden a criterios de sostenibilidad medioambiental, compromiso social y ética en la gobernanza (ASG). Con su lanzamiento en abril de 2019, damos respuesta a la creciente atención prestada a estas cuestiones por el conjunto de la sociedad, y por lo tanto también por nuestros clientes.



2

### Inversión con impacto social

ABANCA colabora con un importante número de entidades, asociaciones e instituciones para apoyar diferentes iniciativas de impacto social.



I Jornada finanzas sostenibles.

## Difusión en materia de sostenibilidad

Colaboramos y participamos en la creación de iniciativas que ayudan a impulsar la sostenibilidad, como:



1

### I Jornada finanzas sostenibles

Celebrada en A Coruña el 21 de octubre de 2019 y que contó con la participación de Margarita Delgado, subgobernadora del Banco de España, y de Ana Martínez, vicepresidenta de la CNMV.



2

### Jornada «Hacia una sociedad sostenible»

Francisco Botas, consejero delegado, intervino en la jornada «Hacia una sociedad sostenible», evento que reunió en Madrid a reconocidos expertos en economía y desarrollo para reflexionar sobre la transformación del actual modelo socioeconómico hacia un paradigma más sostenible.

## Análisis de riesgos ambientales y sociales

ABANCA se adhirió a los Principios de Banca Responsable, así como al Compromiso para la Acción Climática, dos iniciativas de UNEP FI que tienen como objetivo conjunto, por parte de todas las entidades adheridas, el desarrollo de escenarios, modelos y métricas con la finalidad de evaluar e informar en base a escenarios de las oportunidades y riesgos relacionados con el cambio climático.

Los aspectos ASG son clave en los procesos de análisis del riesgo y en la toma de decisiones en la actividad ordinaria de ABANCA. En ese sentido, trabajamos en la incorporación a nuestro ámbito de Gestión del Riesgo de las conclusiones del trabajo desarrollado por UNEP FI desde 2017 y que se ha plasmado en dos guías, la primera centrada en el riesgo de transición (*Extending our Horizons: Accessing credit risk and opportunity in a changing climate*) y la segunda dirigida a evaluar los riesgos y oportunidades que emergen del riesgo físico (*Navigating a New Climate*).

Asimismo, ABANCA está trabajando en la implantación de procesos para la identificación, análisis y evaluación de este tipo de riesgos. Y en el desarrollo

de un Marco de Sostenibilidad y Políticas Sectoriales que recojan los criterios para el análisis del riesgo ambiental y social de las actividades de nuestros clientes. En especial para acompañar, de forma más adecuada y ordenada, a los que operan en sectores considerados «sensibles» en el proceso de transición.

No se han detectado riesgos ambientales directos relacionados con la actividad de ABANCA, por ese motivo no se han dotado provisiones específicas asociadas a dichos riesgos.

## ABANCA Digital

103-2, 103-3,  
FS13, FS14

ABANCA Digital tiene como objetivo 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.

### Crecimiento ABANCA Digital en 2019

**29,02 %**  
en el número de operaciones.

**22,18 %**  
en el peso de las transacciones.

### Contratos

**+ 45,6 %**  
contratos de origen digital  
(2017-19).

## TOP 3\*

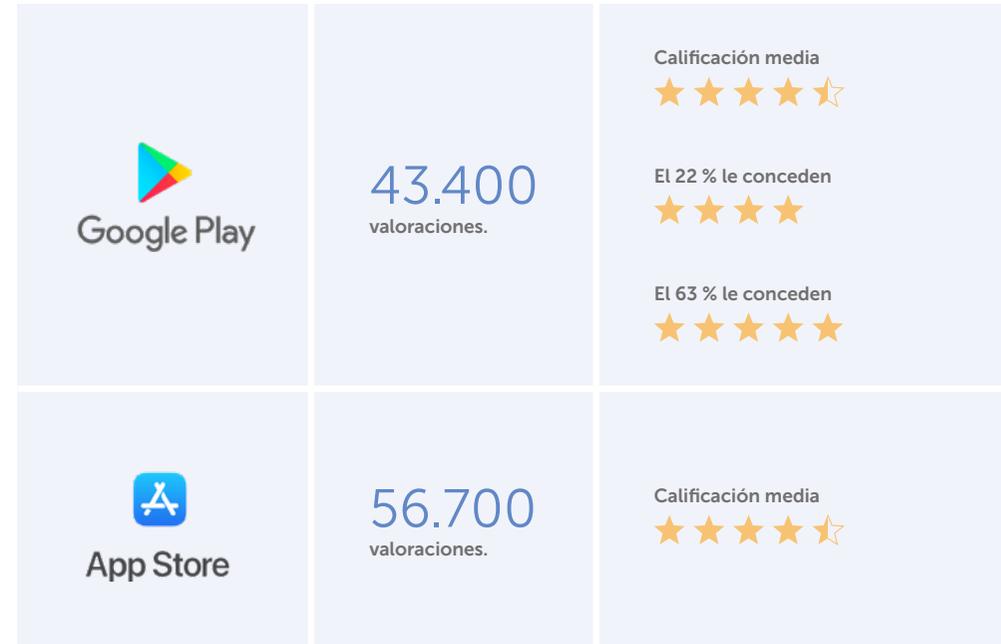
de los bancos con mejor experiencia digital.

## Banca móvil

La aplicación de banca móvil de ABANCA, desarrollada íntegramente en Galicia y gratuita, 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.

**+ 43 %**  
incremento de clientes  
conectados a banca móvil  
(2017-19).

**x 2**  
duplicadas las interacciones con  
clientes en banca móvil  
(2017-19).



*/\* En el ranking de bancos tradicionales, según estudio independiente de D-Rating, firma especializada en el análisis de soluciones digitales.*

Entre las principales novedades que se han puesto a disposición de los usuarios de la App de ABANCA en 2019 destacan:

## Banca electrónica

En línea con nuestros valores corporativos y más en concreto con la calidad, ABANCA cuenta desde 1996 con una certificación del sistema de gestión de calidad para su servicio de banca electrónica de particulares, banca electrónica de empresas y banca móvil de particulares conforme a los requisitos establecidos por la norma UNE-EN ISO 9001:2015. Esta certificación, renovada año tras año a través de un exigente proceso de auditoría externa llevado a cabo por AENOR como entidad certificadora, acreditada e independiente, es una evidencia tangible de nuestra capacidad de mejora continua y también de nuestro compromiso permanente para proporcionar productos y servicios con altos estándares de calidad que buscan satisfacer las necesidades de nuestros clientes tanto internos como externos.



## NEGOCIO responsable

417-1

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, ofreciéndoles productos y servicios que son sencillos, transparentes y adaptados a sus necesidades.

ABANCA dispone de una política de comunicación comercial que recoge todas las recomendaciones que el Banco de España ha comunicado a las entidades financieras. Su finalidad es el establecimiento de 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.

ABANCA está adherida a AUTOCONTROL (Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial), asociación sin ánimo de lucro establecida en 1995 y cuyo objetivo es contribuir a que la publicidad constituya un instrumento útil en el proceso económico, velando por el respeto a la ética publicitaria y a los derechos de los consumidores, con la exclusión de la defensa de los intereses particulares.

Según certificación expedida el 27 de enero de 2020, AUTOCONTROL informa

que ABANCA mantuvo su calidad de asociado durante el año 2019 cumpliendo los códigos deontológicos en todas sus comunicaciones publicitarias. (103-2).

### Calidad

103-2, 103-3, 416-1

La calidad es uno de los valores corporativos en los que se asienta el progreso futuro de la entidad. En ABANCA, la calidad es una responsabilidad compartida que se encuentra soportada por tres pilares básicos:



1

**Fomentar** la utilización de sistemas de gestión de calidad.



2

**Excelencia** en la gestión y orientación a resultados.



3

**Conocer** las necesidades de nuestros clientes y **mejorar** su satisfacción.

### » ABANCA dispone de:

- una **política de calidad**, donde se muestra nuestro compromiso con la mejora continua y con la promoción de las mejores prácticas en los sistemas de gestión:
- un compromiso con la **excelencia en el servicio**.

## Certificaciones y sellos de calidad

En 2019 ABANCA ha dado continuidad a su apuesta por la certificación de sistemas de gestión de calidad como un medio que nos permite ordenar nuestros procesos comerciales, de gestión y experiencia de cliente y que nos sirve de palanca para tender hacia la excelencia en el servicio prestado.



El certificado AENOR en «**Excelencia en el Servicio a Banca de Negocios**», en vigor desde marzo de 2018, acredita nuestro esfuerzo por la mejora continua de nuestros procesos y servicios para poder ofrecer la mejor experiencia a nuestros clientes.



Nuestra **sistemática comercial** logra estar entre las primeras entidades con un Certificado AENOR Conform en Excelencia en el Servicio a Banca de Particulares, en vigor desde diciembre de 2016.



Dos de los servicios más estratégicos del banco:

- los medios de pago (tarjetas financieras).
- la banca electrónica de particulares, empresas y banca móvil de particulares.

Disponen, desde 1996, de una certificación de su sistema de gestión de calidad conforme a los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001:2015.



En diciembre de 2014 nos convertimos en la primera entidad española y europea en certificar a través de la UNE 93200:2008 la calidad de un producto (**Préstamo 24 horas**) a través de una carta de servicio, un reconocimiento a la excelencia del proceso de concesión de préstamos personales y que se sustenta en la transparencia hacia nuestros clientes, haciendo público nuestro grado de cumplimiento de unos compromisos de calidad cuantificables, sencillos e inequívocos.



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**, sigla en inglés de Modelo Integrado de Capacidad y Madurez.



Calidad.

## Cartas de servicio

Las cartas de servicio son herramientas estratégicas de calidad con las que comunicar a nuestros clientes tanto los servicios prestados como los compromisos asumidos en dicha prestación:

Actúan como soporte fundamental de la mejora continua de la entidad.

- 1 Facilitan las relaciones con nuestros clientes a través de un lenguaje cercano, sencillo y transparente.
- 2 Nos sirven para definir estándares de servicio y para establecer objetivos de calidad de servicio ambiciosos y con gran impacto en el cliente.

A las cartas «Servicios préstamo 24 horas» y «Servicios de hipotecas ABANCA», se unió en 2019 el «Plan 6 días», un servicio de multi-financiación dirigido a nuestros clientes del segmento empresas y que nació llevando incorporada una carta de servicios con los siguientes compromisos:



**Mejorar nuestros tiempos de respuesta** en las operaciones de financiación, máximo de 6 días laborables.



**Informar del avance de la operación** en aquellos momentos más importantes.



**Que cuando incumplimos respondemos en consecuencia**, compensando a nuestros clientes.



Métricas de calidad interna

Medir la satisfacción interna en la ejecución de los servicios y procesos internos nos ayuda a alinear los intereses de todos los participantes en las diferentes fases del mismo. Para ello ABANCA utiliza dos índices:

# ICS

## Índice de Calidad de Servicio

El **Índice de Calidad de Servicio** se construye a partir de las valoraciones obtenidas en cinco dimensiones, evaluando el funcionamiento de los procesos de soporte, la agilidad de respuesta, la ausencia de errores, las herramientas o la seguridad, entre otros.

# CES

## Índice de Esfuerzo Cliente

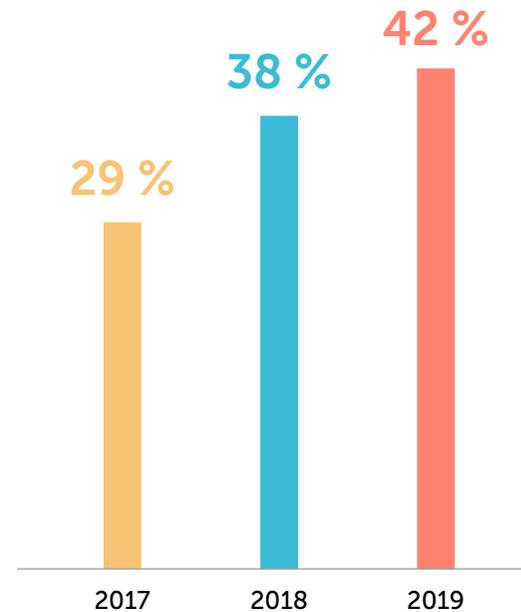
El **Índice de Esfuerzo Cliente** (CES por su sigla en inglés) evalúa la percepción del esfuerzo necesario para obtener un servicio o resolver un problema, convirtiéndose en un «barómetro» que mide desde la percepción del cliente interno hasta la simplificación de procesos, la adopción de nuevas tecnologías y herramientas, o la mayor autonomía para tomar decisiones.

50  
servicios evaluados en 2019.

Promedio de  
700  
encuestas mensuales.

Cerca de  
5.000  
empleados participantes.

Servicios internos que alcanzan la excelencia en el índice de ICS



## Experiencia cliente

102-43, 104-44, 103-2, 103-3, 416-1

Nuestra organización está completamente orientada al cliente; así, a lo largo de 2019, hemos preguntado, a través de encuestas, a más de 100.000 clientes cómo se han sentido al contratar nuestros productos y servicios, cuál ha sido su experiencia, y si están satisfechos con el uso de los productos y servicios contratados.

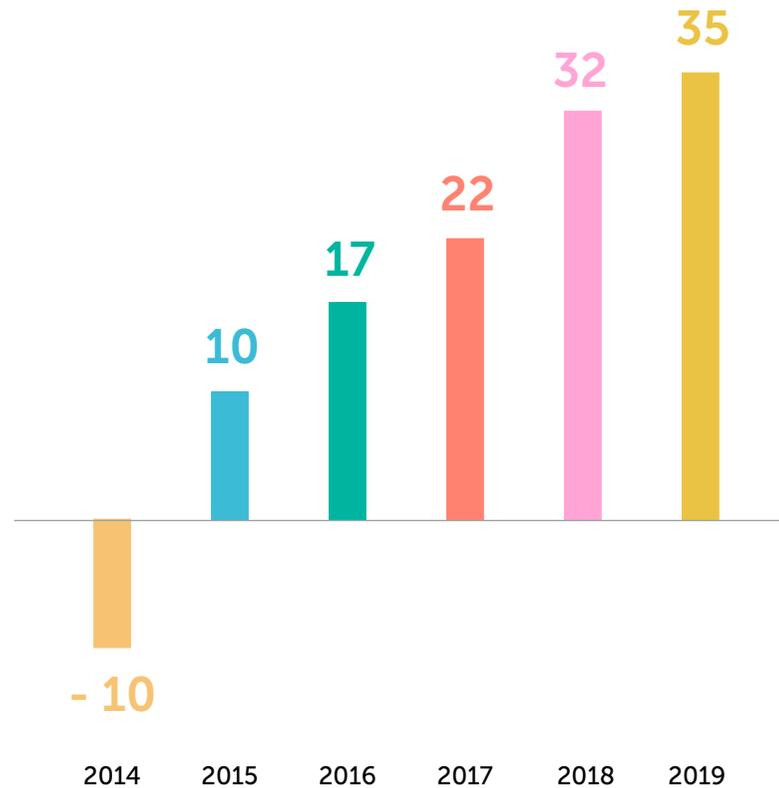
Un 52 % de los clientes encuestados son fans de ABANCA, con un índice de prescripción neta de 35 puntos, tres puntos más que el año anterior.

En ABANCA estamos convencidos de que solo escuchando al cliente podremos conocerle mejor y adaptarnos más a sus necesidades y expectativas. Para lograrlo, contamos con ABANCA Escucha, nuestra herramienta de experiencia de cliente, ágil, confiable y en tiempo real.

El diálogo con nuestros clientes es permanente y por eso en 2019 hemos lanzado un proyecto innovador, Comunidad de Cliente, con el objetivo de incluir la opinión del cliente desde el inicio de cualquier desarrollo de producto, servicio y/o experiencia.

**+ 100.000**  
clientes han compartido su experiencia con nosotros.

Evolución del índice de prescripción neta (IPN)



## Gestión de las reclamaciones

102-44, 103-2, 103-3, 416-1

La política de gestión de reclamaciones de ABANCA se define como un modelo anticipativo basado en líneas de defensa, de registro único y gestión descentralizada.



### LÍNEAS de defensa

1

Como resultado de una reclamación, el Servicio de Atención al Cliente (SAC):

- **Supervisa y valora** la actuación de las áreas comerciales y operativas en su relación con el cliente.
- **Analiza** de manera continua las reclamaciones y las causas que la motivan.
- **Traslada** los resultados del análisis al órgano de administración.



### REGISTRO único

2

De **todas** las reclamaciones.

De las **causas** que las motivan.



### GESTIÓN descentralizada

3

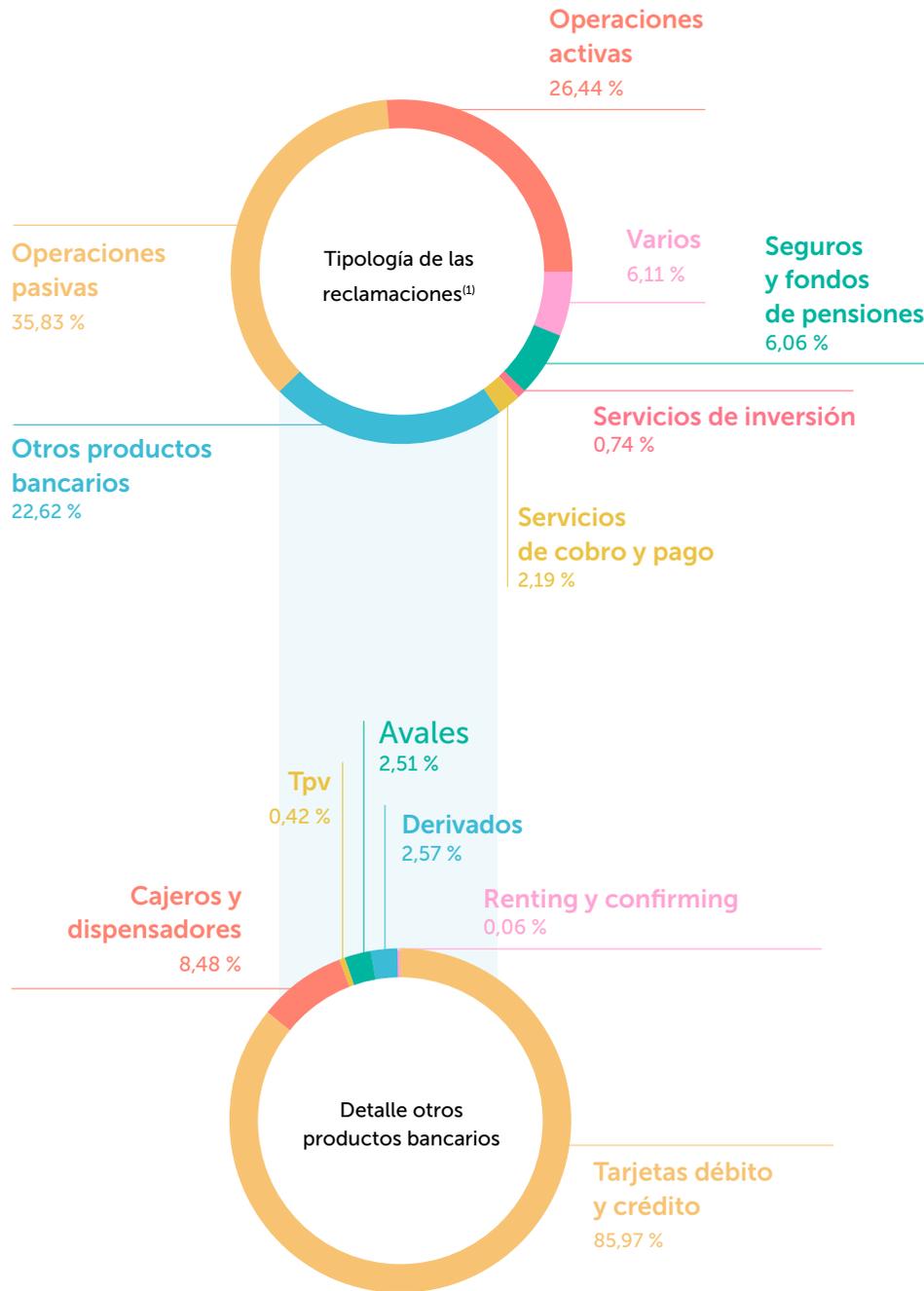
**A través de la oficina** basándose en su conocimiento del cliente.

**Desde el SAC** de aquellas que no han podido ser resueltas de forma satisfactoria en el ámbito de la oficina.

A 31 de diciembre de 2019 el

94,6 %

de las reclamaciones recibidas estaban resueltas.



<sup>1</sup> Reclamaciones en primera instancia y admitidas a trámite.

<sup>2</sup> Resolución de reclamaciones excluidas las de Banco Caixa Geral.

## COMPRAS responsables

102-9, 204-1, 412-1,  
103-2, 103-1

La función de Procura, integrada en la Dirección General de Finanzas a través de la Dirección de Eficiencia y Procura, se rige principalmente por la norma de procura y la política de proveedores.

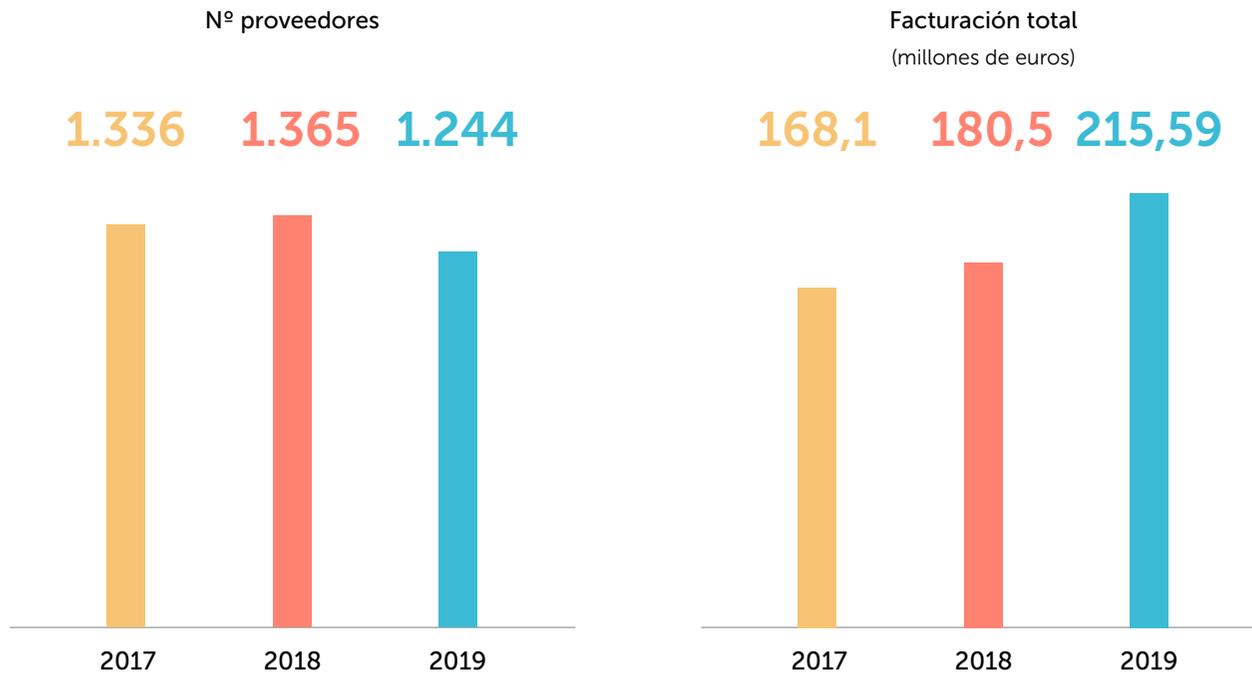
» **Norma de Procura:** Detalla los procedimientos de abastecimiento que implican pagos a proveedores y es de obligado cumplimiento para toda la organización. Algunos aspectos destacables de la norma son:

- Centralización de funciones en una única área especializada.
- Relación con el proveedor basada en criterios de continuidad e interés recíproco.
- Información de proveedores, homologación y valoración que se mantienen actualizadas y con plena trazabilidad garantizada por la centralización del proceso y el uso de la herramienta integral IPRO.
- Equipos de compra especializados según las categorías de servicios.
- Firme apuesta por la transparencia y eficiencia como bases de los procesos de compra.

» **Política de proveedores:** establece el marco de gestión entre las empresas del grupo ABANCA y sus proveedores, regido por los principios de ética, transparencia y cumplimiento normativo, que en 2019 se reforzó en el Procedimiento de homologación de proveedores (incorporado en el mapa de procesos de ABANCA).

215,59 M€

de facturación total.



» Durante el año 2019 se han mejorado los procedimientos para evaluar criterios de riesgos en los procesos de contratación en relación con los riesgos de seguridad tecnológica, confidencialidad de datos y continuidad del negocio. Asimismo, se ha adaptado la política de externalización a la guía EBA/GL/2019/02, que establece las reglas de funcionamiento aplicables a la externalización de actividades y a los servicios cloud.

1.244<sup>1</sup>  
proveedores.

(1) Los datos de proveedores corresponden a personas jurídicas contratadas por el área de Procura para ABANCA y sus participadas financieras. No se incluyen suministros. En el caso de Banco Caixa Geral el área de Procura está trabajando en su integración.

## Homologación y comportamiento responsable de los proveedores:

203-2, 308-1, 308-2, 414-1, 414-2

ABANCA, a través del área de Procura, mantiene un registro actualizado de proveedores en la plataforma de compras. Mediante el proceso de homologación se evalúa de forma integral la idoneidad del proveedor para prestar servicios o suministrar bienes al grupo ABANCA. Esta homologación se revisa con carácter periódico.

En su registro los proveedores deben aportar la documentación necesaria para evaluar los diferentes aspectos considerados en la homologación, entre los cuales destacan:



Solvencia y fiabilidad financiera



Incidencias y experiencia previa como proveedor de ABANCA.



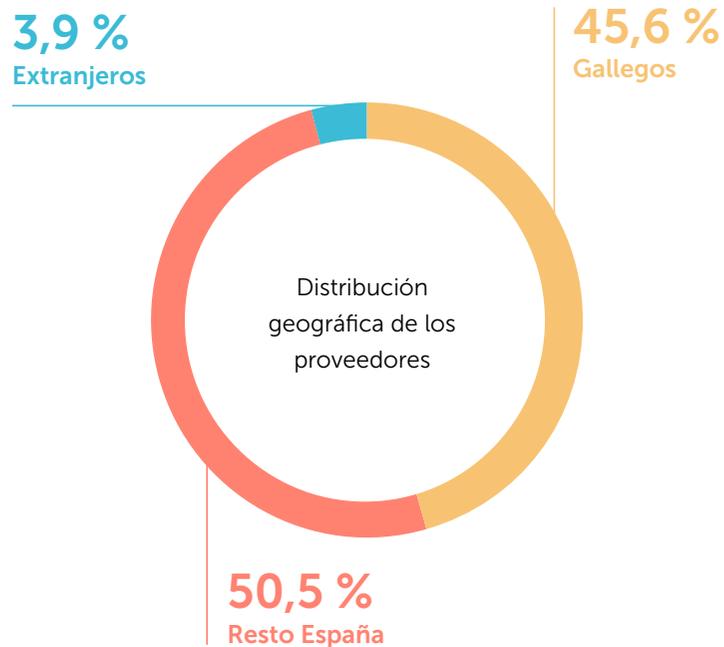
Existencia de certificaciones.



Vinculación como cliente.



Aspectos cualitativos, entre los que se encuentran los **riesgos de concentración, reputacionales, medioambientales, éticos y de conducta.**



La facturación de los proveedores extranjeros es del **3,94 %**

Diversificación de los proveedores  
**71,22 %**  
con facturación < 50.000 €.

A los proveedores se les exigen compromisos y comportamientos coherentes con los de ABANCA, 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 de proveedores que garantiza el cumplimiento de los Principios del Pacto Mundial. Entre ellas destacan: (414-1, 414-2)



ABANCA requiere que sus proveedores manifiesten cumplir los derechos sociales establecidos en las disposiciones laborales internacionalmente reconocidas, que implican:

- 1 Prohibir el trabajo forzoso y el maltrato a sus empleados.
- 2 Garantizar la ausencia de trabajo infantil.
- 3 Prohibir toda conducta de acoso o abuso.
- 4 Prohibir cualquier tipo de discriminación en el ámbito laboral.
- 5 Respetar la libertad de asociación y el derecho de negociación colectiva.
- 6 Garantizar un salario digno acorde a los convenios establecidos.
- 7 Proporcionar a los empleados un entorno laboral seguro y saludable.



ABANCA solicita a sus proveedores un claro **compromiso con el cumplimiento de las políticas medioambientales**. (308-1, 308-2)



Todos los proveedores de ABANCA deben comprometerse a actuar con **transparencia y honradez** en todas sus relaciones con ABANCA y otros clientes, evitando cualquier práctica que pueda considerarse como corrupta y de soborno.

**100 %**  
nuevos proveedores evaluados según criterios ambientales y sociales.



» ABANCA dispone de un canal de **denuncias** a través del cual los proveedores del grupo ABANCA pueden comunicar cualquier incumplimiento del Código Ético y de Conducta, así como de cualquier hecho presuntamente delictivo o acto fraudulento o irregular que adviertan en el seno del Grupo ABANCA.

La innovación es imprescindible en un mundo exponencial, y en ABANCA la innovación nace en nuestros valores corporativos.

ABANCA Innova nació en 2017 con el objetivo de poner en marcha un proyecto estable, sostenible y colaborativo que impulse las tecnologías emergentes aplicables a la prestación de servicios financieros en Galicia, y se articula en torno a tres ejes:



### OBSERVATORIO tecnológico

1

- **Partnerships** con otras empresas para localizar nuevas startups y tecnologías en todo el mundo.
- **Investigación continua** de nuestro equipo sobre nuevas tendencias, noticias relevantes y tecnologías disruptivas.
- **Desarrollo de PoCs** con nuevas tecnologías coordinando equipos.



### PROGRAMA de intraemprendimiento

2

Con la metodología de Adobe **Kickbox** se han desarrollado dos convocatorias del programa al que los empleados han presentado 400 ideas, ha habido 50 participantes y un total de 4 ideas están en fase de ejecución.



### PROGRAMA para startups (Open innovation)

3

Dirigido a startups fintech, **insurtech**, **regtech** y de **ciberseguridad**. En septiembre se ha lanzado la 3ª edición en la que ofrecemos formación y mentoring, prueba de concepto y otros beneficios, como la presencia en medios, Amazon web services, coworking, etc.

Profesionales

# responsables

---

**Responsabilidad es uno de los pilares de la gestión de ABANCA. Un banco de personas para personas, donde la responsabilidad, el talento, la profesionalidad y el alto nivel de compromiso de todas las personas que trabajan en el banco son la base y la garantía de un proyecto de éxito.**

---

En ABANCA trabajamos cada día para ser una organización de alto desempeño. Una entidad que consigue ser rentable de manera sostenida en el tiempo apoyándose en las acciones diarias del equipo de profesionales que forman parte del Grupo ABANCA.

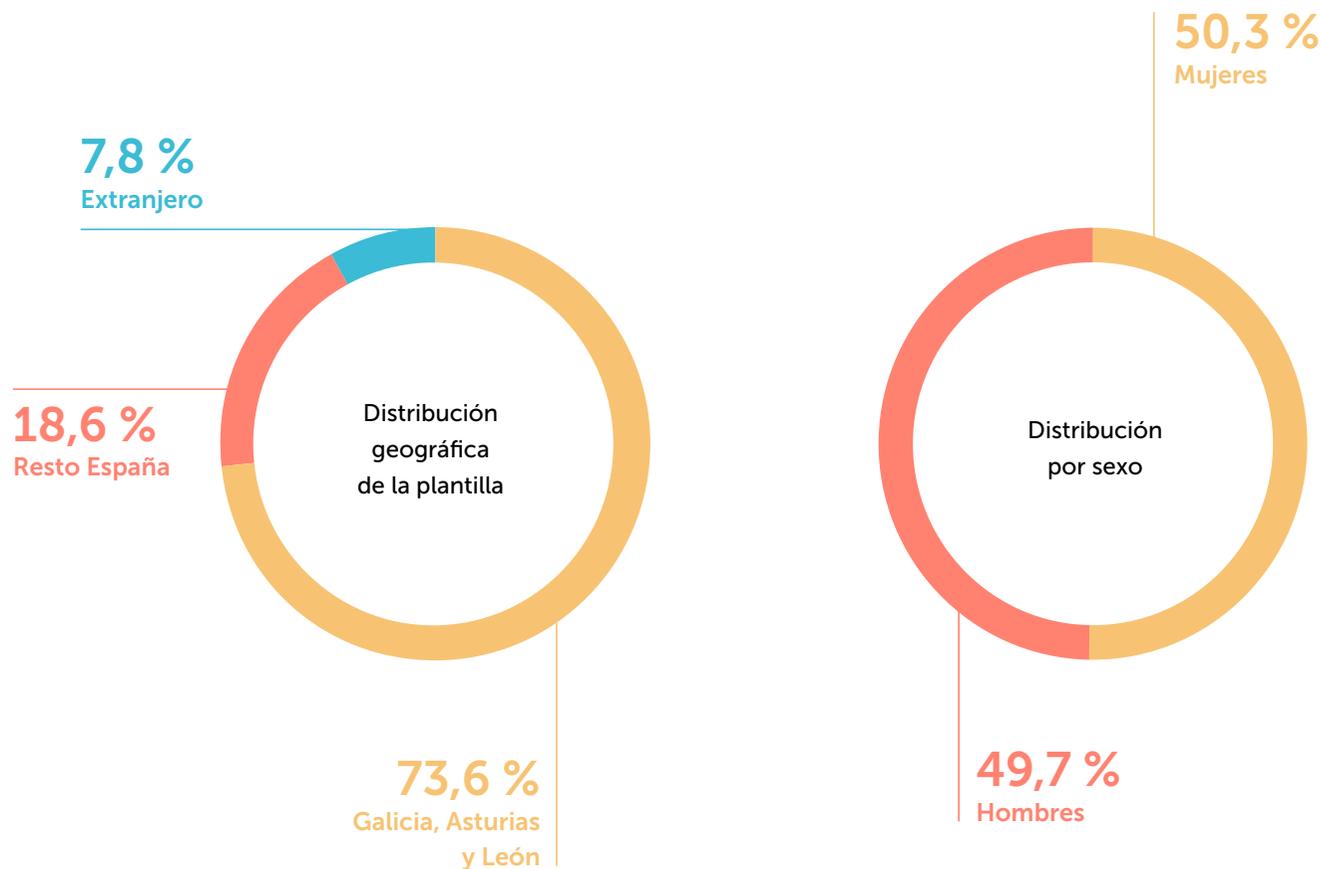
**5.788**  
profesionales.

**96,3 %**  
contratos indefinidos  
excluyendo interinos.

**99,6 %**  
con convenio colectivo.

Edad media  
**43,7 años**

Antigüedad media  
**15,7 años**



## CAPACITACIÓN

103-2, 103-3, 404-2

En 2019 ABANCA tiene un ratio de 50 horas de formación impartida por empleado y, con una inversión de 1,8 millones de euros, un ratio de 303,42 € por empleado formado.



Profesionales formados 2019

5.683  
profesionales.

91,2 %  
de la plantilla.

+ 45 %  
acciones formativas  
respecto 2018.

Promedio de satisfacción



A la obligación de certificación de conocimientos y capacidades introducida por la **normativa MIFIDII** en 2018 para la prestación de servicios de inversión, en 2019 se ha sumado la de acreditar las capacidades de los profesionales que diseñan, comercializan o sancionan **operaciones de Crédito Inmobiliario Residencial (LCI)**; es una obligación introducida por la Ley 5/2019 de 15 de marzo. Para dar respuesta a este requerimiento en junio de 2019 lanzamos en ABANCA un plan formativo que debe llevarnos a que todas estén debidamente certificadas antes del 16 de junio de 2020.



### Formación LCI

1.463

profesionales certificados.

Certificados el

43,05 %

de profesionales del perímetro obligatorio.

Otro reto importante es formar a la plantilla de ABANCA para hacer frente a los riesgos vinculados con la seguridad tecnológica, con el fin de garantizar la protección de los datos de nuestros clientes. Plan de formación:

- píldoras de formación,
- jornadas de sensibilización,
- cursos de formación,
- y pruebas de respuesta ante los ataques más habituales.



### Formación MIFID II

2.707

profesionales certificados.

Certificados el

94,43 %

de profesionales del perímetro obligatorio.

Por otro lado, hemos realizado dos formaciones para los administradores de sistemas del banco, dirigidas a incorporar las mejores prácticas en la protección contra ataques y la gestión eficaz de incidentes, por los que han pasado 64 especialistas de nuestras áreas de Tecnología y Seguridad. Toda la alta dirección de la entidad ha recibido formación en la materia para propiciar una correcta gobernanza.

Por último, entendemos que este ámbito de la ciberseguridad supera la esfera profesional y entra de lleno en la esfera familiar de empleadas y empleados, hecho por el que, en el transcurso del plan, hemos realizado 4 jornadas familiares, en las que en un entorno lúdico y práctico madres y padres con sus hijos aprendían a protegerse de los riesgos más frecuentes en el uso de sus dispositivos, redes sociales, etc.

El servicio de formación ha tenido que incrementar de manera notable su capacidad para atender las necesidades de las integraciones de la filial de Deutsche Bank en Portugal, la de Banco Caixa Geral y la internalización de la compañía de seguros de vida.

Por contenidos, la atención a las crecientes exigencias de formación impuestas por las diferentes normativas que regulan nuestra actividad ha supuesto la mayor dedicación formativa, con un 55 % de las participaciones en acciones formativas. Además de esta notable exigencia, el servicio ha sido capaz de atender las demandas para la mejora de las capacidades técnicas de la plantilla (27 % de las participaciones), y de dar soporte a la capacitación requerida por los proyectos estratégicos y transformacionales de la entidad (18 % de participaciones). (404-2)

## CULTURA y gestión del cambio

103-2, 103-3

En los últimos años hemos dejado Huella, nos hemos especializado, nos hemos formado y nos hemos reforzado. Ahora toca moverse, transformarnos. #ABANCAsemueve es un conjunto de iniciativas que se están poniendo en marcha para cambiar nuestra forma de trabajar y el modo en el que nos relacionamos con el cliente y entre nosotros con un objetivo muy claro: ser más ágiles, más simples y más cooperadores.

## Proyecto ABIERTO

En 2019 hemos concluido el proyecto ABIERTO para nuestras sedes de A Coruña (Rúa Nueva y Riego de Agua). Este proyecto en servicios centrales acompaña a la implantación del nuevo modelo de oficina comercial, transformando nuestros espacios de trabajo para propiciar una relación más abierta y cercana con el cliente en las oficinas, y más colaborativa y ágil en las sedes corporativas.

El proyecto pivota sobre tres ejes:



1

**Entornos de trabajo** más orientados al cliente y a la colaboración.



2

**Dotación de surface a todos los profesionales**, facilitando la movilidad, la conectividad, la conciliación y que se fomente el uso responsable de las impresiones.



3

**Las personas comprometidas** en la transición hacia una cultura de trabajo más abierta, ágil y colaborativa.

El resultado del proyecto ABIERTO es una mejora del 121 % de la percepción de satisfacción con la empresa de los profesionales que trabajan en dichos espacios.

Para favorecer la gestión del cambio, trabajamos con los líderes formales de las áreas y también con personas que actuaban como influencer para que fuesen agentes de cambio en sus áreas de influencia. A este colectivo de 77 personas se le denominó PIONER@S. Para promover la participación de las personas impactadas por el proyecto, se creó un portal interno específico para el proyecto y se gamificó la formación para adquisición de nuevas habilidades.

El proyecto ABIERTO, en nuestros servicios centrales, y el nuevo modelo de oficina, en la red de sucursales, nos permite una mejor experiencia de cliente, así como una atención ágil y personalizada gracias al diseño más funcional y confortable de las mismas; al tiempo que se han eliminado las barreras arquitectónicas en todos los centros reformados donde ha sido posible hacerlo.



Proyecto ABIERTO.

# 85 %

**índice de engagement  
del banco.**

## Think tanks y programas de intraemprendimiento

El importante esfuerzo realizado en los años anteriores ha dado como fruto muchas mejoras en nuestros procesos y al menos 6 nuevos proyectos de innovación en ejecución. En la nueva convocatoria del programa de intraemprendimiento, se han recibido 143 propuestas de las que se han seleccionado 22. A las personas seleccionadas se les otorga una beca para desarrollar su idea en el banco. El programa ha dado comienzo en el mes de noviembre con la formación inicial a los participantes en metodologías de innovación y emprendimiento y se extenderá hasta junio del 2020 en el que los participantes que presenten los mejores proyectos tendrán la oportunidad de prototiparlos con el apoyo económico y organizativo de la entidad. El resultado de toda esta actividad realizada en los últimos años ha situado nuestro indicador de la cultura de innovación en el 83 %, 3 puntos por encima de la que teníamos en 2017.

# 83 %

nuestro indicador de cultura de innovación.

## Trabajo basado en proyectos

Un último pilar para potenciar el proceso de transformación de la entidad para orientarla más hacia el cliente externo y hacerla más eficiente y ágil es la expansión del trabajo basado en proyectos, en equipos multidisciplinarios y autónomos y en la aplicación de metodologías ágiles. Además de la capacitación que se ha dado sobre estas metodologías, la principal fuente de aprendizaje de las mismas se genera con su implementación real en los diferentes proyectos en que son de aplicación.



## COMPENSACIÓN y desarrollo

201-3, 401-2

Importe medio del abono  
de SRV un

# 7,6 %

superior al del año anterior.

## Retribución variable y retribución flexible

A lo largo de 2019 ABANCA ha profundizado en los objetivos establecidos en la política retributiva aprobada por el Consejo de Administración de la entidad, para proporcionar a la plantilla de ABANCA un paquete retributivo competitivo e integral, con el cual se asegure la atracción de nuevos talentos, la motivación y retención del personal, la equidad interna, la competitividad externa y la meritocracia, y velar al mismo tiempo por el mantenimiento de una base sólida de capital, incluyendo las medidas de conservación del capital de la entidad requeridas.

Asimismo, la entidad sigue impulsando su plan de retribución flexible para todos los empleados, y en el que se incluyen tanto beneficios de salud como familiares y de formación.

La evolución positiva de los resultados de ABANCA implicó un incremento del 5,4 % de las personas elegibles para el sistema de retribución variable.

## Acuerdo en previsión social

El pasado 4 de diciembre de 2019 firmó acuerdo colectivo con el 100 % de la RLT del banco (de aplicación a ABANCA Corporación Bancaria, S.A., que representa el 87,44 % de la plantilla del Grupo) en materia de previsión social complementaria. Con dicho acuerdo se ha sustituido el anterior sistema de prestación definida, tanto de ahorro o jubilación como de las contingencias de riesgo (fallecimiento e invalidez), por otro de aportación definida para ahorro o jubilación que iguala a todos los colectivos del banco adheridos al plan de pensiones y unifica las prestaciones de riesgo para todos los colectivos, determinando unos capitales vinculados al salario real de cada persona, fijándose además unos límites mínimos y máximos para las contingencias cubiertas por el plan.

Asimismo, se han actualizado los capitales asegurados para cada contingencia de la póliza de seguro colectivo vida (voluntario) del personal sujeto al convenio colectivo del banco, y se ha implementado la posibilidad de ampliar capitales en póliza complementaria.

Como retos futuros para el área, se procurará posibilitar las aportaciones voluntarias de la plantilla del banco al plan de pensiones de empleo, incentivando

de esta manera la cultura de ahorro y de la previsión social para el momento de la jubilación. También se estudiará la viabilidad de desdoblar el actual fondo de pensiones adscrito al plan de pensiones de empleo en dos fondos, en función del ciclo de vida de los partícipes del plan, lo que permitirá también obtener una mejora de la rentabilidad del fondo en toda la vida activa de la plantilla, ajustar el perfil de riesgo de las inversiones a la edad de cada partícipe y promover entre toda la plantilla el conocimiento de las estrategias de inversión más avanzadas que el banco ofrece. Por último, se acometerá la integración del sistema de pensiones de Banco Caixa Geral en el de ABANCA Corporación Bancaria.

### Retribución flexible

Beneficia a un

# 77 %

de la plantilla.

Supone

# 390 €

de ahorro promedio por  
empleado.

## SEGURIDAD y salud

403-3

En lo referente a Prevención de Riesgos Laborales cabe destacar los siguientes aspectos:



### »» Vigilancia de la salud

Desde el Servicio de Prevención se lanza a principios de año una campaña de concienciación a la plantilla de la importancia de realizar el reconocimiento médico. Dicho reconocimiento médico comprende un estudio de la salud de la persona de manera amplia y suficiente, ya que, además de los riesgos laborales a los que puede exponerse el personal, se contemplan otros aspectos de la salud sobre los que incide la actividad laboral. En el Grupo ABANCA, por el tipo de trabajo realizado no constan catalogadas enfermedades profesionales.



### »» El servicio de Prevención de Riesgos Laborales

ha elaborado un plan de Comunicación con el objetivo de sensibilizar sobre el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC). Esta iniciativa incluye una serie de píldoras informativas sobre distintos aspectos relacionados con la fatiga informática, así como recomendaciones de desconexión.



### »» Plan de prevención

Durante el 2019 se actualizó el plan de prevención a fin de adaptarlo a las nuevas necesidades de la organización. El citado plan es la base del sistema de gestión de la prevención y la herramienta a través de la cual se integra la actividad preventiva de la entidad y se establece su política de prevención de riesgos laborales.



### »» Protocolo de embarazo, parto reciente y lactancia

En 2019 pasa a formar parte de los procedimientos que integran el plan de prevención, el protocolo de embarazo, parto reciente y lactancia, que se aprueba con el objetivo de dotar a la entidad de un proceso de intervención rápido, eficaz y eficiente ante la comunicación por parte de una trabajadora de su nueva situación para proteger la maternidad ante los riesgos derivados del trabajo.



### »» Cursos de seguridad vial en circuito

Derivado de la implantación del plan de movilidad en la entidad, se han llevado a cabo cursos trimestrales de conducción segura en circuitos, priorizando en la convocatoria el colectivo de personas que deben realizar un mayor número de kilómetros durante su jornada laboral.



### »» Mediciones de gas radón

Cabe destacar que la directiva europea que obliga a medir el gas radón aún no ha sido transpuesta al ordenamiento jurídico español; sin embargo, ABANCA es una de las pocas entidades que se han adelantado a la entrada en vigor de dicha normativa, realizando mediciones en 2019 en nueve oficinas de la red comercial y en el edificio de Rúa Nueva, siendo satisfactorios los resultados obtenidos.



### »» Implantación de actividades físicas

En 2019 se lanza un piloto en las sedes centrales de Vigo y A Coruña con un programa de actividades físicas como yoga, pilates y TRX, siendo el resultado muy satisfactorio. Esta iniciativa es previa al lanzamiento de la plataforma de bienestar y salud a toda la plantilla de ABANCA.

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, pondrá en marcha en 2020 actuaciones preventivas extraordinarias:

- Reevaluación de riesgos psicosociales.
- Plataforma de bienestar y salud para ABANCA, en la que se trabajarán contenidos de actividad física, nutrición y bienestar emocional.

## POLÍTICA de igualdad y conciliación

103-2, 103-3, 412-2

ABANCA Corporación Bancaria, S.A., ha creado un entorno laboral en donde todas las personas, nuestro capital humano, independientemente de su género o identidad de género, etnia, raza, orientación sexual, edad, discapacidad, etc., tienen las mismas oportunidades. Para ello, suscribió un ambicioso plan de igualdad de oportunidades, aprobado ya a principios de 2016 y en vigor hasta el 31 de diciembre de 2020, con el 93,37 % de la representación sindical y en el que se recoge el compromiso de la entidad y de su más alta dirección en materia de igualdad y que se aplica a todas las personas que formamos parte de este equipo diverso y multidisciplinar.

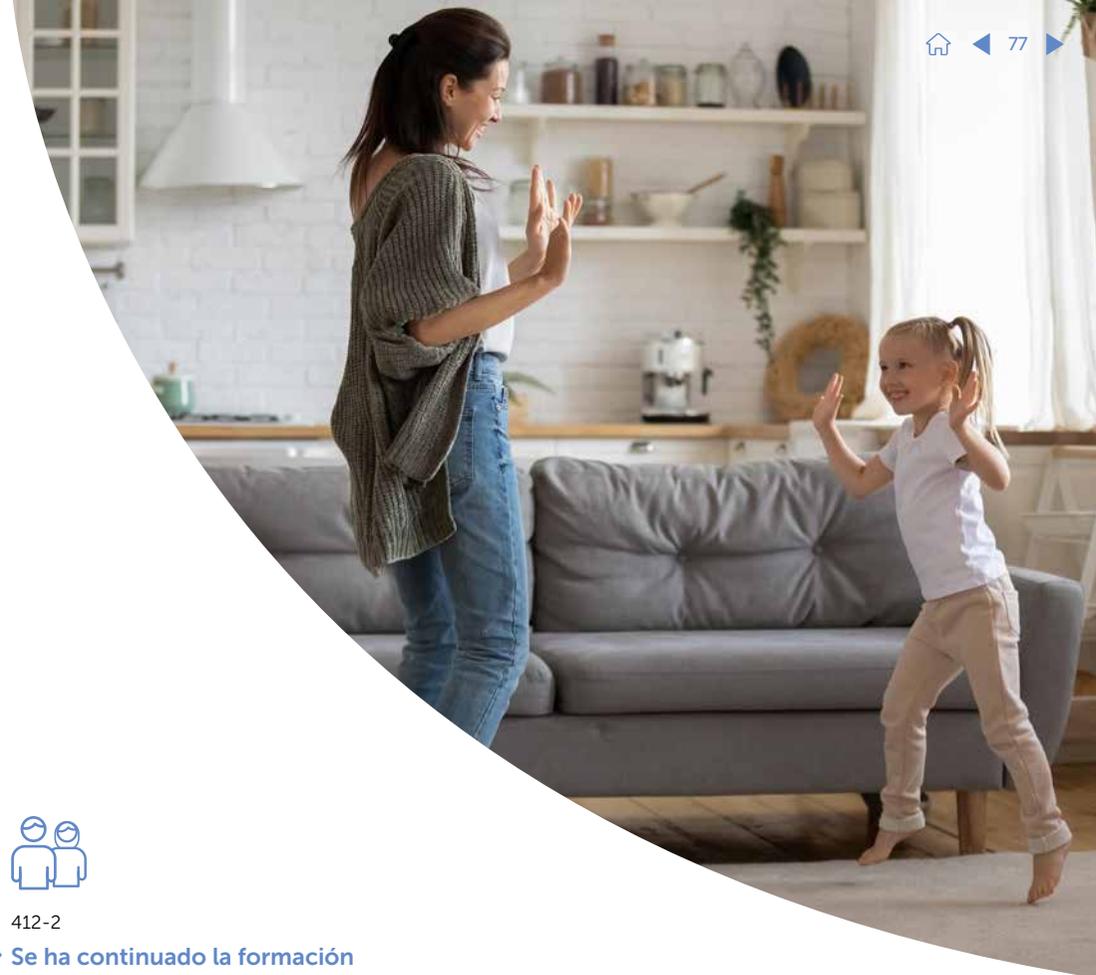
Esta apuesta por la igualdad y la diversidad se ha reflejado en actuaciones y medidas en distintas materias, como selección y contratación, formación profesional, promoción profesional, retribución y conciliación de la vida personal, familiar y laboral, que garantizan un principio de no discriminación y garantizan un entorno en el que las personas puedan acceder, desarrollarse y contribuir a los objetivos de la entidad.



412-2

### » Se ha continuado la formación en temas de igualdad

con especial foco en los responsables de equipos (Dirección). Periódicamente una comisión de seguimiento del plan analiza los objetivos marcados, proponiendo nuevas medidas y analizando el desarrollo de las ya acordadas.



## ATRACCIÓN y desarrollo de talento

103-2, 103-3

Durante 2019 hemos continuado los programas de atracción y desarrollo de talento joven con las jornadas «Muévete ya» para la incorporación de recién graduados. Estas jornadas, que combinan distintas actividades y pruebas de selección con una experiencia directa de las formas de hacer ABANCA en una de nuestras sedes corporativas, permiten a un número importante de graduados (32 candidatos en cada jornada) conocer de cerca la actividad del banco y las personas que lo forman, al tiempo que permiten al equipo de capital humano observar cómo los candidatos se desenvuelven en el entorno laboral, de forma que el proceso de selección se enriquece para ambas partes.

Como novedad en 2019, y reflejando la criticidad del talento en las áreas tecnológicas para ABANCA, hemos lanzado un innovador programa de formación especializada en programación que combina un mes de capacitación en Angular, como entorno puntero para el desarrollo de aplicaciones web profesionales ágiles y escalables, con la posibilidad de suscribir tras la formación un contrato de trabajo en prácticas en la entidad. Este módulo, cuyas 16 plazas quedaron cubiertas en su totalidad a los pocos días de su lanzamiento en redes sociales, ha sido la primera fase de un programa más ambicioso, que denominamos «IT Force», dirigido a asegurar y fortalecer la competitividad tecnológica de ABANCA en el ecosistema tecnológico gallego. A medio

plazo, y con nuevos módulos orientados a distintos entornos y lenguajes de desarrollo, «IT Force» nos permitirá consolidar ABANCA como una empresa tecnológica de referencia en Galicia entre el colectivo joven/estudiante del mundo digital, y estar presente en los centros de formación tecnológicos para ofrecer oportunidades continuas de incorporación al mercado laboral.

## IT Force

permitirá consolidar a ABANCA como empresa tecnológica de referencia en Galicia.

### Promoción 2019

# 409

profesionales han promocionado a puestos de mayor responsabilidad.

# 90 %

de puestos vacantes cubiertos por candidatos internos.

## INTEGRACIONES y expansión

### Integración Deutsche Bank en Portugal

A lo largo de 2019 se acometió el plan de cultura y capacitación en Portugal con todos los empleados de ese país, tanto los que ya formaban parte de ABANCA Portugal como los que se incorporaban del Deutsche Bank, pues se implementó una nueva plataforma tecnológica.

En enero se inició la planificación formativa y la selección de todos los formadores y embajadores de red comercial y servicios centrales que colaborarían en el proyecto. Asimismo, se identificaron con las distintas áreas las necesidades formativas y las personas que formarían parte del proyecto, y se inició la confección de manuales operativos en los que se implicaron treinta áreas.

El plan constó de cinco fases:



1

**Sentir ABANCA:** pretendía garantizar una conexión emocional con la marca a través de un plan basado en la orientación personal y valores de los gestores teniendo en cuenta las necesidades detectadas en el roadshow previo.



2

**Formación operativa en oficinas que pertenecían ya a ABANCA Portugal,** que se utiliza a efectos de detectar posibles incidencias subsanables de la integración tecnológica de Deutsche Bank.



3

**Formación operativa presencial** con refuerzo de píldoras online a toda la plantilla perteneciente a Deutsche Bank, de cara a garantizar la continuidad de negocio. Paralelamente se realizan estancias de las personas de servicios centrales en las áreas homogéneas de la estructura de ABANCA España.



4

La semana previa a la integración se desplazaron los **80 embajadores de la red de España** con amplia experiencia y conocimientos en operatoria de oficina a Portugal y se distribuyeron para dar cobertura a la totalidad de oficinas de Portugal, permaneciendo allí durante tres semanas.



5

**El plan formativo continúa en la postintegración** haciendo hincapié en seguros, empresas y cualquier otra demanda que realice el equipo directivo y de negocio de ABANCA Portugal. A lo largo de todo el año se ha trabajado en cumplir con toda la formación regulatoria convalidando la ya existente e incorporando la necesaria.

## Integración Banco Caixa Geral en España

En octubre de 2019, tras meses de trabajo, ABANCA completó la adquisición de Banco Caixa Geral, la filial española de la portuguesa Caixa Geral de Depósitos.

Como consecuencia de la fusión, ABANCA aumentará su escala a través de la generación de sinergias y acometerá un proceso de integración de las plantillas con un importante esfuerzo en materia formativa.

Desde el anuncio de la adjudicación, equipos de ambas entidades han trabajado ya de forma coordinada para culminar con éxito la fusión, la integración cultural e informática y el cambio de marca en la red de Banco Caixa Geral que se realizará en marzo de 2020, bajo la premisa fundamental de identificar la excelencia y que el banco resultante incorpore los mejores procesos, prácticas y productos de una y otra entidad, trabajando ya desde el primer momento con una única estrategia que beneficia a los clientes de ambas entidades.



ABANCA

Nuestros

# compromisos

---

**La misión de la Responsabilidad Social de ABANCA es integrar en la gestión de la entidad los elementos de dirección necesarios para implementar un modelo de empresa responsable que contribuya a un desarrollo sostenible y satisfaga las expectativas de sus grupos de interés.**

---

## NUESTROS compromisos

En ABANCA nos comprometemos cada día para lograr una sociedad más solidaria, con mayor igualdad de oportunidades y especialmente sensible con las personas más desfavorecidas. Y para hacerla realidad nos esforzamos por desarrollar nuestro negocio de forma responsable y destinamos una parte importante de nuestro beneficio a iniciativas en el ámbito educativo, cultural, social y medioambiental.

Estas iniciativas se desarrollan a través de programas impulsados tanto desde el propio banco como desde Afundación Obra Social ABANCA. Gracias al esfuerzo de nuestros profesionales, clientes y colaboradores, las actividades desarrolladas por nuestra acción social han llegado a un total de 1,3 millones de personas en 2019.

1,3  
millones de beneficiarios.

10,1 M€  
aportación a Afundación.

» Nuestro compromiso es un proyecto en constante evolución y abierto a toda la sociedad.



1

**Educación:** planificamos, emprendemos y avanzamos en un proyecto con futuro porque creemos en el progreso de la sociedad a través de la educación.



2

**Sociedad:** poner en valor la experiencia vital y profesional de los mayores, así como promover el voluntariado son proyectos prioritarios dentro de nuestra acción social.



3

**Cultura:** apostamos por la cultura como fuente de conocimiento para el desarrollo de las personas.



4

**Medioambiente:** la protección del medioambiente y la gestión eficiente de los recursos naturales se articula a través del programa de sostenibilidad.



## COMPROMISO con la educación

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

Desde Afundación, la Obra Social de ABANCA, se asume que el verdadero reto de la educación es dar respuesta a un entorno cambiante. Este desafío se afronta en las instituciones de educación superior (IESIDE y los dos centros de formación profesional) a través de un modelo transformador asentado en la innovación, la internacionalización y la multiculturalidad, la sostenibilidad y las buenas prácticas formativas, entre las cuales, el voluntariado resulta fundamental.

» **Afundación** desarrolla, asimismo, una completa programación de carácter formativo impartida tanto en su escuela de educación infantil como en su red de bibliotecas, su centro interactivo de educación medioambiental Naturnova o en sus sedes y centros, a través de cursos, talleres y conferencias que invitan a la reflexión y al aprendizaje.



## FORMACIÓN REGLADA

- **IESIDE**  
3.989 estudiantes
- **Formación profesional**  
751 estudiantes
  - Colegio Hogar Afundación
  - Colegio de FP Afundación
- **Bibliotecas**  
184.809 usuarios
- **Escuela Infantil Afundación Zalaeta**  
92 matriculados
- **Residencia Afundación Pontevedra**  
139 usuarios



## FORMACIÓN NO REGLADA

- **Educación financiera**  
22.461 beneficiarios
- **Educación en valores**  
208.144 beneficiarios
  - Artes plásticas: 33.556 escolares
  - ABANCA ReSuenta: 293 escolares
  - Artes escénicas: 83.799 escolares
  - Artes literarias: 1.491 escolares
  - Naturnova, educación ambiental: 8.005 escolares
  - Proyectos online: 81.000 escolares



## CONFERENCIAS, CURSOS Y JORNADAS

60.000

estudiantes egresados.

96 %

tasa de empleabilidad.

74.100 m<sup>2</sup>

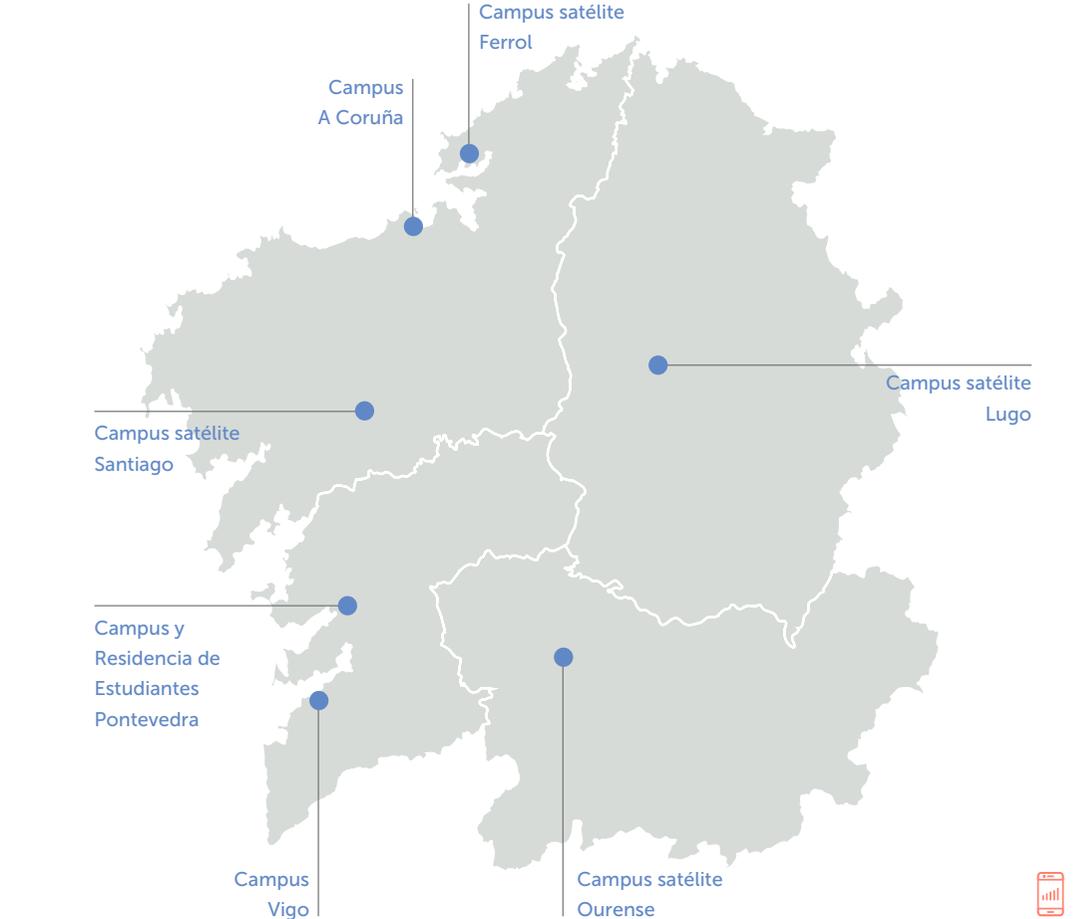
El instituto cuenta con tres campus, una residencia de estudiantes y una red de unidades satélite e infraestructuras adicionales.

## Formación reglada

### IESIDE

Con más de 60.000 estudiantes egresados, IESIDE es una institución de educación superior de referencia en Galicia desde 1987, con una tasa de empleabilidad del 96 %. Desarrolla una oferta académica con titulaciones oficiales y profesionales que cubren un amplio espectro, desde economía y finanzas, gestión empresarial, marketing, liderazgo o comunicación hasta economía digital o los nuevos sistemas de enfoque tecnológico, de información y *big data*. Para ello, el instituto cuenta con tres campus, una residencia de estudiantes y una red de unidades satélite e infraestructuras adicionales que totalizan más de 74.100 m<sup>2</sup> y que favorecen la capilaridad de IESIDE en el territorio gallego, motivo que ha impulsado a promover la creación de la Universidad Intercontinental de la Empresa (UIE).

**La sostenibilidad** es uno de los ejes estratégicos de Afundación y su mecenas único, ABANCA. Las acciones desarrolladas por el Instituto de Educación Superior Intercontinental de la Empresa están encaminadas a consolidarla como una entidad de carácter sostenible. En el año 2018 el Instituto de Educación Superior se sumó a dos iniciativas globales impulsadas por la ONU para potenciar el desarrollo sostenible y la responsabilidad social en el ámbito empresarial: Principles for Responsible Management Education y la Red de Soluciones para el Desarrollo Sostenible. En el año 2019, IESIDE fue la primera institución de ámbito universitario en Europa



Entrega diplomas Coruña.

integrada en UNEP FI (United Nations Environment Programme Finance Initiative), en calidad de institución de soporte, para la dinamización de la sostenibilidad en todos aquellos contextos vinculados con las finanzas y el mercado en los que puedan tener impacto las acciones de IESIDE: la formación, investigación y seguimiento de la actualidad de los mercados financieros, de forma que se garanticen unas finanzas sostenibles.

### » El Instituto de Educación Superior Intercontinental de la Empresa

se convirtió en 2019 en una de las cuatro entidades a nivel estatal designadas para reforzar el compromiso con los Principios de Banca Responsable (PBR) que, entre otras instituciones, suscribió ABANCA en el mes de diciembre.

**La internacionalización** es en IESIDE otra de las principales líneas de trabajo. De este modo, el instituto cuenta con acuerdos de colaboración suscritos con 19 centros de educación superior de reconocido prestigio de Europa, América y Asia, que permiten ofrecer, por ejemplo, la doble titulación internacional a los estudiantes del grado en ADE - BBA. A estas instituciones se añaden cuatro más, vinculadas con el ámbito de la enseñanza y la investigación, que actúan como canalizadoras de la oferta formativa de IESIDE en el exterior. En el año 2019, se sumaron tres nuevas colaboraciones con centros de referencia de China y Estados Unidos: California at Riverside University (EE. UU.), Tianjin Foreign Studies University (China) y Singularity University de Silicon Valley (EE. UU.). En consecuencia, ya son dos las universidades chinas con vinculación con IESIDE, puesto que desde 2016 está vigente el convenio con la University of International Business and Economics (UIBE) de Beijing, con la que se desarrolla cada año el programa DARI, centrado en el ámbito de las relaciones internacionales, y que en 2019 contó con 25 estudiantes.

La colaboración con Singularity University impulsa la creación en Galicia del SingularityU Galicia Chapter para alinearse con los objetivos fundacionales de Singularity University en Silicon Valley: formar, inspirar y empoderar a las personas para que utilicen tecnologías exponenciales con el fin de abordar los grandes retos de la humanidad.



Opiniones DARI.

Global Forum Galicia-China.

En el caso de SingularityU Galicia Chapter, estas metas se complementan, además, con el compromiso de ayudar a mejorar la comunidad tanto dentro como fuera de Galicia y conseguir un impacto real y un cambio en el territorio en el que se circunscribe.

Desde el mes de agosto de 2019, el IESIDE está afiliado a la Asociación Hispana de Universidades (HACU, por su sigla en inglés). Con Sede en San Antonio (Texas), tiene como instituciones afiliadas a más de 450 importantes universidades en los



### Organizaciones de las que IESIDE es miembro

**PRME** Principles for Responsible Management Education (United Nations).

**EFMD** European Foundation for Management Development.

**SDSN** Sustainable Development Solutions Network (United Nations).

**CLADEA** Latin American Council of Business Administration Schools.

**Fundación Carolina.**

**AASBI** Asian Association of International Business Schools.

**HACU** Hispanic Association of Colleges and Universities.

Estados Unidos y Puerto Rico, así como aproximadamente 35 en Latinoamérica y España, que establecen entre sí nexos de cooperación para intercambios estudiantiles y del profesorado, así como para la colaboración académica

En diciembre se rubricó un convenio de colaboración con la Asociación de Empresarios Gallegos del Uruguay, que refuerza la presencia de IESIDE en América Latina como uno de los institutos de educación superior españoles de referencia.

Además, el claustro de IESIDE es un reflejo del compromiso con la internacionalización, al contar con un 28,8 % del profesorado con perfil internacional. Esta tendencia se refleja también entre los estudiantes, que en 2019 contó con 166 matriculados procedentes de otros países.

El reconocimiento global hacia IESIDE se asienta, entre otros diferenciales, en un modelo de educación renovadora en el cual la **innovación a través de la transformación digital** ocupa una posición nuclear. Desde el centro se potencia el constante proceso de actualización del ecosistema digital, que sitúa a IESIDE a la cabeza de la implementación de modelos de enseñanza *blended*, en los que se combinan los beneficios de la presencialidad en las clases con los de los recursos informáticos, que permiten videoconferencias interactivas intercampus mediante aulas dotadas con cámaras robotizadas con *autotracking*, tecnología de reconocimiento facial y sistemas de microfonía de ambiente de última generación. Las aulas de IESIDE, además,

están equipadas con un sistema de grabación, alcanzando así el nivel TI Avanzado Tipo 2 establecido por la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE Universidades Españolas).

Los programas académicos y de formación in-company que se desarrollan en IESIDE se asientan en una metodología ágil, basada en competencias y estructurada en módulos, que permiten una dedicación flexible y adecuada al tiempo disponible en cada caso, cuyo diferencial reside en la excelencia, en la calidad y en un proceso de *mentoring* enfocado a realizar un trabajo personalizado con cada estudiante para potenciar sus destrezas.



» El **grado en ADE** es el único oficial con doble titulación internacional impartido por una institución de educación superior privada gallega. Para optar a ella, los estudiantes realizan cuatro cursos en IESIDE y un quinto en la Dublin Business School, la mayor universidad privada de Irlanda. El Master in Business Administration (MBA), en sus modalidades de *full-time* y *part-time*, es el único oficial privado que se imparte en Galicia y cuenta con uno de los mayores índices de satisfacción entre estudiantes y claustro de todos los que se ofertan en la Universidade de Vigo.



» Los **másteres profesionales y los programas especializados**, por su parte, se sitúan a la vanguardia de las necesidades del sector empresarial, ofreciendo formación especializada impartida por docentes con experiencia laboral en sus respectivas materias que garantizan la permanente actualización de los contenidos abordados en las aulas.

28 %

del profesorado con perfil internacional.

166

estudiantes matriculados procedentes de terceros países.

## Formación profesional

Las principales actividades desarrolladas en los dos centros de formación profesional de Afundación, el **Colegio Hogar Afundación de Vigo** y el **Centro de Formación Profesional Afundación de A Coruña**, buscan contribuir a su misión y razón de ser: formar a estudiantes competentes, comprometidos con su entorno y flexibles para adaptarse a los cambios del mercado laboral. Y, todo ello, prestando una profunda atención a la innovación, la internacionalización y la sostenibilidad mediante una educación transformadora.

» **En ambos centros se impulsa la formación profesional** como una opción educativa de alto potencial para la sociedad, ya que, tras más de setenta años de experiencia en la preparación de mandos intermedios en el Colegio Hogar de Vigo y los más de cincuenta del centro de A Coruña, Afundación es reconocida como institución de referencia en este ámbito.

Esta distinción se materializa tanto en un incremento en el número de matrículas de año en año en ambos centros como en la mayor y mejor conexión con el entorno empresarial

que se dinamiza desde los dos centros y que redonda en un aumento del porcentaje de empleabilidad de los estudiantes. De hecho, en 2019 se situó en 60 % una vez finalizada la FCT. A ello hay que añadir que un total de 148 empresas solicitaron en la anualidad pasada convenios de formación con los centros de formación profesional de Afundación. La suma de todos estos factores implica que estudiantes y empresas entren en contacto desde estadios muy tempranos del período formativo, lo cual favorece el conocimiento de las necesidades mutuas y facilita el establecimiento de vías de comunicación fluidas y directas.

Eventos como las VI Jornadas «La Cocina Gráfica», la Feria Nacional «CPRINT», la Primera Semana de Prevención de Riesgos Laborales y todas las visitas programadas a empresas o encuentros en las aulas dinamizan el acercamiento entre el ámbito formativo y laboral.

El modelo educativo implantado en los dos centros se caracteriza por promover una formación integral fundamentada en el conocimiento técnico y el crecimiento personal en valores, para lo cual se fomenta la participación en programas de voluntariado en muy diversos ámbitos sociales. Se les anima, también, a potenciar su espíritu emprendedor mediante la organización de concursos y premios que reconozcan su ingenio y creatividad. Además, Afundación considera la movilidad, la internacionalización y el aprendizaje de lenguas como unos activos imprescindibles para un mundo global e interconectado como el nuestro. Los programas Erasmus+ y las Becas de la Fundación Galicia-Europa son dos de las iniciativas más relevantes de dinamización de la movilidad de los estudiantes. El Centro de Formación Profesional de A Coruña, por su parte, implantó en 2019 una sección bilingüe con inglés como segunda lengua.

# 148

**empresas que solicitaron convenios de formación.**



## Conocimiento

Las sedes y centros de Afundación acogen durante el año una variada y extensa propuesta de actividades cuyo propósito esencial es ofrecer espacios de dinamización del conocimiento. El apoyo a la educación, a través de la escuela infantil y la red de bibliotecas, y a actividades formativas extracurriculares, mediante cursos, talleres y conferencias, busca potenciar, también en este ámbito, la consolidación del modelo de educación que caracteriza a la Obra Social de ABANCA. Para ello, en todas estas líneas de actuación se priman aspectos vinculados a la sostenibilidad, voluntariado, cultura y encuentros intergeneracionales.

## Apoyo a la educación

Afundación es una entidad comprometida con una educación transformadora de enfoque integral. En el ámbito del conocimiento, este compromiso se materializa a través de la Escuela Infantil Afundación Zalaeta y de sus cuatro bibliotecas, ubicadas en Santiago de Compostela y Vigo.

La escuela infantil es un centro de referencia de educación en valores para niñas y niños de 0 a 3 años en la ciudad de A Coruña, centro en el que cada año se ocupan la totalidad de las 92 plazas ofertadas. En ella, las y los escolares desarrollan sus primeros años de aprendizaje en un entorno de respeto por el

medioambiente, en el que se fomentan actividades basadas en la sostenibilidad, la conservación de la naturaleza y su interacción con la misma. Se promueven, también, acciones de voluntariado y de conocimiento de las tradiciones que les permiten, desde muy temprano, apreciar el valor de una sociedad comprometida y participar en ella para la preservación cultural. La red de bibliotecas, por su parte, acogió a más de 184.000 usuarios en sus instalaciones de As Travesas, O Calvario y el Teatro Afundación —las tres en Vigo—, y la Biblioteca Afundación Santiago de Compostela es la más antigua de España especializada en literatura infantil y juvenil.



» En el año 2019 se tramitaron más de 17.300 préstamos de libros.



**ESPACIOS**  
de dinamización  
del conocimiento



**EDUCACIÓN**  
transformadora de  
enfoque integral





- » Todas las actividades están estructuradas en cuatro grandes bloques, en función de las edades de los destinatarios: mayores de 55 años, niños y niñas de 6 a 11 años, escolares de 12 a 17 años y adultos de entre 18 y 55 años.

# 936

actividades de educación financiera.



## Educación no reglada

En este apartado, las propuestas de actividades formativas se desarrollan en torno a formación en temas financieros, medioambientales, artísticos y creativos. Además, como complemento a toda esta programación de aprendizaje dinámico en talleres y cursos, se desarrolla una completa oferta de conferencias, cursos y jornadas. En 2019, y como respuesta a las inquietudes que generan los entornos de redes sociales, se pusieron en marcha por primera vez los talleres de ciberseguridad para jóvenes y familias.

## Educación financiera

El programa de Educación Financiera de ABANCA impulsado a través de Afundación, la Obra Social 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 financiera, y permitiendo a las personas avanzar hacia una conducta más responsable ante los retos que se encontrarán a lo largo de todo su ciclo vital.

## Programa de actividades de educación financiera en 2019

ABANCA organizó en el último ejercicio 936 actividades de educación financiera que llegaron a 103.461 personas a través de los canales digitales y las actividades presenciales en todo el territorio.

El banco reforzó la programación y las actividades dirigidas a los mayores de 55 años, para dar respuesta a una de las necesidades detectadas en el estudio que realizó con el objetivo de conocer en profundidad a este colectivo y que presentó coincidiendo con el Día Internacional de las Personas Mayores y el Día de la Educación Financiera, en el que participaron más de 1.900 mayores.

El bloque de actividades dirigidas a los mayores de 55 años, como es el taller «Gestiona tus cuentas con ABANCA móvil» o «Haz tu vida más fácil con los cajeros ABANCA», configuró solo una parte del programa de educación financiera que desarrolló el banco en colaboración con Afundación a lo largo del último año.

Para el público infantil se mantuvieron propuestas como el Gran Prix Financiero y la representación teatral *Troya*, de la que disfrutaron 11.401 escolares de A Coruña, Santiago, Pontevedra, Vigo, Viveiro, Lugo, Logroño, Lalín, Ferrol, Ourense, León y Avilés y que abordaba los riesgos en la red y la ciberseguridad en los más jóvenes.

81.000

escolares participaron en los programas Segura-mente ABANCA y ABANCA Young Business Talents.

Los jóvenes escolares de secundaria y bachillerato son los destinatarios de las otras dos grandes novedades del programa en versión digital este año, Segura-mente ABANCA y ABANCA Young Business Talents, dos proyectos puestos en marcha gracias al convenio suscrito por el banco con la Fundación de las Cajas de Ahorros (FUNCAS). El primero tiene como objetivo sensibilizar a los escolares de la importancia de prevenir riesgos y cómo los seguros nos pueden ayudar a afrontar los imprevistos de la vida. El segundo busca acercar la gestión empresarial a los jóvenes estudiantes preuniversitarios a través de un simulador que permite a los participantes vivir la experiencia de gestionar una empresa. En ambos programas participaron más de 81.000 escolares y más de 700 centros escolares de toda España.

La oferta para este grupo se complementa con dos talleres en formato conferencias: «Preparados para dar el salto, las necesidades financieras a lo largo de la vida» y «Tus finanzas, tu futuro», impartidas por IESIDE y por voluntarios jubilados de ABANCA al que asistieron 1.946 alumnos.

Para el último tramo de edad, de 18 a 55 años, destaca otra de las novedades de esta nueva edición del programa, los talleres de salud financiera «Mejora tu bienestar», dirigidos a colectivos profesionales o a aquellos que pueden ser especialmente vulnerables, como el impartido al colectivo de mujeres trabajadoras en el sector pesquero, donde participaron más de 60 socias de Anmupesca (Asociación Nacional de Mujeres de la Pesca).

Asimismo, para este colectivo se mantienen las conferencias dirigidas a actualizar los conocimientos sobre medios de pago de docentes y estudiantes de formación profesional.



» Además de las iniciativas propias, como es habitual en los últimos años, ABANCA mantiene la colaboración con los programas que desarrollan en este ámbito las organizaciones sectoriales AEB y FUNCAS.



Segura-mente ABANCA A Guarda.



Segura-mente ABANCA Santiago.



Young Business Talents.

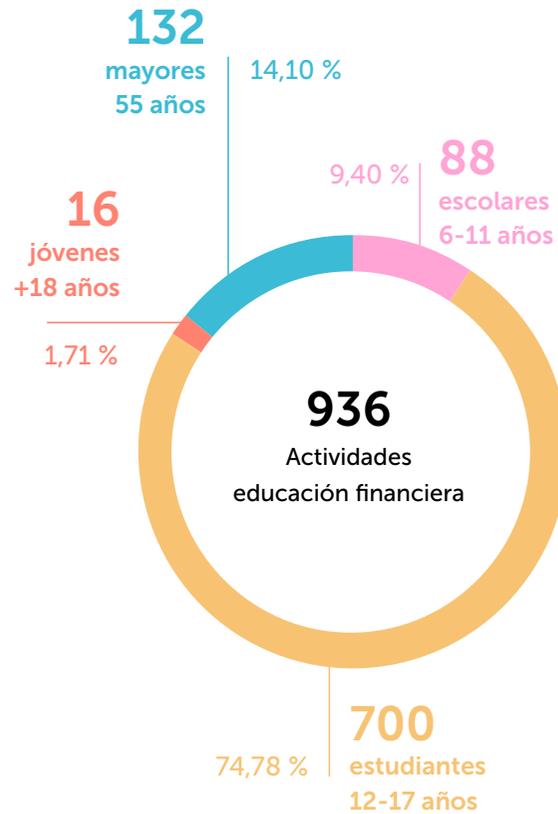
## Acciones online

ABANCA ha lanzado también en Cuentas Claras, el blog del banco, la segunda edición del concurso de competencias financieras «La Galaxia Financiera». Este año han participado en esta iniciativa, que tiene como objetivo dar a conocer el glosario de términos financieros del blog y poner a prueba los conocimientos en el ámbito de las finanzas de sus seguidores, cerca de 800 personas.

800

participantes en la segunda edición del concurso de competencias financieras «La galaxia financiera».





### ESCOLARES 6-11 AÑOS

- **60 Actividades** Gran Prix Financiero
- **28 Representaciones** teatrales de *Troya*

### ESTUDIANTES 12-17 AÑOS

- **252 Actividades** programa «Segura-mente ABANCA»
- **384 Actividades** programa «Young Business Talent»
- **14 Sesiones** del programa con la AEB
- **50 Conferencias** «Preparados para dar el salto» y «Tus finanzas, tu futuro»

### JÓVENES +18 AÑOS

- **16 Talleres** de medios de pago

### MAYORES DE 55 AÑOS

- **99 Talleres** «Gestiona tus cuentas con ABANCA móvil»
- **11 Talleres** de cultura financiera
- **11 Talleres** sobre bolsa
- **11 Talleres** digitalización «Haz tu vida más fácil con los cajeros ABANCA»

# 235.000

participantes en la actividades educativas.

## Educación en valores

Para Afundación, la cultura es, además de una producción de expresión estética, un mecanismo para el aprendizaje y el crecimiento personal y social. Por ello, todos sus proyectos expositivos se refuerzan con una completa programación didáctica cuyos ejes transversales se asientan en la educación en valores y el aprendizaje digital. En el año 2019, más de 235.000 personas de todas las edades participaron en las actividades educativas desarrolladas con motivo de las muestras de Afundación por toda Galicia, tanto en la red de centros propia de la entidad como en aquellos espacios en los que se acogieron propuestas plásticas enmarcadas en el proyecto «Corrente cultural».

La formación musical es otro de los pilares de este apartado. El programa de **ABANCA ReSuenta** y, desde 2018, de la orquesta Mini ReSuenta, formada por las niñas y niños de menor edad, responde a la visión que la Obra Social de ABANCA tiene de la música como herramienta para el estímulo del aprendizaje. En el caso concreto de la clásica, se refuerza el gusto y el conocimiento de la música culta, sus compositores y géneros. Esta iniciativa, además, ayuda a fomentar entre los participantes valores como el esfuerzo, la dedicación, la búsqueda de la excelencia y el respeto hacia el trabajo conjunto.

La difusión de la música clásica entre el público joven está presente, también, en el programa «**Quedamos no palco, quedamos coa clásica**».

La Obra Social de ABANCA pone a disposición de los centros de educación secundaria entradas gratuitas a su alumnado para asistir a los recitales que se ofrecen en el Teatro Afundación Vigo, con el propósito de incidir en el valor de la música clásica como instrumento de desarrollo cultural y social.

Las propuestas escénicas para escolares cuentan como denominador común con una decidida transmisión de valores fundamentales ante el público infantil y juvenil. A ello cabe añadir una programación multilingüe en la que se potencian los beneficios del conocimiento de idiomas, canales de comunicación intercultural. En 2019, más de 83.000 niñas y niños acudieron a las representaciones artísticas que Afundación organizó.



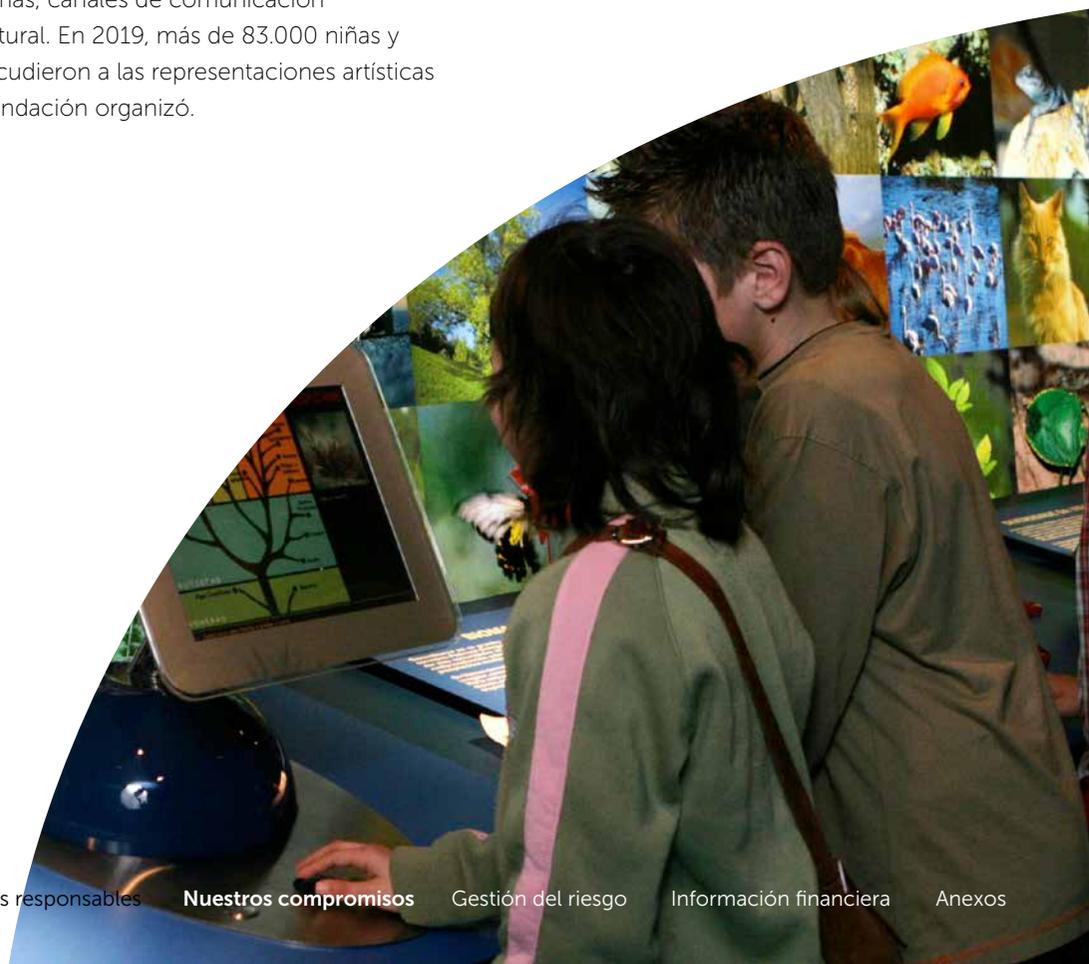
» **Naturnova**, el Centro Interactivo de Educación Ambiental de Afundación, desarrolla a lo largo del año numerosas actividades en las cuales la sostenibilidad, uno de los principios rectores de Afundación, es el tema fundamental. En sus instalaciones, las personas visitantes, 8.005 en 2019, se familiarizan con los diferentes ecosistemas de la Tierra y de este modo pueden colaborar mejor en su cuidado.

# 83.000

niñas y niños acudieron a las representaciones artísticas que organizó Afundación.

# 8.005

visitantes en el Centro Interactivo de Educación Ambiental de Afundación, Naturnova.



## Conferencias, cursos y jornadas



»» «Educación siglo XXI» es el ciclo de conferencias de referencia de Afundación. En 2019 contó con las ponencias de figuras tan relevantes en los ámbitos de la psicología, las artes escénicas, la pedagogía y la judicatura como Álex Rovira, Irene Villa, Marcelo Castelo, Laura Sarasola, José Antonio Vázquez Taín, M.ª Jesús Álava Reyes, César Bona o Xurxo Ruíz, estos dos últimos en encuentros organizados en Asturias y Castilla y León. Con este mismo propósito divulgativo, se organizó en el Auditorio ABANCA de Santiago de Compostela el 9 de mayo de 2019 el encuentro «Educación hoy», en el que participaron Víctor Arufe, Teresa Domínguez, Suso de Toro y Teresa Viejo.



Educación siglo XXI.



»» En noviembre de 2019 se programaron por primera vez, en el Campus IESIDE A Coruña, los **talleres de ciberseguridad** para escolares de 5.º y 6.º de primaria, ESO y bachillerato y para familiares, con el fin de abordar los riesgos que puede entrañar la sobreexposición en Internet y en las redes sociales.



»» Afundación potencia en sus  **cursos de arte culinaria y enología**  el conocimiento y la correcta manipulación de productos primarios y de temporada. Los seminarios gastronómicos están dirigidos tanto a público adulto como infantil y juvenil (los programas de los Minichefs y los Pequechefs), desarrollándose también talleres intergeneracionales. En ellos se promueven hábitos saludables y de sostenibilidad alimentaria que repercuten en un mejor bienestar.



»» **La formación para adultos en música y arte** se lleva a cabo a través de dos programas específicos en sus sedes de Vigo y Ourense que se desarrollan a lo largo del año en sesiones monográficas.



## COMPROMISO social

103-2, 103-3, 413-1

En ABANCA desarrollamos nuestra acción social de acuerdo con los valores corporativos que tienen su fundamento en la ética y en la transparencia: confiabilidad, innovación, calidad y responsabilidad.

Nuestro elevado compromiso con la sociedad y la intensa colaboración con numerosas iniciativas sociales nos convierten en una entidad que desarrolla un modelo de atención a su entorno que muy pocos programas sociales consiguen alcanzar.

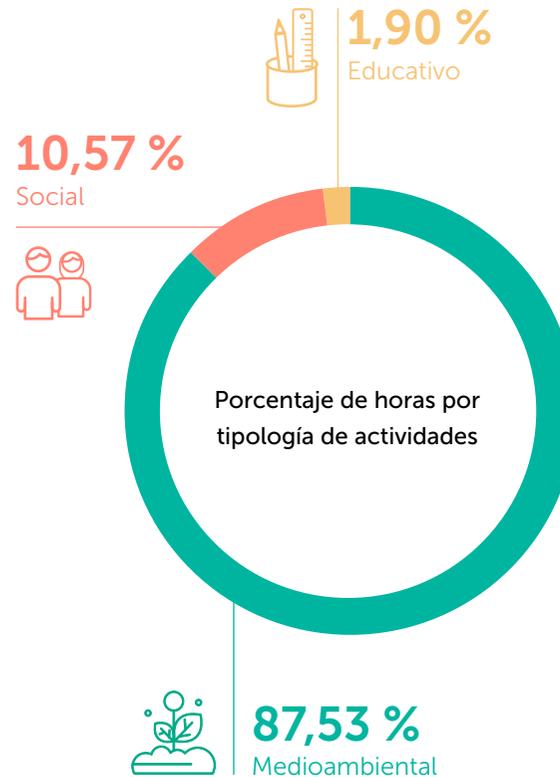
## Voluntariado corporativo

(203-2)

En Afundación Obra Social ABANCA contamos con un programa de voluntariado constituido por profesionales de la entidad, en activo o jubilados, así como familiares, amigos y clientes, cuyas actividades, tanto continuadas a lo largo del año como puntuales, tienen el objetivo de fomentar y difundir valores esenciales en una sociedad: la solidaridad, la cooperación, el respeto, el trabajo en equipo o el compromiso.

Entendemos el voluntariado como una forma de expresar y canalizar, de forma altruista y solidaria, la sensibilidad con el entorno, prestando una ayuda desinteresada a diversas causas sociales y medioambientales, así como a comunidades locales en las que desarrollamos nuestra actividad.

A lo largo del año 2019 nuestros voluntarios han dedicado su tiempo a promover las buenas prácticas medioambientales, la educación financiera y el apoyo a iniciativas sociales.



Programa voluntariado ABANCA y Afundación.



#SomosVoluntariado



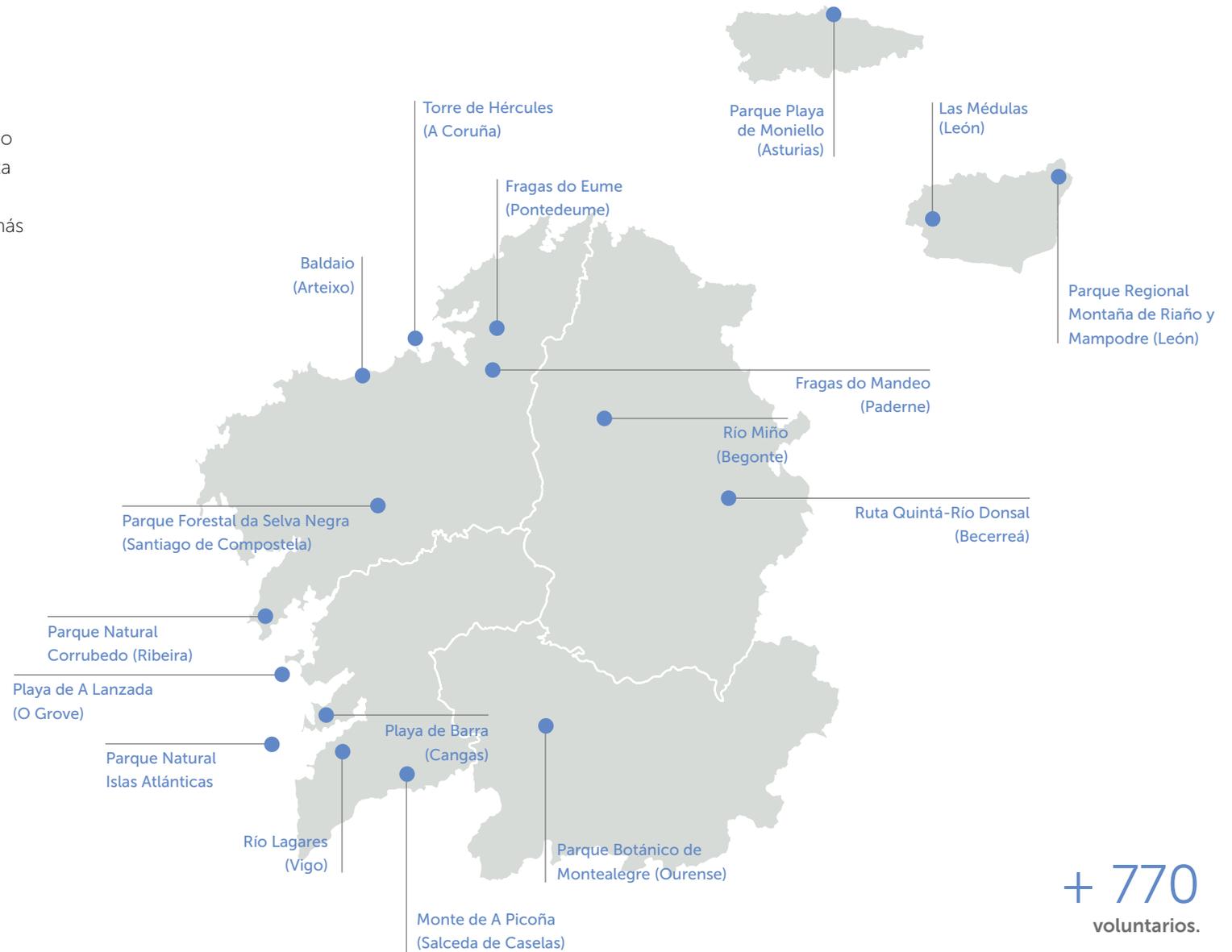
Homenaje a l@s voluntari@s.

## Medioambiental

La reforestación de los montes gallegos, así como la erradicación de especies invasoras o la limpieza de bosques y playas, han ocupado gran parte de las cerca de 4.800 horas que han dedicado los más de 770 voluntarios.



» Un año más, los voluntarios 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 en que se debe plantar cada ejemplar, mostraron las especies que debían ser erradicadas y dieron las indicaciones necesarias para llevar a cabo una correcta limpieza de las zonas en las que trabajaron.



+ 770 voluntarios.

4.800 h dedicadas.

## Educativo

En el ámbito educativo, nuestros voluntarios han dedicado más de 90 horas a la formación en habilidades financieras básicas, dirigiendo sus actividades a estudiantes de secundaria y formación profesional, así como a personas mayores. La planificación, el consumo responsable, los diferentes medios de pago o nociones de cultura financiera fueron los temas principales de los talleres que se impartieron a lo largo del año en centros educativos y de mayores.

## Social

El voluntariado social estuvo centrado en actividades que se están convirtiendo en habituales dentro del programa. Así, con motivo del Día Solidario de las Empresas los voluntarios de las zonas de A Coruña, Vigo y Madrid tuvieron la oportunidad de dedicar una mañana a las personas más desfavorecidas.

# + de 90 h

dedicadas a la formación en habilidades financieras básicas.

El Festival Intercentros, que congrega a miles de jóvenes en torno a la música, la danza y los valores, fue el escenario de una gran recogida de alimentos en favor de instituciones benéficas de la ciudad de A Coruña.

Por sexto año consecutivo, la campaña «La ilusión crece cuando se comparte» consiguió recaudar más de 4.900 juguetes que se donaron a entidades sociales de Galicia, Asturias y León, gracias a la colaboración de los voluntarios que atendieron los locales de recogida.

El 29 de noviembre de 2019, ABANCA y Afundación rindieron homenaje a todas las personas que a lo largo del año participaron en los programas de voluntariado diseñados por ambas entidades con un acto conjunto celebrado en el Auditorio ABANCA de Santiago de Compostela. Además de reconocer el inestimable impulso a este tipo de participación social por parte de las trabajadoras y trabajadores de las dos instituciones, se destacó de una manera muy especial el papel de los voluntarios y voluntarias de los Espazos +60 en el éxito de las acciones que, en este ámbito, sumaron más de 32.348 horas dedicadas a niños y niñas, jóvenes y mayores, con acciones sociales, culturales e intergeneracionales, que alcanzaron en 2019 a casi 12.168 personas.



Evento de voluntariado.

# 32.348 h

de voluntariado de los socios de los Espazos +60.



## VI Foro ABANCA Responsable

La sexta edición del Foro ABANCA Responsable tuvo como eje central la «Transformación digital socialmente responsable», la jornada de trabajo reunió a más de 60 empresas que compartieron experiencias y conocieron casos de éxito de otras organizaciones que han conseguido abordar la transformación digital de manera socialmente responsable.

En el transcurso del foro se presentó la experiencia de tres organizaciones de diversos tamaños vinculadas a Galicia: Teimas Desenvolvemento, empresa tecnológica que desarrolla y comercializa soluciones de *software* y *hardware* para el sector de la recuperación y el reciclaje; TokApp, organización que oferta aplicaciones de mensajería y pagos con más de 500.000 usuarios, y ABANCA Innova, la apuesta de ABANCA por promover iniciativas innovadoras en el ámbito tecnológico desde Galicia.

El programa de la jornada incluyó también dos breves ponencias, una a cargo de la Fundación Seres, entidad privada que tiene como objetivo promover que las empresas ayuden a crear valor y se erijan como agentes clave para resolver problemas sociales, y otra de Mobile Week Coruña, evento impulsado por Mobile World Capital Barcelona que convirtió Galicia en el epicentro del debate tecnológico, con más de un centenar de actividades gratuitas en las que participaron más de 2.000 personas.

También hubo espacio para conocer otros proyectos, como la nueva aplicación para controlar el cupo de las capturas de la Asociación de Armadores de Cerco de Galicia (Acerga); el proyecto Neta V3A, con el que Gradiant quiere crear un robot asistencial 100 % gallego; la plataforma Quiero un abuelo, que pone en contacto a personas mayores con familias con niños, o el proyecto de domótica que impulsa Cruz Roja Lugo para mejorar la asistencia en el hogar a personas que viven solas.

Tras las ponencias, se desarrolló una dinámica de grupo en la que los asistentes trabajaron sobre las claves para construir una era digital responsable y sostenible y los desafíos y oportunidades que aporta la transformación digital.



»» **Entre las conclusiones de la jornada** se destacaron la ética y los valores como las claves para conseguir una era digital responsable.



»» **Entre los principales desafíos a los que se enfrenta la transformación digital**, los asistentes señalaron la seguridad, la privacidad y que no se pierda el factor humano. Las personas deberían estar siempre en el centro y desde ahí construir una sociedad digital responsable.



»» **También se apuntó** a la oportunidad que tienen las empresas de liderar el cambio para una transformación digital ética y responsable.

# ABANCA

## NCA Innova



VI Foro ABANCA Responsable.

## Apoyo al deporte

Todas las iniciativas impulsadas por el banco en este ámbito tienen como objetivo difundir entre toda la sociedad los valores intrínsecos a la práctica deportiva, como la perseverancia, el juego limpio, el compromiso, la igualdad, el trabajo en equipo, el afán de superación o el compañerismo.

## Aventúrate

Aventúrate es una nueva iniciativa del Programa ABANCA Deporte Base que se puso en marcha en febrero de 2015 y que en estos cuatro años se ha consolidado como un referente en Galicia.

ABANCA decidió dar un nuevo impulso al programa de apoyo al deporte gallego con la puesta en marcha del ciclo de actividades «Aventúrate», en el que participaron, a lo largo de 2019, deportistas gallegos de élite como Iván Raña, la regatista Sofía Toro o el tenista Martín de la Puente.

El objetivo de «Aventúrate» es promover encuentros entre los atletas, el público general y jóvenes deportistas, de modo que mediante la experiencia y conocimientos adquiridos a lo largo de su carrera puedan enseñar y formar a gente de todas las edades a través de los valores intrínsecos a la práctica deportiva y mostrar a los más jóvenes que es posible desarrollar desde Galicia una carrera deportiva de éxito.

El programa incluye tres tipos de actividades en función del público al que van dirigidas:



1

Conferencias abiertas.



2

Encuentros con niños y niñas de las canteras gallegas.



3

Y un viaje a una competición internacional en la que participe uno de los deportistas colaboradores.

Una de las acciones más relevantes en el marco de ABANCA Deporte Base es la colaboración con la Fundación Deporte Galego. Gracias a ese acuerdo, se presta apoyo anualmente a más de 18.857 deportistas de 33 modalidades deportivas, siendo el objetivo del programa contribuir a mejorar la salud de toda la población a través de la práctica deportiva.



AVENTÚRATE con Iván Raña.



AVENTÚRATE con Sofía Toro.



AVENTÚRATE con Martín de la Puente.



## Impulso a la III edición del FID León

La Obra Social ABANCA y la Asociación Golden Dreams Team han renovado el compromiso que mantienen para la organización del Foro Internacional del Deporte en León, un evento que celebró en septiembre su tercera edición convertido ya en una cita consolidada en la agenda deportiva nacional tras el éxito obtenido en 2017 y 2018.

El III FID Obra Social ABANCA se desarrolló en septiembre en el Auditorio Ciudad de León; asistieron más de 1.500 personas y contó con la participación de deportistas de máximo nivel, como la nadadora de natación sincronizada Gemma Mengual, la piloto Laia Sanz o el futbolista Roberto Carlos. Participó también la atleta de salto de altura Ruth Beitia, que suma quince medallas en grandes campeonatos, entre ellas un oro y un bronce olímpicos.

Como es habitual, el foro desarrolló un amplio programa de actividades paralelas que tienen como objetivo fomentar la práctica del deporte y la actividad física entre la ciudadanía, así como facilitar el encuentro entre los deportistas que participan y sus seguidores. En este aspecto, destaca la actividad organizada por ABANCA en la plaza de la catedral de León con los futbolistas brasileños, que concentró a más de 2.500 personas.

## Envejecimiento activo

El compromiso de Afundación con el crecimiento personal y social se refleja en la programación diseñada en su Área de Envejecimiento Activo, al potenciar la participación del colectivo +60 en acciones que alcancen a amplios sectores de la comunidad a través de proyectos de voluntariado, de carácter intergeneracional y en las propuestas de educación para personas adultas.



» Mediante una estrategia de programación asentada en la investigación y la formación, el valor de la experiencia, las actividades en el Espazo +60 de referencia y la imagen social, **en el año 2019 han participado 28.601 personas en las más de 1.600 actividades programadas.**

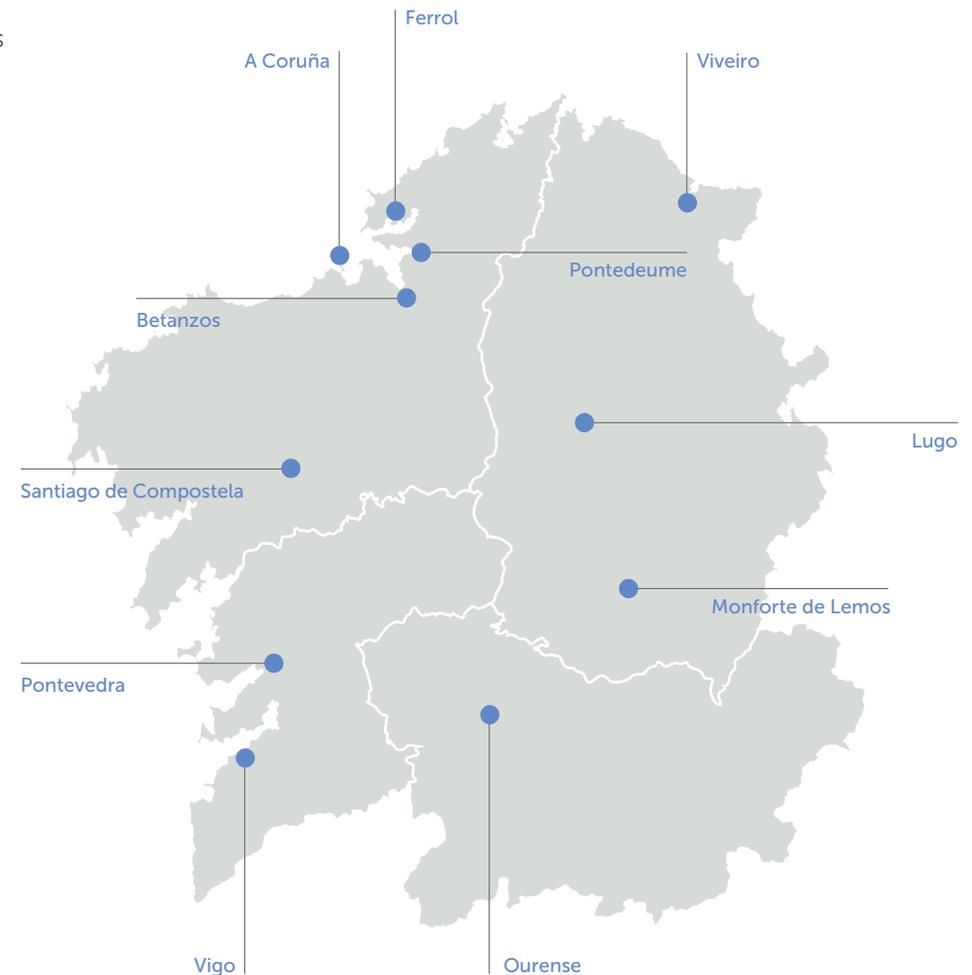


Programa de actividades en todos los Espazos +60.

# + 14.000

socios que aglutinan  
los Espazos +60.

## Espazos +60



## Investigación y formación

Acertar con las propuestas adecuadas a las necesidades y demandas de la sociedad exige que Afundación dedique un considerable esfuerzo al estudio de todos aquellos aspectos que pueden repercutir en una mejora de su oferta programática. Para ello, se han establecido colaboraciones con centros de investigación de primera magnitud en el ámbito del envejecimiento activo que nos han permitido un mayor conocimiento de los intereses y de las necesidades del público adulto. El programa emociones, fruto de meses de estudio del Instituto Gerontológico Matia y desarrollado a instancias de la Obra Social de ABANCA, se centra en destacar la importancia de identificar las emociones.

Este estudio se inició a comienzos de 2018 y a finales de ese año se pudo proceder al análisis de los datos para establecer las líneas maestras del programa piloto, que se puso en marcha entre los meses de abril y junio de 2019 y que se denominó «Conociendo las emociones».

### «Conociendo las emociones»

Tras dicha investigación, Afundación y el Instituto Gerontológico Matia lanzaron en 2019 el programa «Conociendo las emociones» destinado a las socias y socios de los Espazos +60. Se realizaron talleres entre los meses de febrero y octubre en los centros de Pontedeume, Pontevedra y Vigo.

El plano emocional, aunque en el foco de interés durante años, todavía está lejos de ser atendido y entendido por una buena parte de la población. Se ha aprendido a revisar de forma pautada el cuerpo y su funcionamiento biológico, a adoptar estilos de vida saludables cuidando la alimentación o realizando ejercicio físico. Sin embargo, no se ha interiorizado de igual manera el conocimiento de la mente y de las emociones.

El programa «Conociendo las emociones» está orientado a ayudar a las personas participantes a conocer, comprender y trabajar estrategias para gestionar sus emociones de manera funcional, es decir, de manera que favorezcan la consecución de sus objetivos personales y mejoren su nivel de bienestar, aprendiendo desde la reflexión, la sorpresa y el juego.



» El programa piloto, de ocho sesiones, se centró en **reflexionar sobre qué es realmente una emoción** y cómo se manifiesta, cómo se reacciona ante las diferentes situaciones y cómo se regulan o modulan estas, trabajando su expresión normalizada e integrada.

## El valor de la experiencia

Las actividades de voluntariado e intergeneracionales sustentan las propuestas que en este ámbito estratégico implementa Afundación. Poner el talento y los conocimientos de las personas mayores a disposición de las más jóvenes para que puedan aprender de la experiencia de las generaciones anteriores es el hilo conductor de programas tan relevantes como «Fálame da emigración» y «Falamos da escola». Ambos proyectos fomentan un marco de aprendizaje participativo que se sitúa en línea con el modelo de educación transformadora promovido por Afundación. Las actividades de voluntariado, por su parte, ponen en valor todo lo que las personas mayores pueden aportar a la sociedad, tanto en los programas de temática educativa como en los de sostenibilidad medioambiental o social.

En el año 2019, 571 estudiantes de secundaria y 57 voluntarios de los Espazos +60 Afundación participaron en la primera edición del programa «Falamos da escola». Estructurado en encuentros intergeneracionales, promueve el intercambio de experiencias entre quienes fueron escolarizados entre las décadas de los años cuarenta y setenta del pasado siglo y quienes hoy en día están en el instituto. Tras un primer encuentro de contextualización histórica, en el segundo se procede a debatir las ideas que una y otra generación tienen sobre esta evolución. Las conclusiones permiten, en cada caso, aportar nuevos argumentos para enriquecer el debate en torno a una educación de vocación transformadora.

«Fálame da emigración» es, por su parte, el programa intergeneracional más veterano de Afundación. En su cuarta edición reunió a 81 mayores voluntarios y a 743 estudiantes procedentes de 15 institutos para investigar y aprender sobre la emigración, un fenómeno que ha venido provocando que Galicia, desde el siglo XIX, cuente con más de un tercio de su población en la diáspora. Las experiencias de quienes se tuvieron que marchar, de quienes se tuvieron que quedar mientras su familia se iba o de la nueva realidad en la que Galicia es también tierra de acogida son algunas de las cuestiones que se abordan en estos encuentros altamente valorados por todas las personas participantes y por los centros educativos que los acogen.

Los proyectos de voluntariado intergeneracional de Afundación están enfocados a contribuir al diálogo de las personas socias de los Espazos +60 con jóvenes, niños y niñas, participando en los clubes de lectura en centros de secundaria. Las iniciativas de voluntariado cultural y educativo, por su parte, animan a compartir los conocimientos propios con otras personas mayores como formador o guía de rutas históricas, participando en actuaciones de nuestros grupos artísticos de cuentacuentos, teatro, guiñol o musicales en beneficio de diferentes colectivos. Desde su formación, el Grupo de Teatro Sénior de Afundación es uno de los ejemplos más destacados de la actividad de los voluntarios de los Espazos +60 en el voluntariado cultural. Desde octubre de 2019, y en el marco del programa «Corrente cultural» desarrollado por Afundación, ABANCA

y las distintas corporaciones municipales, los escenarios de un gran número de localidades gallegas acogieron la representación de *Os vellos namorados*, la propuesta escénica de esta agrupación.

El voluntariado medioambiental está pensado para todas aquellas personas con intereses y conocimientos en la plantación de árboles. El de carácter social, por su parte, se desarrolla en los talleres solidarios de Afundación en los que se elaboran productos de artesanía destinados a la venta en los mercados solidarios cuya recaudación la Obra Social de ABANCA destina a ONG de acción social.



81

**mayores voluntarios y 743 estudiantes se reunieron en la cuarta edición de «Fálame da emigración».**



Proyectos asociados a «El valor de la Experiencia».



Falamos da escola.



Fálame da emigración.

## 365 días en los Espazos +60

Los Espazos +60 de Afundación son referentes en la dinamización de una variada oferta formativa para el público adulto a lo largo del año. Partiendo de los principios fundamentales de sostenibilidad, educación transformadora y de crecimiento personal, innovación y voluntariado que permean todas sus áreas, las actividades diseñadas en el ámbito del envejecimiento activo atienden aspectos como el bienestar personal, el entrenamiento cognitivo, la cultura digital y el ocio activo.

Para llevar a cabo estas propuestas, promoviendo, asimismo, un enfoque intergeneracional en las iniciativas, las instalaciones de los diferentes Espazos +60 se han ido adaptando progresivamente a este principio de convivencia social. En 2019 el Espazo +60 Afundación Lugo se remodeló para adecuarlo a los principios rectores del área de Envejecimiento Activo, como ya sucedió en años anteriores con los edificios de Vigo y Ferrol. Con este nuevo enfoque, la innovación, la promoción de la cultura digital, de la formación transformadora y de la sostenibilidad se convierten en los ejes sobre los que pivotan las actividades que se desarrollan en el centro.

En el apartado de las actividades de ocio activo, destacan las ofertas de viajes que todos los años diseña Afundación. Con destinos nacionales e internacionales, es una de las propuestas más apreciadas por los usuarios. En el año 2019 se programaron viajes a Jaén y Almería, Cantabria y el balneario de

Augas Santas, crucero por los Países Bajos, Atenas e islas griegas, así como a Moscú y San Petersburgo, a los que se apuntaron 566 personas.

Las sinergias de ABANCA y Afundación para el desarrollo de programas formativos, especialmente en cultura de finanzas digitales, condujeron a la entidad financiera a desarrollar y presentar el 5 de noviembre de 2019 el programa «Vive la vida». Se trata de un completo paquete de productos y servicios, tanto financieros como no financieros y diseñados con el asesoramiento y participación de Afundación, pensados para ofrecer una solución global a las demandas y necesidades de las personas mayores, que está protagonizando un gran cambio social y redefiniendo esta etapa de la vida.

### Imagen social

La dinamización de propuestas de carácter intergeneracional, de aprovechamiento de la experiencia de las personas mayores como un activo en programas formativos y de crecimiento personal y de una sociedad alejada de prejuicios por cuestión de edad confluyen en esta línea de Afundación.



Programa «Vive la Vida».

En el marco de la revolución de la longevidad, se desarrolló a lo largo de 2019 la experiencia piloto de su nuevo programa. «Historias vividas». Se trata de un proyecto realizado en alianza con Envita que consiste en el repaso de las trayectorias de vida de las personas mayores como herramienta de desarrollo personal y punto de partida para pensar en el presente y en lo que verdaderamente se quiere para el futuro. El objetivo es generar un cambio social a través de la tecnología, facilitando la recopilación de historias de vida en primera persona. De este modo, se pone en valor la experiencia vivida en un libro único que no solo ayuda a trascender el legado de cada persona, sino que conecta a las personas a través de sus historias y estimula una reflexión necesaria sobre qué nuevos capítulos queremos añadir a partir de ahora.





## COMPROMISO con la cultura

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

La cultura es para ABANCA un medio transformador que posibilita el desarrollo personal a través de la experimentación y el conocimiento. Los diversos programas que se implementan a través de Afundación en los ámbitos de artes plásticas, artes escénicas, musicales y audiovisuales, así como publicaciones, premios y certámenes, buscan potenciar ese crecimiento.

» Con un total de **531 actividades culturales** y más de **323.436 personas participantes en ellas**, Afundación, la Obra Social de ABANCA, es la entidad privada sin ánimo de lucro de referencia en este ámbito.



## Dos patrimonios artísticos únicos



### COLECCIÓN DE ARTE ABANCA

- **Fondo artístico**

**1.350** obras

- **Fondo bibliográfico**

**3.217** registros

**69** Incunables

**11** Facsímiles

**530** Obras de economía y otras disciplinas

**257** Autógrafos

**2.350** Obras históricas de los siglos XVI al XX



### COLECCIÓN DE ARTE Afundación

- **5.667** obras



»» Forma parte también del patrimonio ABANCA una **colección bibliográfica, integrada por 3.217 registros,** 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.

## 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. Esta 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 documentar la renovación del arte gallego de la mano de artistas como Luis 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 ampliando 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 creadores, como Salvador Dalí, Pablo Picasso, Wassily Kandinsky, Chagall, Joan Miró, Chillida o Fernand Léger.

Este singular recorrido que la Colección de Arte ABANCA realiza por la historia del arte contemporáneo la convierte en una de las más relevantes de España, y por supuesto de toda Galicia.

## Colección de Arte Afundación

Integrada por 5.667 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, por tanto, para su disfrute público.



Visita virtual a las principales obras de la Colección ABANCA.



Visitas virtuales a obras de la Colección Afundación.

## Actividades Culturales



### ACTIVIDADES CULTURALES

**323.436** asistentes

- **Artes plásticas**  
**141.240** asistentes
- **Artes escénicas**  
**142.298** asistentes
- **Teatro y música**  
**130.851** asistentes
- **Artes visuales**  
**11.447** asistentes
- **Publicaciones, premios y certámenes**
- **Más culturas «Corrente cultural»**  
**38.640** asistentes
- **Cultura de la diversidad**  
**1.258** asistentes

## Artes plásticas

Las artes plásticas conforman una de las líneas de trabajo con mayor repercusión y visibilidad. La propuesta de Afundación en este ámbito se centra en la organización de proyectos expositivos multidisciplinares que responden a diferentes objetivos:



» **La programación de muestras** en las que las piezas de la Colección de Arte de ABANCA y las de la Colección de Arte Afundación sean las protagonistas.



» **Exponer en Galicia** propuestas reconocidas en el circuito internacional.



» **Promoción del arte desarrollado en Galicia.** Además, la Obra Social de ABANCA favorece la difusión de la cultura gallega al colaborar como entidad prestataria de obra con exposiciones organizadas en otros territorios.



La propuesta expositiva más reciente en torno a la Colección de Arte Afundación es un ejemplo de esta visión transformadora de la experiencia artística. «Con D de arte. Unha ollada infantil á Colección de Arte Afundación máis contemporánea» es una muestra concebida integralmente para los más pequeños, adecuando, para ello, desde la selección de obra hasta el montaje en la sala. Tras un cuidado trabajo de selección de algunas de las piezas más representativas de la colección de arte gallego más importante, se exhibió en el Café Moderno Afundación de Pontevedra.

El compromiso del Área de Cultura con la creatividad y la experimentación como dinamizadores del conocimiento implica una permanente actualización en las iniciativas que desarrolla la entidad gallega. De este modo, la ciencia ha sido protagonista en 2019 de una gran parte de sus proyectos, desde la muestra «Papiromates», en la que las matemáticas y la papiroflexia eran la base para la creación de piezas artísticas, hasta «Nuestro planeta», un proyecto expositivo en primicia mundial que, a partir de la serie homónima producida por la plataforma audiovisual Netflix, refleja las consecuencias de la intervención humana en el medio ambiente, así como la urgencia de hacer frente a los efectos del cambio climático y frenarlo.

La Sede Afundación A Coruña, el espacio en el que ambas muestras se presentaron a lo largo de este año, se convirtió en 2019 en un referente de la cultura como canal de divulgación científica, consolidando, con

ello, la vocación de Afundación de que sus espacios sean referentes para la ciudadanía. Para ello, ya en 2018 se implementó un nuevo concepto de proyecto expositivo que transgredía la tradicional visión de las muestras y que se fue perfeccionando en 2019 con, entre otros eventos, la apertura en el Centro Social ABANCA de Santiago de Compostela de «Sonoro empeño. La música en las colecciones de arte ABANCA y Afundación». Con motivo de «Nuestro planeta» en la Sede Afundación A Coruña, se proyectó en varias sesiones el documental completo de Netflix; se diseñaron cursos de cocina intergeneracionales para familias inspirados en la sostenibilidad alimentaria; se planificaron obras de teatro para todos los públicos centradas en el respeto al medioambiente; y se organizó la conferencia inaugural del conocido agricultor, divulgador y especialista en medioambiente Joaquín Araújo.

«Nuestro planeta» se concibe, así mismo, como un reflejo en el ámbito cultural del compromiso de Afundación con la difusión de tecnologías innovadoras aplicadas a las más diversas áreas. En el recorrido de la muestra se podían encontrar elementos de realidad virtual y otros dispositivos tecnológicos que reforzaban el imprescindible mensaje de convertir la sostenibilidad en una forma de vida; mensaje en el que, desde Afundación, se hace hincapié mediante las actividades desarrolladas en Naturnova, el único centro de educación ambiental de Galicia.

En el marco de las artes plásticas, y en consonancia con la línea de Afundación



Visitas virtuales a todas las exposiciones.

de difundir la creatividad de los artistas gallegos, se organizó la muestra «Yo, Abelenda», un homenaje a la poliédrica figura de Alfonso Abelenda. Diseñada en sus prolegómenos con la colaboración del propio artista, esta exposición se convirtió en el tributo póstumo de la Obra Social de ABANCA a uno de los creadores fundamentales del arte gallego contemporáneo. Contó con más de cien obras y con un diseño de proyecto enmarcado en la nueva línea de exposiciones de Afundación.

## Artes escénicas, musicales y audiovisuales

Los espacios con los que Afundación cuenta distribuidos en todo el territorio gallego acogen las diversas propuestas que, en el ámbito de la programación escénica, musical y audiovisual, presenta la Obra Social de ABANCA. Partiendo de la identificación de la cultura con un crecimiento personal y colectivo, tanto desde una óptica funcionalista como formalista, el acercamiento de la entidad gallega se caracteriza por ofrecer en sus sedes y centros un notable abanico de actividades que refuerzan su papel como principal agente cultural privado de Galicia.

Con una periodicidad anual, el Teatro Afundación Vigo y la Sede Afundación Pontevedra abren sus puertas a la Temporada de Abonos de Teatro.

Compañías de sólido prestigio estatal, como el Teatro Clásico, Chévere o el Centro Dramático Nacional, presentan en ambas ciudades sus creaciones más recientes, contando con primeras figuras de la escena. Con ello, la Obra Social de ABANCA contribuye a que Galicia continúe consolidándose como uno de los destinos de referencia de las giras dramáticas de las compañías españolas. Al mismo tiempo, las iniciativas del Centro Dramático Galego, el órgano fundamental para el desarrollo del teatro en Galicia, presentan en los espacios culturales de Afundación sus propuestas a lo largo del año.



» En el ámbito de las artes musicales, la Obra Social de ABANCA cuenta con su Temporada de Abonos de Clásica, que sitúa Vigo como uno de los puntos de referencia en las giras internacionales de solistas, directores, cantantes y agrupaciones de primer nivel. Desde óperas o ballets a recitales de música clásica, el Teatro Afundación Vigo ha acogido en 2019 eventos tan reseñables como los protagonizados por el pianista y director Dima Slobodeniouk, la directora Eun Sun Kim, el director Baldur Brönnimann, el violinista Ellinor D'Melon, la Orquesta de Cámara de San Petersburgo, la Real Filharmonía de Galicia, la Orquesta Sinfónica de Galicia o el Vox Stellae Ensemble.

Como entidad con clara vocación social, Afundación cuenta con unos programas de apoyo, con considerables descuentos a determinados colectivos con menores recursos económicos, para el mayor acceso posible de toda la ciudadanía a la cultura.



Concierto de María do Ceo. Sonoro empeño.



» En el apartado audiovisual, Afundación planifica ciclos de cine en función de efemérides o eventos relacionados con sus líneas de potenciación de valores. En 2019 se organizaron proyecciones con motivo de la celebración del Día Internacional de la Mujer, de la Temporada Lírica de A Coruña o del proyecto expositivo «Sonoro empeño», por ejemplo. También se diseñaron propuestas específicas para el público infantil y otras conformadas por títulos de marcado compromiso social. Se trata de una actividad que favorece el acercamiento a los espacios de Afundación de públicos muy diversos y que, por lo tanto, contribuye a la difusión de las artes y al papel de las mismas en la evolución colectiva.

En el año 2019 se inició una nueva propuesta musical denominada «Butaca de jazz» en la Sede Afundación A Coruña, con la que se busca ofrecer una mayor variedad de estilos musicales y dinamizar el espacio de Afundación como un referente para todo tipo de públicos. Figuras como el cuarteto de María Toro, Chicuelo y Mezquida, Carmona, Colina y Serrano y Jeff Ballard Trío protagonizaron los conciertos enmarcados en este programa.



## Publicaciones, premios y certámenes

La participación activa de la sociedad en la cultura y la potenciación de la creatividad literaria en diversos géneros son otros de los puntos en los que incide la actividad de Afundación. En este sentido, la entidad convoca una serie de premios en ámbitos como la creación poética en lengua gallega —Premio Poesía Afundación— o el periodismo literario o de opinión en castellano y gallego —Premio Afundación de Periodismo Julio Camba y el Premio Afundación de Xornalismo Francisco Fernández del Riego, respectivamente—. Se trata de certámenes de reconocido prestigio que en el caso del Premio Poesía Afundación distinguió este año a Miguel Sande por su obra *Os filósofos xa non brindan con cicuta*. El Premio Afundación de Xornalismo Francisco Fernández del Riego reconoció a Inma López Silva por su artículo «Terra rota», mientras el acto de conmemoración de esta efeméride tuvo lugar en el Círculo de Bellas Artes de Madrid y en él se dio a conocer que Cristina Sánchez-Andrade se alzaba con el galardón por su artículo «En manos de Dios».

En colaboración con ABANCA y el Instituto Rosalía de Castro de Santiago de Compostela se entregan cada año los Premios San Clemente Rosalía ABANCA, cuyo jurado integran estudiantes de centros de secundaria nacionales e internacionales, que distinguen las mejores novelas publicadas en lengua gallega, castellana y extranjera. Marcos Calveiro por su obra *O xardineiro dos ingleses*, Pedro Mairal por *La uruguaya* y Han Kang por *La vegetariana* fueron los galardonados.

Una aplicación móvil especializada en música gallega, GMusic, de Germán Casheda de Paz y Xavier Facal, y un nuevo e innovador diseño de guitarra eléctrica de Martín Gómez Domínguez fueron los proyectos galardonados en la VII edición de los premios Emprande Gaiás-Sixto Seco. Con este certamen, la Xunta, en colaboración con Afundación, busca apoyar a emprendedores gallegos que dan sus primeros pasos. Cada proyecto premiado recibe un galardón en metálico y la posibilidad de incorporarse al coworking del Centro de Emprendemento Creativo de la Ciudad de la Cultura durante un año.

Las publicaciones, por su parte, son el canal mediante el cual Afundación pone a disposición de la sociedad un conjunto de estudios e investigaciones, mayoritariamente vinculado con la economía, las artes plásticas y los certámenes literarios. En el año 2019 se editó una obra de recopilación de todos los artículos distinguidos por el Premio Afundación de Periodismo Julio Camba a lo largo de su historia.



Premio Julio Camba.

## Más culturas

En el contexto del Área de Cultura, Afundación desarrolla una serie de proyectos de carácter multidisciplinar en los que están presentes tanto la vocación cultural transformadora de la entidad como su refuerzo de la capilaridad cultural y su potenciación del voluntariado.

En «Corrente cultural», por ejemplo, se consolida el papel de Afundación como principal agente cultural privado de Galicia más allá de sus sedes en las siete ciudades gallegas, al potenciarse la realización de actividades culturales a lo largo de la geografía gallega. A partir de acuerdos

de colaboración con ABANCA, la primera entidad financiera de Galicia y mecenas único de Afundación, y los diferentes ayuntamientos gallegos, se proyectan en las correspondientes instalaciones locales propuestas expositivas o escénicas, complementadas, en la mayoría de los casos, por actividades didácticas paralelas. Muestras como «Unha mirada de antano. Fotografías de Ruth Matilda Anderson en Galicia», «Auga, o sangue da terra» o «Nós tamén fomos emigrantes» se pudieron visitar en 2019 en localidades como Tomiño, Redondela, Carballo, Betanzos, Becerreá, Silleda, Pontedeume, Burela, A Guarda, Allariz, Verín, Ridabeo, A Fonsagrada o Viveiro.



### » Enmarcado también en

«Corrente cultural» se organizaron actividades escénicas articuladas por socios voluntarios participantes del Grupo de Teatro Sénior de los Espazos +60 de Afundación. Los escenarios de diferentes localidades gallegas acogieron la obra *Os vellos namorados*, una versión del clásico escrito por Castelao.



«Corrente Cultural».



### » Con miras a favorecer la accesibilidad, la integración y el respeto, «Culturas para a diversidade»

se erige como el programa multidisciplinar a favor de la inclusión de referencia de Afundación. Actividades de teatro, música o exposiciones realizadas por personas con capacidades diversas demuestran las múltiples posibilidades de las artes para transformar la sociedad y fomentar los valores inclusivos, a la vez que permite a las personas protagonistas de estas actividades expresar su creatividad, transmitir su experiencia y ensanchar nuestra visión colectiva.



## COMPROMISO con el medioambiente

ABANCA ha dado un paso más en su implicación para hacer frente a la emergencia climática: desde la adhesión a diversos compromisos colectivos internacionales, pasando por la creación de un servicio de gestión de carteras con foco en la sostenibilidad y el apoyo a proyectos de energías renovables, hasta el cálculo de la huella de carbono o la reducción del consumo energético, parte fundamental de la estrategia de eficiencia energética y ambiental.

## Compromisos para la Acción Climática

102-11, 201-2

ABANCA ha dejado patente su compromiso con el medio ambiente y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, siendo uno de los 130 bancos firmantes de los Principios de Banca Responsable, el 22 de septiembre en Nueva York, y uno de los 31 a nivel mundial que han suscrito el Compromiso Colectivo con la Acción Climática, el 23 de septiembre, ambos impulsados por UNEP FI, la iniciativa financiera del programa de las Naciones Unidas para el medio ambiente, y el Acuerdo por el Clima alcanzado por las principales entidades financieras españolas en la COP25 de Madrid.

La adhesión a estos compromisos supone la participación de ABANCA en los grupos de trabajo correspondientes, que tienen como objetivo proyectar e implementar un conjunto de medidas, que tomarán en diálogo permanente con sus clientes, para fomentar el cambio hacia tecnologías, modelos de negocio y sociedades bajas en carbono y resilientes al clima.

Las entidades firmantes se han comprometido a medir de manera homologada la huella de carbono presente en sus balances, con el fin de poder afrontar los desafíos medioambientales actuales y transformar en ese sentido sus carteras de crédito.

## Plan Global de Eficiencia Energética

103-2, 103-3

En línea con la política energética y ambiental y la política de sostenibilidad, aprobadas en 2018 y 2019 respectivamente, ABANCA ha fijado las nuevas pautas de actuación para los próximos años en su plan global de eficiencia energética, que se implementará en el año 2020.

Las principales líneas estratégicas en materia energética son:

Un punto a destacar en el plan es el sistema de gestión de la energía, que se plantea como elemento fundamental de la eficiencia energética, sobre el que girará todo el control y gestión de la energía consumida en la organización. El objetivo es que exista un plan de ahorro de energía, derivado de un estudio o diagnóstico, y además que garantice la mejora continua.



1

**Reducción** del consumo energético.



2

**Certificación** de que las fuentes de origen de la energía consumida sean renovables.



3

**Estudio y compensación** de la huella de carbono a través de proyectos innovadores que tengan impacto positivo en la protección y el desarrollo sostenible del medioambiente local.



4

**La concienciación y formación** de los principales grupos de interés.

## Huella ambiental 2019

103-2, 103-3, 302-1, 302-3, 302-4, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5

ABANCA es una entidad comprometida con el medio ambiente y, por tanto, mide, gestiona e implementa medidas para reducir su propia huella ambiental.

ABANCA ha calculado por primera vez su huella de carbono con una herramienta diseñada ad hoc, siguiendo los factores de emisión fijados por estándares nacionales e internacionales. En base al cálculo resultante del ejercicio de 2019, se ha establecido un objetivo principal de reducción para 2020 de un 50% para el alcance 2, ya que es donde la entidad presenta un mayor nivel de emisiones.

» ABANCA cuenta con una planta fotovoltaica que produce un total de 420,3 Gj.

38.670 m<sup>3</sup>

Consumo de agua 2019.

341,8 t

Consumo de papel (-22 % s/2018).

95.840,79 Gj

Consumo energético (incluye electricidad y combustible de calefacción).

15.748,69 t CO<sub>2</sub>eq

Emisiones totales.

Alcance 1<sup>1</sup> »

1.849,39 t CO<sub>2</sub>eq

Emisiones directas.

Alcance 2<sup>2</sup> »

10.464,39 t CO<sub>2</sub>eq

Emisiones indirectas electricidad.

Alcance 3<sup>3</sup> »

3.434,91 t CO<sub>2</sub>eq

Emisiones indirectas desplazamiento de empleados.

(1) Emisiones directas derivadas del consumo de gases refrigerantes y combustible. En el caso de Banco Caixa Geral, solo se tienen en cuenta los consumos desde la fecha de adquisición (septiembre de 2019).

(2) En el caso de Banco Caixa Geral, solo se tienen en cuenta los consumos desde la fecha de adquisición (septiembre de 2019).

(3) Se está contemplando las emisiones asociadas a los desplazamientos de empleados, las pérdidas en la transmisión y distribución de electricidad y la extracción, producción y transporte de los combustibles consumidos. En el caso de los datos correspondientes a los desplazamientos de los empleados de Portugal (los consumos de combustibles derivados de los desplazamientos en taxi, tren y coches propios de los empleados), sólo se tienen en cuenta a partir de marzo.

## Gestión de residuos electrónicos

El tratamiento inadecuado de los residuos electrónicos plantea graves problemas para la salud, debido a que contienen componentes peligrosos que contaminan el aire, el agua y el suelo. Además, los procesos de tratamiento sin los medios e instalaciones adecuados o personal cualificado suponen una amenaza adicional para las personas y el planeta.

Año a año vamos avanzando hacia un modelo de economía circular como nuevo paradigma económico y alternativa al actual modelo de producción y consumo. El objetivo buscado es que los dispositivos electrónicos puedan tener una segunda vida, reduciendo así, mediante su reacondicionamiento, el notable impacto ambiental que este tipo de residuos genera. La preparación para la reutilización corre a cargo de la empresa Revertia.

De todos los residuos gestionados, se pudieron reutilizar el 30 % de los ordenadores de sobremesa y las pantallas LCD. 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 cinco donaciones que supusieron la entrega de 74 equipos completos.

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.

Se ha realizado una actualización de la metodología de cálculo empleada en ejercicios anteriores incorporando nuevas categorías, de residuos como portátiles, *tablets* y *smartphones*. El centro tecnológico Energylab, dependiente de la Universidade de Vigo, ha sido la entidad que ha llevado a cabo esta revisión, que sigue el marco de trabajo de la norma ISO 14040:2006 para los estudios de análisis de ciclo de vida.

Los porcentajes de reutilización conseguidos han permitido ahorrar 42,5 toneladas de CO<sub>2</sub> que de otra manera habrían sido liberadas a la atmósfera.

**+ 157.000 kg**  
de residuos electrónicos  
gestionados.



*Se tienen en cuenta las emisiones del promedio de vehículos –de combustión interna– tipo turismo en Europa para diferentes tecnologías: EURO 3, 4 y 5. Además se sigue un enfoque de la cuna a la tumba o well to wheels (del pozo a la rueda), es decir, se incluye desde la producción del combustible hasta sus emisiones tras ser consumido en el vehículo.*

Gestión global

# del riesgo

---

**La calidad en la gestión del riesgo constituye para el Grupo ABANCA un eje prioritario de actuación.**

---

(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 su sigla en inglés), estableciendo una gestión transversal del riesgo que engloba a toda la organización y que se concreta en tres líneas de defensa diferenciadas:



1

**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.



2

**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.



3

**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 en toda la organización, llevando a cabo una gestión integral de los riesgos (crédito, mercado, liquidez, interés, operacional, seguridad y continuidad...), que garantice la solvencia y resiliencia 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.

Asimismo, dentro de esta dirección general se encuentra la unidad de validación interna y control de datos de riesgo, 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.

Adicionalmente, 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 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 preanálisis, pasando por el análisis/concesión, seguimiento y hasta la extinción del mismo. 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.

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.



» El banco 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 las diferentes exposiciones de riesgo de mercado, tanto de negociación como de liquidez y estructurales, 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



**COMISIÓN**  
Delegada de Créditos

Tiene delegadas las facultades que corresponden al Consejo de Administración en relación con la concesión y seguimiento de las operaciones de financiación.

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 aprueba 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 de la entidad.



**CONSEJO**  
de Administración



**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.



**COMITÉ**  
de Dirección



**COMITÉ**  
de Activos y Pasivos (ALCO)

Fija la política general de riesgos de la entidad, autoriza el sistema de límites de control establecidos y sigue el cumplimiento de estos, además de determinar el marco de apetito al riesgo.



**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, asesorando al Consejo en materia de riesgos. Para ello realiza un seguimiento periódico del perfil de riesgos del Grupo y es la encargada del control global del riesgo. Además, vela por que las actuaciones del Grupo resulten consistentes con el nivel de tolerancia al riesgo del mismo, estableciendo límites globales a las principales exposiciones de riesgo, realizando su seguimiento y fijando las acciones necesarias en caso de desviaciones.

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, realizando el seguimiento de la política comercial.

## NIVEL de tolerancia al riesgo

102-15

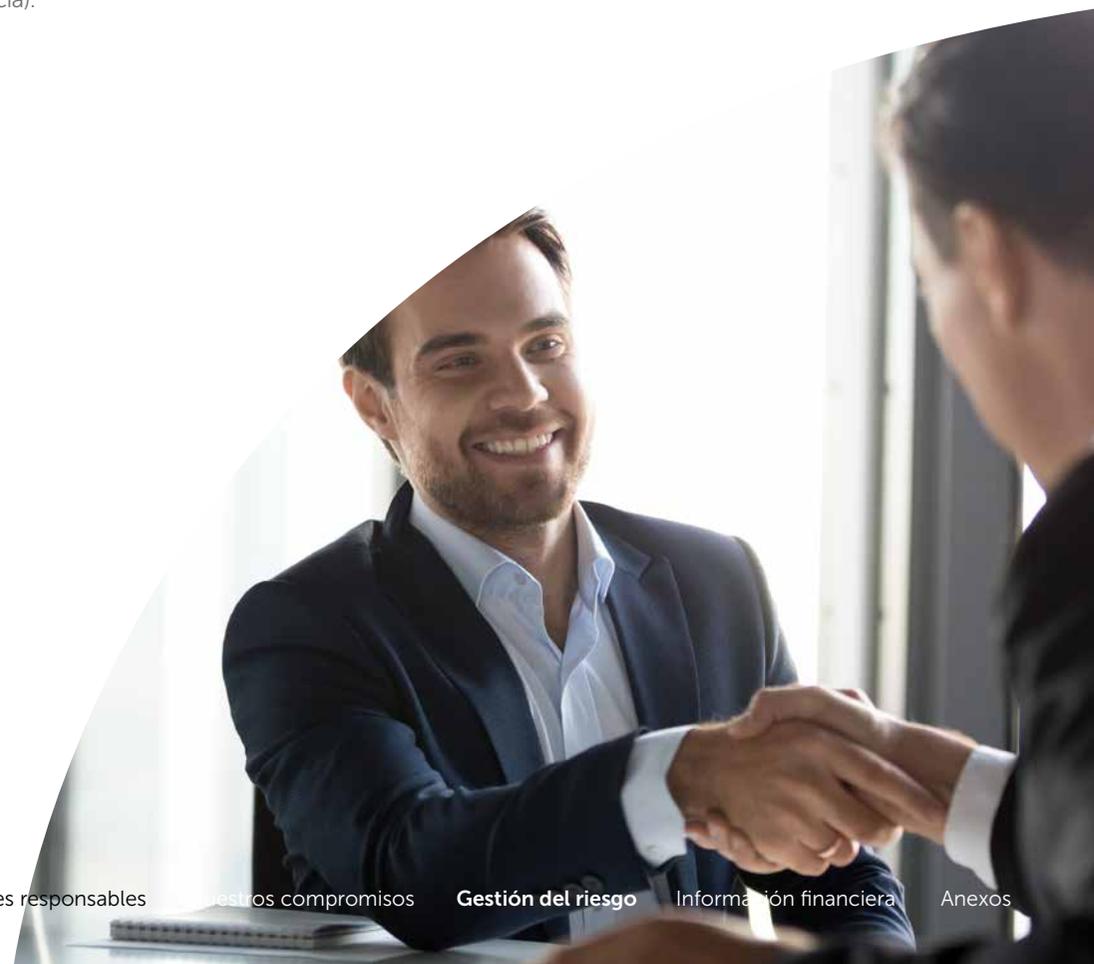
Como elemento fundamental en la gestión de riesgos, el banco ha definido un marco de apetito al riesgo (RAF, sigla del término en inglés *Risk Appetite Framework*), a través del que los órganos de gobierno del grupo definen explícitamente los niveles deseados y máximos de riesgo (apetito y tolerancia) 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 DG de Control Corporativo y Riesgos, es la responsable de la definición y propuesta del RAF para su aprobación por parte de los órganos de gobierno del banco y en función de la estrategia definida por estos últimos. Una vez definido el RAF, desde esta unidad se realizan informes de seguimiento y control, con la frecuencia requerida desde los órganos de gobierno.

En concreto, la aprobación del documento se realiza al nivel del Consejo de Administración, con la aprobación previa de la Comisión de Riesgo Integral. Adicionalmente, los integrantes del Comité de Dirección tienen una participación muy activa en la conceptualización y establecimiento del apetito en función de la planificación estratégica definida para el banco.



» La definición del apetito y tolerancia se realiza mediante la selección del conjunto de indicadores tanto cualitativos como cuantitativos, tras la calibración de los niveles deseados (apetito) y máximo (tolerancia).



En la definición del RAF se han considerado todos los riesgos relevantes a los que el Grupo está expuesto en el desarrollo de su 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. (103-3)



**Riesgo de negocio (rentabilidad).** Riesgo de que la entidad entre en pérdidas derivadas de decisiones de negocio adversas o incumplimientos en la ejecución de la estrategia de la entidad.



**Riesgo de crédito.** Se define como la probabilidad de que la entidad incurra en pérdidas debido al incumplimiento de las obligaciones por parte de la contraparte.



**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.



**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.



**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.

Para la evaluación de cada una de estas tipologías de riesgos, ABANCA utiliza metodologías regulatorias o internas definidas basándose en las guías y recomendaciones establecidas por el regulador, así como en las mejores prácticas del mercado. La monitorización 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 ellas, 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, hay que 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 riesgo de cambio climático. Basándose en ello, se considera que actualmente el riesgo climático no tiene impacto en el modelo de negocio ni en el plan estratégico de la entidad.



Información

# financiera

---

**ABANCA cerró el ejercicio 2019 con un beneficio neto de 405,0 millones de euros, un 6,7 % más que en 2018. Con una rentabilidad del 10,0 %, estamos entre los bancos más rentables del sistema financiero español.**

---


**RENTABILIDAD**

# 405,0 M€

beneficio neto.

# 10,0 %

ROE.

- La entidad mantiene sus robustos niveles de rentabilidad (ROE 10,0 %).
- Variación positiva del resultado +6,7 interanual.
- Los ingresos recurrentes continúan mejorando (+5,8 % margen básico) y se mantienen como pilar de la rentabilidad.


**CALIDAD DEL RIESGO**

# 2,8 %

tasa de morosidad.

# -5,6 %

saldos dudosos.

# 58,8 %

cobertura activos improductivos.

- La tasa de morosidad se sitúa por debajo del 3 % (2,8 %) gracias al descenso del los saldos dudosos.
- Tasa de cobertura de activos improductivos del 58,8 %, entre las más elevadas del sector.


**SOLVENCIA Y LIQUIDEZ**

# 15,8 %

capital total.

# 1.267 M€

sobre requisitos de capital CET1.

# 96,3 %

LTD.

- Los niveles de capital superan ampliamente los requisitos regulatorios.
- Sana estructura de financiación basada en depósitos de los clientes.


**DINAMISMO COMERCIAL**

# >85.000 M€

volumen de negocio con clientes.

# 2.200 M€

de crédito formalizado con pymes y autónomos en el año.

- La entidad eleva su volumen de negocio por encima de los 85.000 millones.
- Las formalizaciones de negocio con pymes y autónomos mantienen su buena evolución, con un 6,6 % más que en el año 2018.
- La formalización de seguros generales crece un 18,7 % apoyada en la comercialización de productos innovadores y la experiencia de cliente.
- Éxito en la integración de DB Portugal y BCG tanto desde el punto de vista tecnológico como del negocio.

## CLAVES

103-2, 103-3

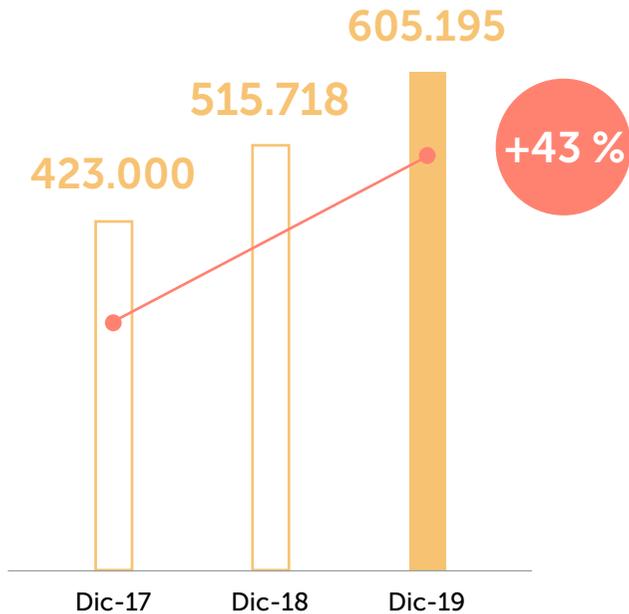
### Crecimiento de los canales digitales dentro de un modelo mixto que prima la relación con el cliente

Durante 2019 los canales digitales experimentaron un gran avance tanto en términos de transacciones como de generación de negocio. ABANCA se sitúa en el top 3 de los bancos con mejor experiencia digital según el último estudio de la firma independiente D-Rating.

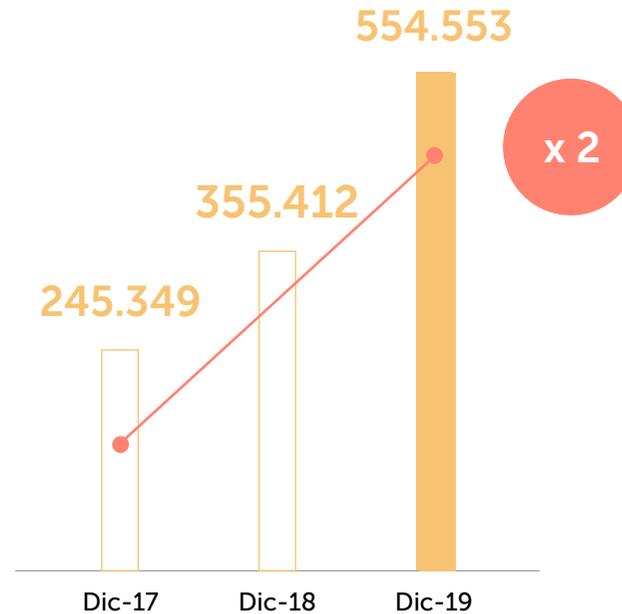
**+ 45,6 %**  
contratos de origen digital  
(2017-19).

**TOP 3\***  
de los bancos con mejor  
experiencia digital.

Evolución clientes conectados a banca móvil (uds-mes estanco)



Interacciones con clientes en banca móvil (miles)



\* En el ranking de bancos tradicionales, según estudio independiente de D-Rating, firma especializada en análisis de soluciones digitales.

## Impulso al negocio asegurador como fuente de ingresos y rentabilidad

Con el objetivo de potenciar el desarrollo de su negocio asegurador, ABANCA llevó a cabo dos grandes operaciones que supusieron la redefinición de su modelo de cara a los próximos años. Por un lado, abordó la internalización de su negocio de vida y pensiones, que pasó a ser gestionado íntegramente dentro del grupo. Por otro lado, suscribió una alianza a largo plazo con el primer bancoasegurador europeo, Crédit Agricole Assurances, para operar en el segmento de seguros generales en España y Portugal.



1

### Nueva compañía VIDA Y PENSIONES

- Mayor **personalización** de productos.
- Mayor **eficiencia en la gestión**.
- Mejor **experiencia de cliente**.
- Mejor **soporte a la venta**.



2

### Acuerdo SEGUROS GENERALES

- **Líder** banco asegurador en Europa.
- **Joint-venture** 50 %-50 %.
- **Largo plazo** y estabilidad.
- **Creación de productos** exclusivos e innovadores.
- Alcance **España y Portugal**.



3

### Lanzamiento de productos innovadores

- **Seguros ON-OFF**. Pago por uso y control directo por el cliente.
- **Seguro de dependencia**. Sensibilidad social hacia situaciones personales.

## Integraciones exitosas que han generado valor

La integración de Deutsche Bank PCB Portugal y Banco Caixa Geral han sido exitosas y han generado valor sin afectar al negocio actual de ABANCA.



- 1 Creación de **equipos mixtos** con integrantes de **ambas entidades**.  
Validaciones **screen to screen**.  
**Sólida gobernanza** del proyecto.



- 2 **Continuidad de las operaciones** sin impacto sobre el servicio al cliente.



- 3 **Implantación de cultura** corporativa en los equipos integrados.  
**Aplicación de la marca ABANCA** en todos los soportes y formatos.

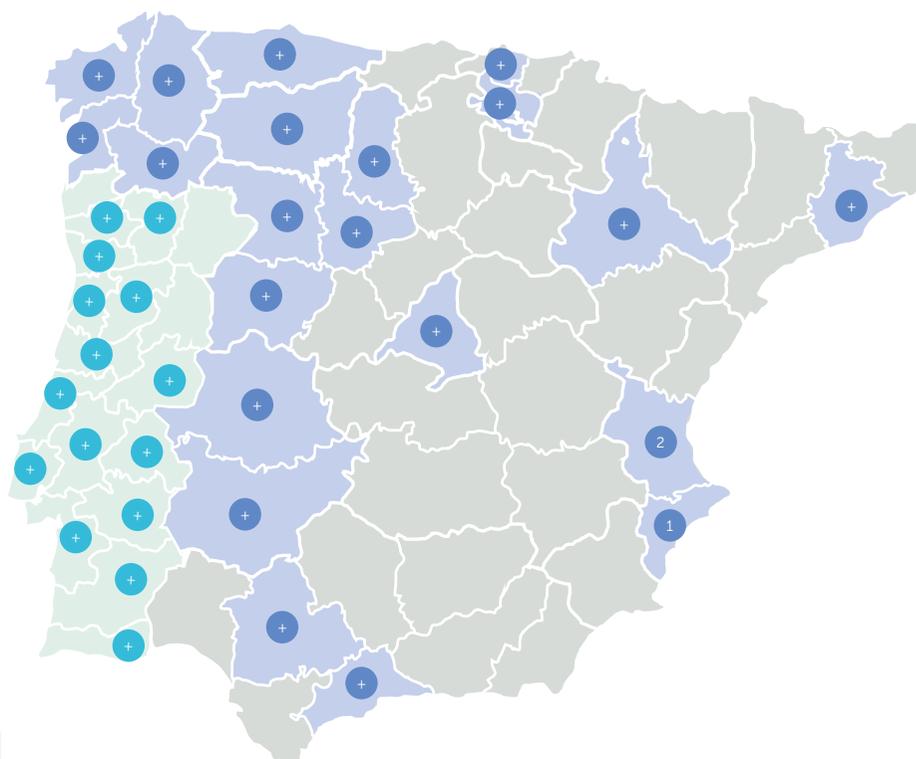
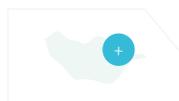
## ABANCA PORTUGAL

**+ 20 %**  
resultado obtenido vs. Plan de negocio esperado.

**+ 13,9 %**  
Captación de recursos de clientes durante 2019.

**+ 6,4 %**  
préstamos para actividad ordinaria de empresas.

**+ 15,6 %**  
incremento de fondos de inversión en 2019.



## BANCO CAIXA GERAL

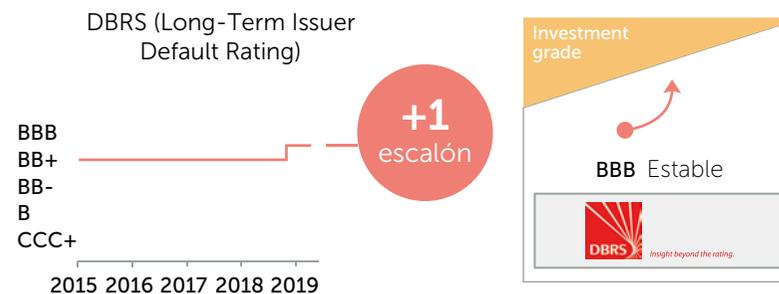
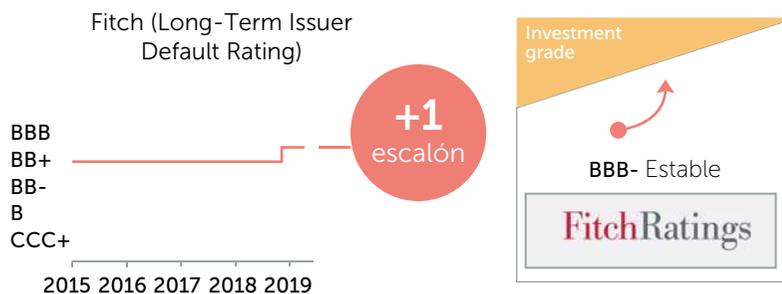
**101 %**  
grado de cumplimiento de los objetivos fijados para el 4.º trimestre.

**x 3**  
volumen de formalizaciones de hipotecas en el 4.º trimestre (vs. 4.º trimestre 2018).

**180 M€**  
formalizaciones de préstamos a pymes en el 4.º trimestre.

**+ 7,1 %**  
incremento de fondos de inversión en el 4.º trimestre.

## Única entidad española con mejoras en sus ratings dos años consecutivos



## Primer banco español por crecimiento del valor de su marca en 2019

ABANCA se ha convertido en el banco español con mayor crecimiento de valor de marca en 2019, tal y como revela un informe elaborado por la consultora especializada en valoración comercial de marca Brand Finance. Según el estudio «Brand Finance Banking 500», ABANCA escala 79 puestos en el ranking de 2019 y se convierte en la única entidad financiera de España que mejora su posición respecto al año anterior.

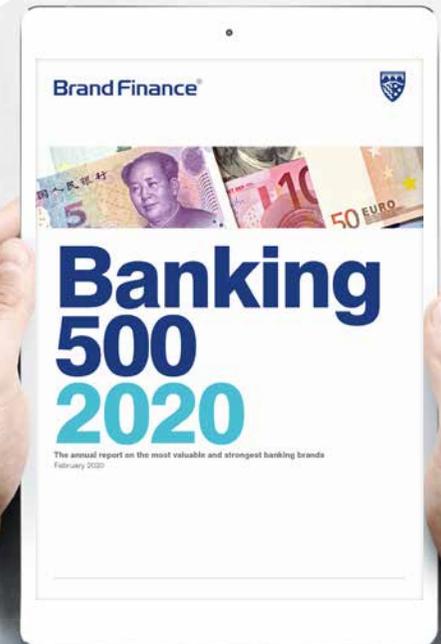
Según refleja este informe independiente, ABANCA incrementa el valor de su marca un 55 %, frente a una tendencia generalizada de empeoramiento dentro del sistema financiero español. Esta notable mejora de la fortaleza de marca convierte al banco en la decimotercera entidad que más crece en el mundo, según este análisis.

### Resultados en el análisis de valor de marca en 2019



55 % Incremento del valor de marca de ABANCA

1.<sup>er</sup> banco español por crecimiento del valor de su marca en 2019



## RESULTADOS

102-7, 103-3

ABANCA cerró el ejercicio 2019 con un beneficio neto de 405,0 millones de euros, un 6,7 % más que en 2018. Este resultado supone una rentabilidad del 10,0 %, que mantiene a la entidad entre los bancos más rentables del sistema financiero español.

(millones)	2019	Var. 2019/2018
<b>MARGEN DE INTERESES</b>	<b>574,6</b>	<b>2,4 %</b>
Ingresos por servicios	205,5	16,6 %
<b>MARGEN BÁSICO</b>	<b>780,1</b>	<b>5,8 %</b>
Dividendos y resultados por método de la part.	11,8	-45,7 %
Resultado de operaciones financieras (neto)	122,1	-57,7 %
Otros (neto)	-3,2	-
<b>MARGEN BRUTO</b>	<b>910,8</b>	<b>-14,6 %</b>
Gastos de explotación	670,1	-0,0 %
Provisiones y deterioros	92,9	144,3 %
Deterioros ordinarios inversión crediticia	88,0	14,4 %
Otras ganancias/pérdidas	282,4	754,4 %
<b>BAI</b>	<b>430,2</b>	<b>9,9 %</b>
Impuestos	25,2	111,9 %
<b>BENEFICIO NETO</b>	<b>405,0</b>	<b>6,7 %</b>

### El margen básico

crece un **5,8 %**, producto de la buena evolución del negocio con clientes.

### El margen bruto evoluciona positivamente (+3,1 %) una vez excluido el impacto de Itínere en el 2018.

### La aportación del margen básico, descontando los gastos de explotación

**mejora en 42,9 M€.**

**ROE: 10,0 %**

## Rentabilidad basada en ingresos recurrentes

El resultado registrado por ABANCA en 2019 refleja la buena evolución de su negocio con clientes. El margen de intereses aumentó un 2,4 % gracias precisamente a esta actividad minorista. El margen comercial creció de forma sostenida por efecto del dinamismo del negocio y de una buena gestión de precios.

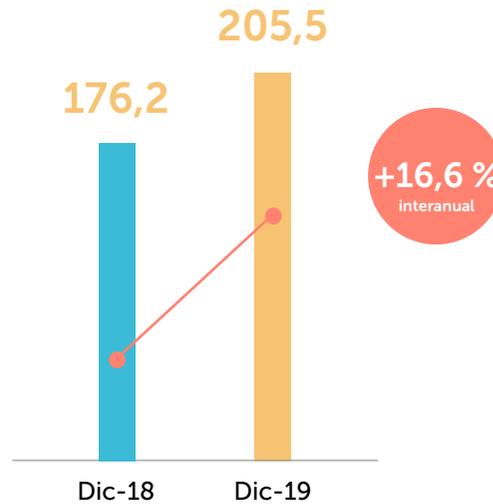
/Datos 1018 homogéneos con 2019 teniendo en cuenta la absorción del holding. Fecha efecto de la fusión inversa: 01-enero // Impacto de las integraciones: DB PCB a partir del 09-junio y BCG a partir del 01-septiembre // ROE ex AT1 y dividendos distribuidos.

## Los ingresos por prestación de servicios avanzan un 16,6 %

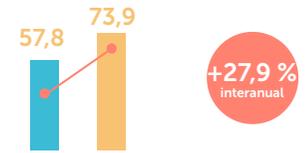
Destaca el buen comportamiento de los ingresos por prestación de servicios, que avanzan un 16,6 % gracias al impulso de aquellos productos que ofrecen un mayor valor para el cliente. Los ingresos por recursos fuera de balance aumentaron un 27,9 %, los procedentes de cobros y pagos un 10,5 % y los correspondientes a servicios bancarios un 11,8 %.

Fruto de esta buena evolución, ABANCA consiguió mejorar un 5,8 % su margen básico, línea principal en la obtención de ingresos recurrentes para la cuenta de resultados.

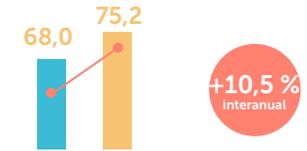
### Ingresos por prestación de servicios (millones de euros)



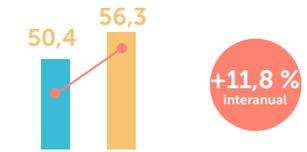
### Ingresos por recursos fuera de balance (millones de euros)



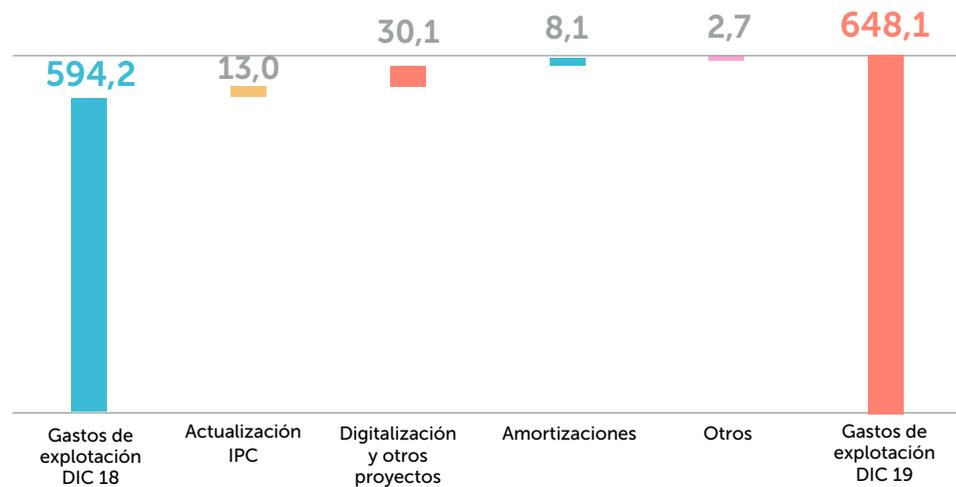
### Ingresos por servicios de cobros y pagos (millones de euros)



### Ingresos por servicios bancarios (millones de euros)



### Gastos de explotación (millones de euros)



**91,5 M€**  
total inversión tecnológica destinada a proyectos en 2019.

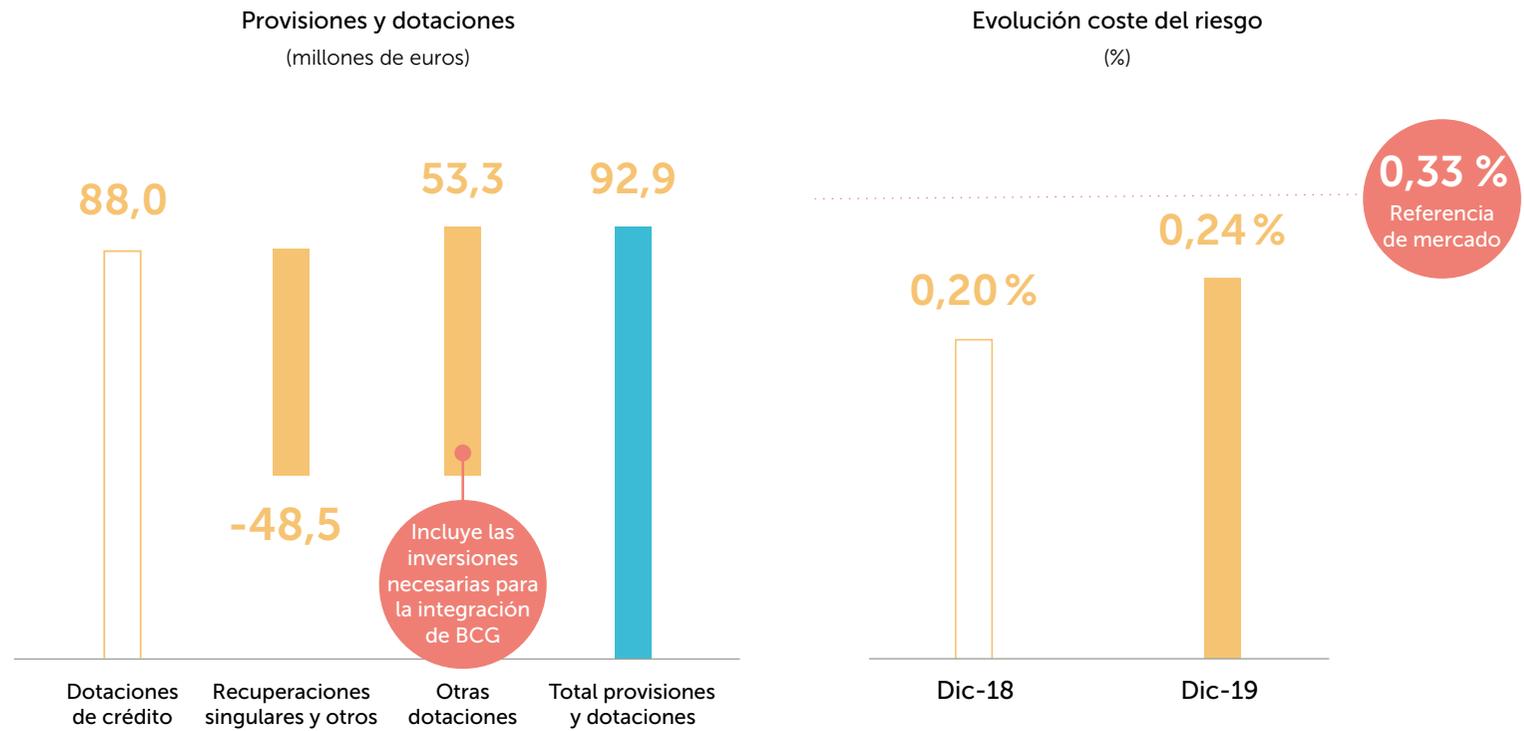
Gastos de explotación 2018 y 2019 eliminando impactos de amortizaciones de intangibles de ABANCA Holding Financiero.

## La base de costes se mantiene estable

La base de costes se mantuvo estable, a pesar de las recientes integraciones y de la fuerte inversión en tecnología, cifrada en 91,5 millones de euros, realizada por el banco para mejorar sus capacidades tecnológicas y de negocio.

## El coste del riesgo se mantiene en niveles reducidos

El coste del riesgo se situó en 0,24 %, por debajo de la media del mercado gracias a la prudencia aplicada en la concesión de financiación.



## EVOLUCIÓN del negocio

102-7

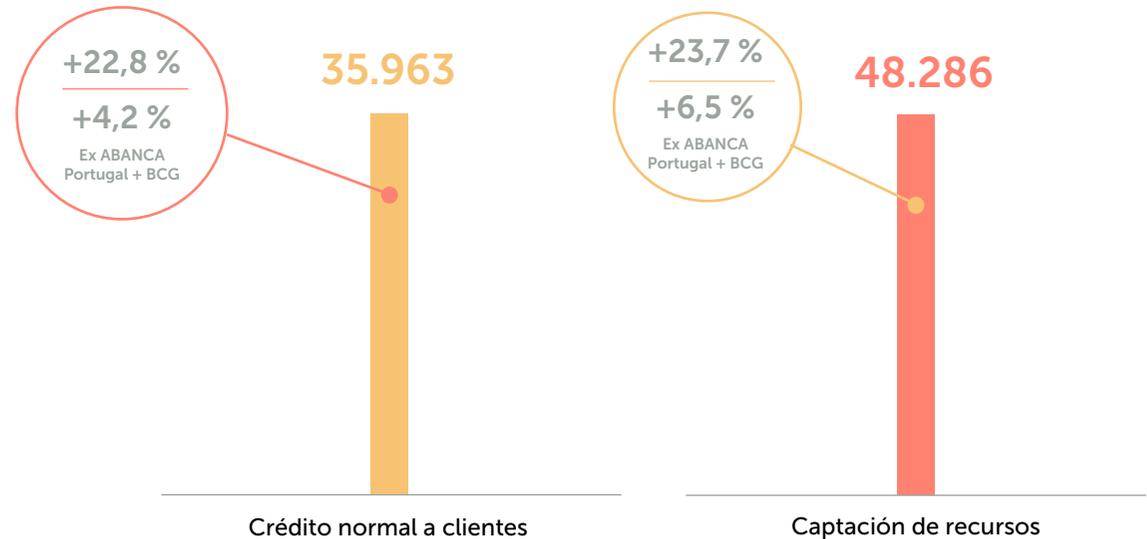
### El volumen de negocio supera los 85.000 M€

El año 2019 se caracterizó por un importante aumento del volumen de negocio con un incremento del 22,9 %, superando los 85.000 millones de euros. Este hito se alcanzó gracias a la combinación del crecimiento orgánico generado por el dinamismo comercial, especialmente en el segmento de financiación a pymes y autónomos, y la aportación de negocio que han supuesto las adquisiciones de Deutsche Bank PCB Portugal y Banco Caixa Geral.

Ese volumen de negocio fue posible gracias a un comportamiento equilibrado del crédito a clientes, que aumentó un 22,8 % hasta los 35.963 millones, y de la captación de recursos, que lo hizo en un 23,7 % hasta los 48.286 millones de euros. Descontando el efecto de las últimas operaciones corporativas, la entidad mantiene igualmente su dinamismo, registrando crecimientos del 4,2 % en crédito normal a clientes y del 6,5 % en captación de recursos.



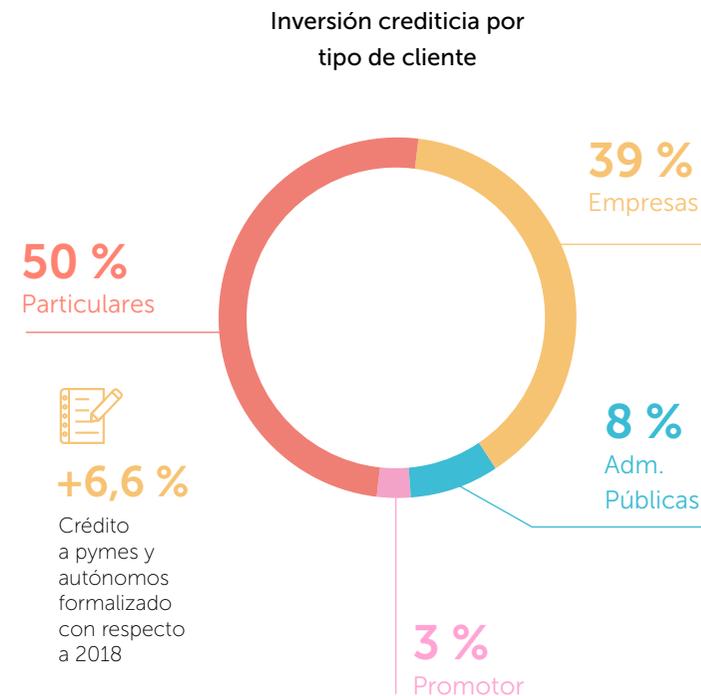
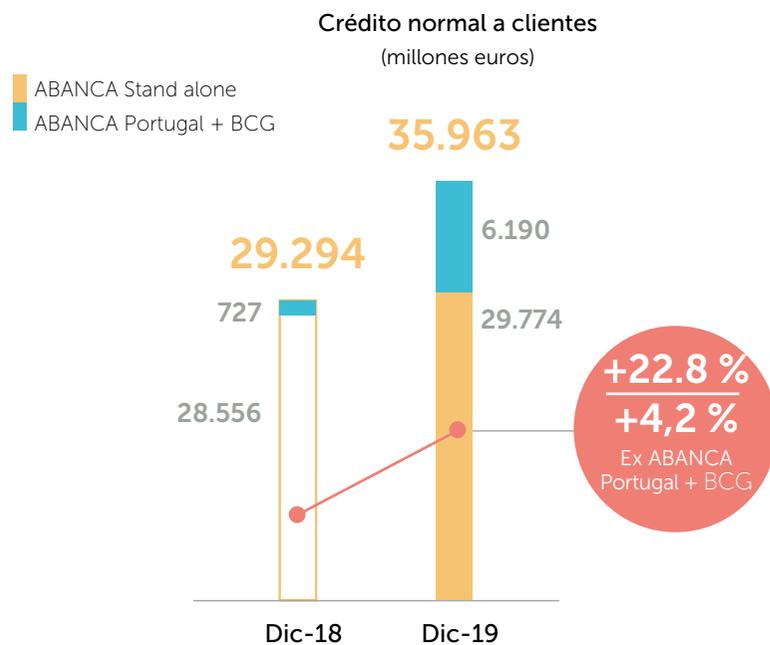
Principales magnitudes  
(millones de euros)



Datos 2018 homogéneos con 2019 teniendo en cuenta la absorción del holding.

## La cartera de crédito normal aumenta un 22,8 %

La financiación al tejido productivo siguió mostrándose como una de las principales prioridades del banco. El crédito a pymes y autónomos formalizado en 2019, cifrado en 2.200 millones de euros, creció un 6,6 % respecto al año anterior.



/Fuente nuevas formalizaciones Estado 1-2 dic-19 para nueva producción de crédito ABANCA stand alone.

## Incremento de cuotas de mercado

Este dinamismo ha permitido a ABANCA incrementar sus cuotas de mercado tanto en España como en Portugal, reforzando el perfil de ABANCA como banco ibérico.



### Líder en Galicia

#### GALICIA



42,3 %  
depósitos.

+141pb  
vs. 2018

34,4 %  
crédito.

+203pb  
vs. 2018



### Incremento de cuotas

#### ESPAÑA



2,9 %  
depósitos.

+19pb  
vs. 2018

2,6 %  
crédito.

+36pb  
vs. 2018



### 1.ª en el segmento de fondos de inversión internacionales

#### PORTUGAL



32,9 %  
fondos de inversión extranjeros.

/Fuente: Estado FI 132.E y Banco de España. Datos a septiembre 2019. Incluye Banco Caixa Geral.

## Aumenta un 57,9 % los recursos fuera de balance

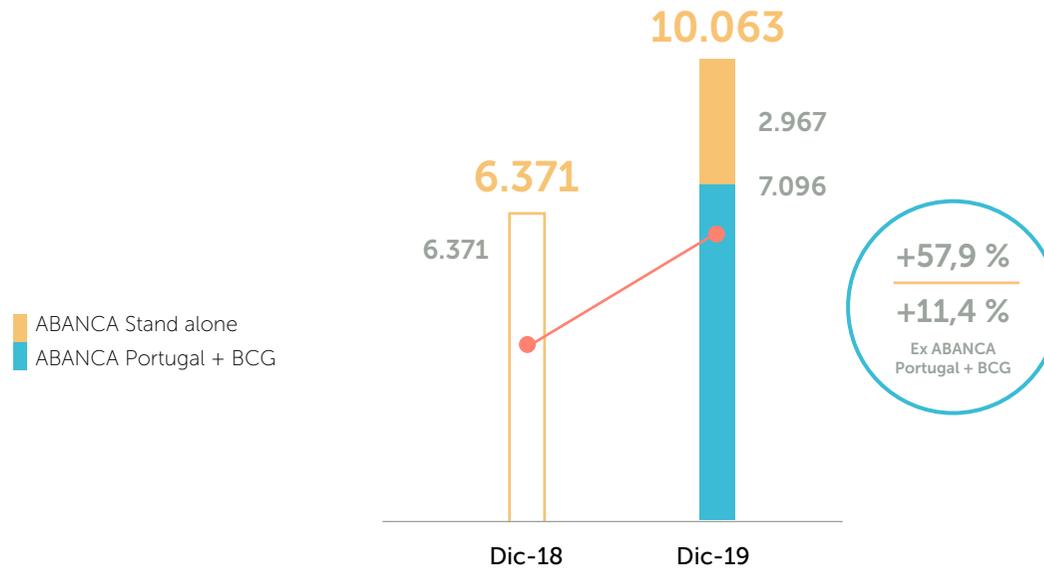
La estructura de recursos de clientes, por su parte, presenta un peso creciente fuera de balance, que aumentó un 57,9 %, un 11,4 % descontando el efecto de Portugal y Banco Caixa Geral. En términos de rentabilidad para el cliente, hay que destacar que 9 de cada 10 fondos comercializados por ABANCA se mantuvieron por encima del nivel de sus competidores.

**227 M€**  
suscripciones  
netas de fondos de  
inversión.

**9/10**  
fondos de inversión  
presentan rentabilidad  
superior a la de sus  
competidores.

**+ 6 pb**  
patrimonio gestionado.

**Recursos fuera de balance**  
(millones de euros)

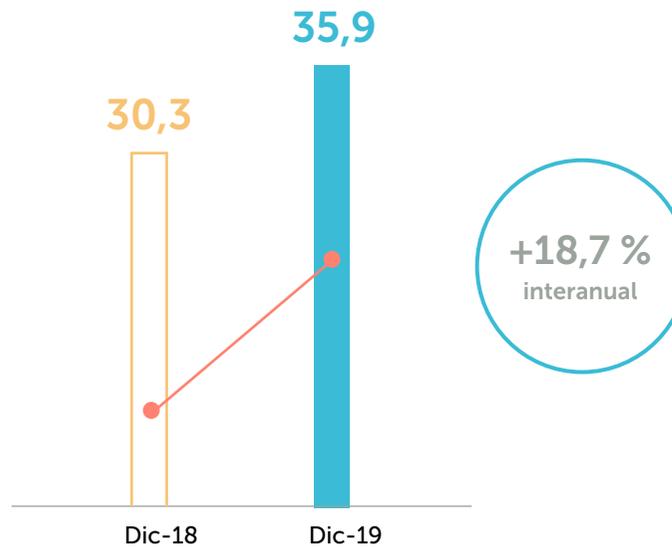


/ Fuente Fondos de inversión: última información disponible: INVERCO (nov. 2019) de ABANCA stand alone.

## Aumenta un 18,7 % la nueva producción de seguros generales

La nueva producción de seguros generales aumentó un 18,7 %. Por ramos, las primas correspondientes a seguros de pagos protegidos aumentaron un 53 %, las de seguros de salud un 36 %, las de seguros de empresas un 19 % y las de seguros de decesos un 17 %. La Tarifa Plana de Seguros, producto estrella del banco en el mercado de seguros, registró un crecimiento del 15 % en el número de clientes con más de 5 pólizas contratadas.

Nueva producción seguros generales  
(millones de euros)



+ 19 %  
primas seguros empresa.

+ 36 %  
primas seguros salud.

+ 17 %  
primas seguros decesos.

+ 53 %  
primas seguros pagos protegidos.

+ 15 %  
clientes con más de 5 pólizas en su tarifa plana.

## Más de 425.000 nuevos clientes se incorporan a ABANCA en 2019

Más de 425.000 nuevos clientes se incorporaron a ABANCA en 2019, la mitad de los cuales lo hicieron a través de las integraciones de Deutsche Bank PCB Portugal y Banco Caixa Geral España. Otros indicadores de actividad que también crecieron de forma significativa son el número de tarjetas de débito y crédito (+19,3 %) y de terminales punto de venta (+20,5 %).

225.351

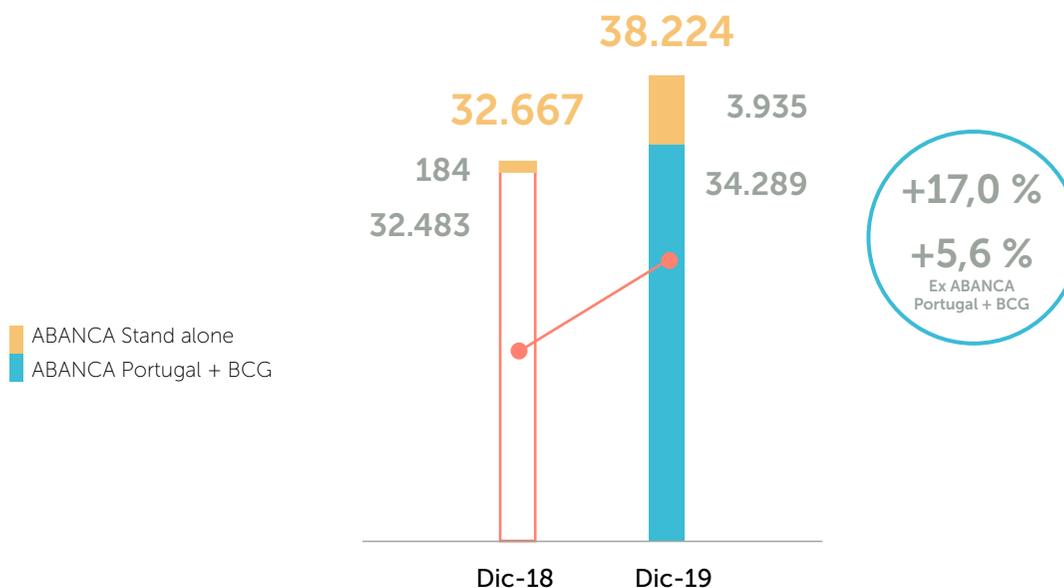
Nuevos clientes durante 2019.



200.000

nuevos clientes procedentes de las incorporaciones de DB Portugal y Banco Caixa Geral.

Depósitos de clientes (millones de euros)



+ 19,3 %  
Parque de tarjetas de débito/crédito.

+ 20,5 %  
Parque de TPV .

**CALIDAD**  
del riesgo,  
solvencia y  
liquidez

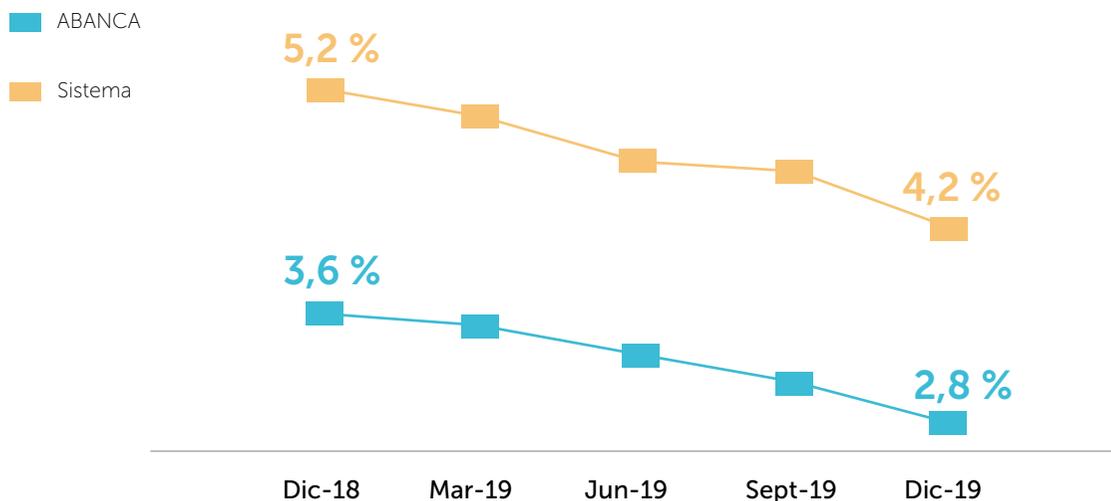
103-3

**ABANCA sitúa su ratio de mora en el 2,8 %, un 33 % por debajo de la media del sector**

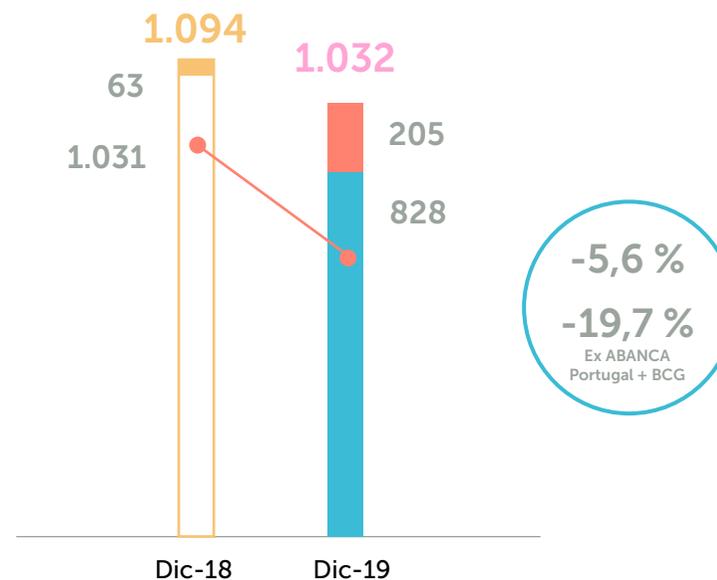
La entidad registró en 2019 un nuevo descenso en su nivel de saldos morosos, cifrado en el 5,6 % en el conjunto de la entidad, situando así la tasa de morosidad en un 2,8 %, un 33 % por debajo de la media española.

- ABANCA Stand alone
- ABANCA Portugal + BCG

Evolución ratio morosidad (%)



Evolución de saldos dudosos (millones de euros)



Datos 2018 homogéneos con 2019 teniendo en cuenta la absorción del holding / Sistema: Estimación en base a última fecha disponible según datos BdE: nov 19.

## Primera entidad en cobertura de activos improductivos

ABANCA es la primera entidad por cobertura de activos improductivos, con una tasa de cobertura total del 58,8 %. La tasa de cobertura de la morosidad está situada en el 57,5 %, mientras que la cobertura de adjudicados es del 60,4 %.



COBERTURA MOROSIDAD

57,5 %



COBERTURA TOTAL

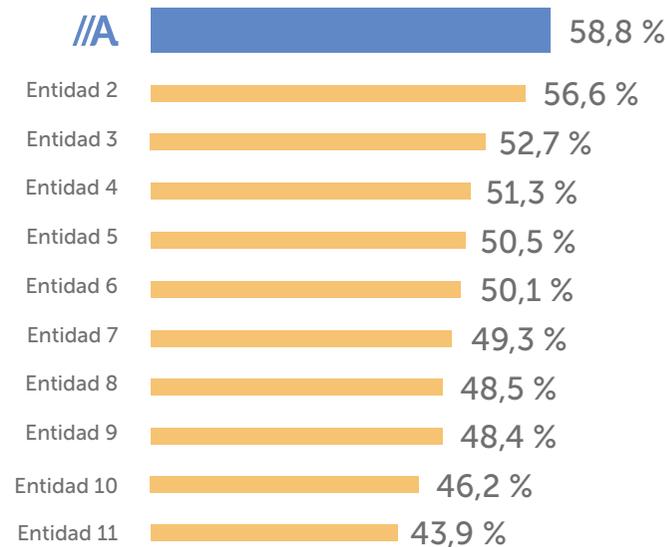
58,8 %



COBERTURA ADJUDICADOS

60,4 %

### Cobertura de activos improductivos

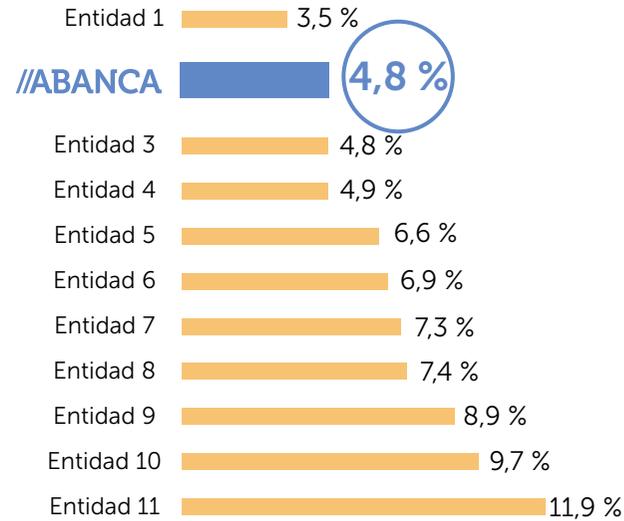


*/Fuente comparativa: Información reportada por entidades a septiembre de 2019.*

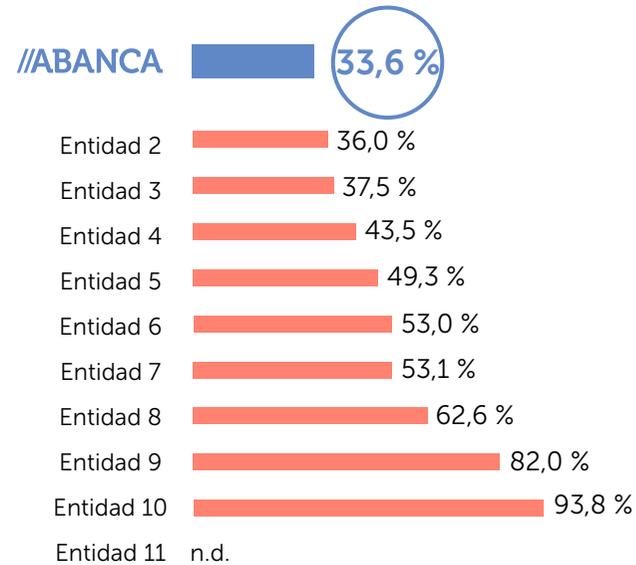
## ABANCA está entre las entidades más saneadas del sistema español

La acción combinada de ambos factores, la reducción de activos improductivos, por un lado, unida a los elevados niveles de cobertura y capital, por otro, sitúan a ABANCA como la entidad con mejor ratio Texas del sistema (33,6 %). ABANCA es una de las entidades más saneadas del sector financiero español.

**Ratio NPA**  
Activos improductivos /  
(Crédito bruto +  
Adjudicados)



**Ratio Texas**  
Activos improductivos /  
Coberturas + Capital)



Sistema: Información reportada por entidades a septiembre de 2019.

## Cómoda posición de liquidez basada en depósitos minoristas

La entidad mantiene una estructura de financiación basada en depósitos minoristas, con una ratio de créditos sobre depósitos (LTD) del 96,3 %. La entidad dispone de una liquidez de 14.590 millones de euros entre capacidad de emisión de cédulas y activos líquidos, lo que le permite cubrir más del doble de los vencimientos previstos de emisiones. Por otra parte, las ratios de financiación neta estable NSFR y de cobertura de liquidez LCR se situaron, respectivamente, en el 127 % y el 217 %, cumpliendo de esta forma con los requisitos regulatorios de Basilea III.

127 % NSFR

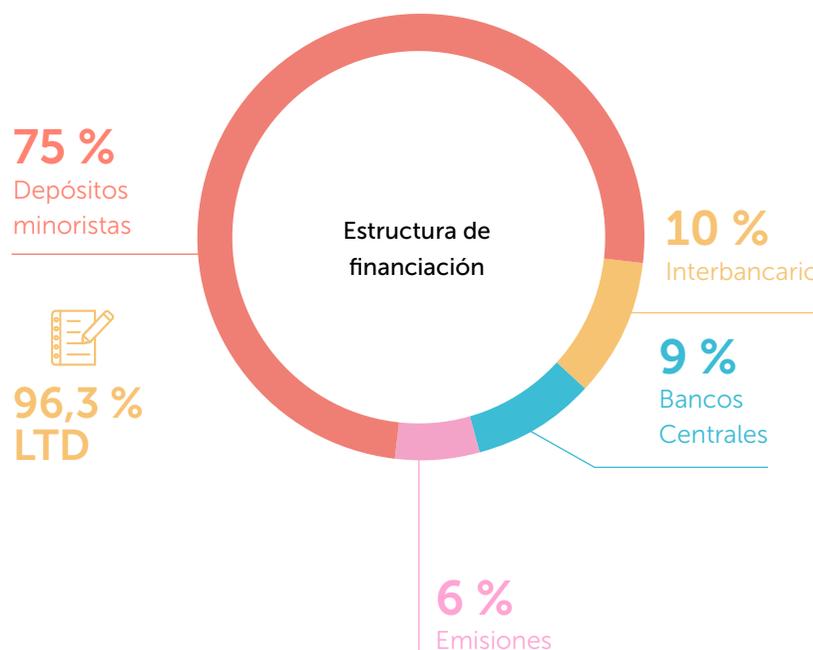
RATIO DE FINANCIACIÓN NETA ESTABLE

217 % LCR

RATIO DE COBERTURA LIQUIDEZ



CUMPLIENDO BASILEA III

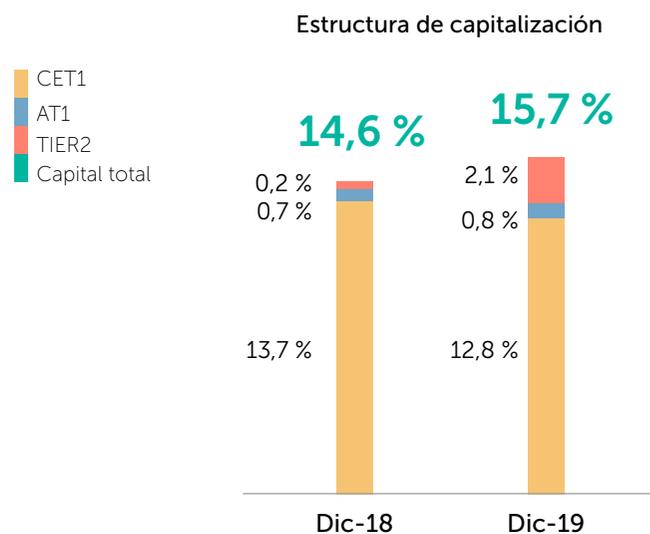


Posición de financiación mayorista (millones euros)



## Robusta posición de capital con más de 1.000 M€ de exceso sobre mínimos regulatorios

ABANCA dispone de un elevado nivel de capitalización, con 1.231 millones de superávit sobre los requerimientos en términos de CET1. La ratio de capital total se situó a cierre de 2019 en el 15,7 %, con un exceso de 344 p.b. sobre los requisitos. La ratio de capital de máxima calidad, CET1, se situó en el 12,8 %, con un exceso de 401 p.b. sobre requerimientos. Tras la reciente emisión de octubre 2019, ABANCA ya ha cubierto el colchón de deuda subordinada clasificada como Tier 2 (2 % s/ APR) requerido.



401 p.b.

SOBRE REQUISITOS DE CAPITAL CET1

344 p.b.

SOBRE REQUISITOS DE CAPITAL TOTAL

1.231 M€

SOBRE REQUISITOS DE CAPITAL CET1

1.057 M€

SOBRE REQUISITOS DE CAPITAL TOTAL



### REQUISITOS MREL



Tras la reciente emisión de octubre 2019, ABANCA ya ha cubierto el colchón de deuda subordinada clasificada como Tier 2 (2 % s/APR) requerido.

## 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 2019 ascendió a 1.057,3 millones de euros, un +14,1 % superior al importe de 2018. 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 generar un mayor Valor Económico Retenido (310,8 millones de euros, un +15,5 % más que en 2018), que se ha destinado a capitalizar la entidad.

### Valor Económico Generado, distribuido y retenido (201-1)

(miles de euros)	Dic. 2017	Dic. 2018	Dic. 2019
Margen Bruto	811.150	1.050.554	910.836
Beneficios de la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta	24.752	9.579	43.492
Fondo de Comercio <sup>(2)</sup>	0	0	231.679
Dotación a Provisiones	52.724	-38.912	-35.384
Beneficios de activos no corrientes en venta	38.128	36.103	-50.309
<b>Valor Económico Generado</b>	<b>926.754</b>	<b>1.057.324</b>	<b>1.100.314</b>
Proveedores - Gastos generales de administración (excepto tributos)	177.738	196.954	195.635
Empleados - Gastos de Personal	314.996	319.450	356.564
Adm. Públicas - Impuestos sobre beneficios + tributos en Gtos. Generales admón. <sup>(1)</sup>	11.009	43.162	35.692
Accionistas - Dividendos	146.830	172.166	350.752
Comunidad (sin Fundación)	2.052	4.694	7.453
<b>Valor Económico Distribuido</b>	<b>652.625</b>	<b>736.426</b>	<b>946.096</b>
Fundación	5.080	10.100	10.100
<b>Valor Económico Distribuido Total</b>	<b>657.705</b>	<b>746.526</b>	<b>956.196</b>
<b>Valor Económico Retenido</b>	<b>269.049</b>	<b>310.798</b>	<b>144.118</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.

<sup>2</sup> En 2019 se Incluye Fondo de Comercio derivado de la adquisición de Deutsche Bank PCB Portugal y Banco Caixa Geral, S.A. para el cálculo del valor económico generado.

## COMPROMISO fiscal

103-2, 103-3

La estrategia fiscal de ABANCA está alineada con los valores que conforman la cultura corporativa de la entidad y el perfil de riesgo fiscal bajo que tradicionalmente ha caracterizado al Grupo en la gestión del cumplimiento de sus obligaciones tributarias, todo ello de conformidad con los principios estratégicos sobre los que se desarrolla la política fiscal de ABANCA, cuyas características principales se exponen a continuación.

### » ABANCA y su grupo

consideran que el pago de impuestos, conforme a la normativa aplicable, es una parte especialmente relevante de su contribución a las economías de aquellos países y jurisdicciones en los que desarrolla su actividad. Por ello, se compromete al pago responsable de los tributos en las distintas jurisdicciones en las que opera.

### » ABANCA desarrolla sus actividades económicas

cumpliendo la normativa aplicable y los convenios para evitar la doble imposición conforme a criterios de interpretación razonable, atendiendo al espíritu y finalidad de la legislación vigente y a la verdadera sustancia económica de los hechos, actos o negocios realizados.

### » Con carácter general,

ABANCA evita operar en jurisdicciones fiscales que no cumplan con los estándares de transparencia requeridos por la OCDE y demás organismos internacionales. En el supuesto excepcional de la realización por parte de ABANCA de operaciones en territorios calificados como paraísos fiscales, responderán a la realización efectiva de actividad económica y generación de valor, sin ánimo de trasladar resultados a estas jurisdicciones para obtener una reducción de la carga tributaria o menoscabar la transparencia.

### » El Consejo de Administración

estará oportunamente informado de las políticas fiscales aplicadas por la compañía, al menos con carácter anual. Sin perjuicio de ello, en el caso de operaciones o asuntos que deban someterse a aprobación del Consejo de Administración u órgano equivalente, se informará de cuáles son sus consecuencias fiscales cuando constituyan un factor relevante que pueda tener un impacto fiscal significativo.

### » ABANCA tiene

**como objetivos** que sus relaciones con la Administración tributaria sean constructivas, leales y basadas en la profesionalidad, colaboración, buena fe y mutua confianza, de modo que supongan minorar los conflictos derivados de la interpretación de la normativa aplicable mediante una relación cooperativa recíproca.

### » Para garantizar el efectivo desarrollo

y aplicación de los principios que conforman la estrategia y la política fiscal de ABANCA y su Grupo, se establecen mecanismos de control para asegurar el cumplimiento de la normativa fiscal vigente y de los citados principios. Dicha labor comprende la totalidad de áreas y negocios de las distintas áreas geográficas y jurisdicciones en las que opera la entidad, lo que permite obtener una gestión integrada de sus posiciones fiscales de manera coherente y conjunta con el resto de riesgos de ABANCA.

(Miles de euros)

País	Gasto por impuesto de sociedades	Beneficio antes de impuesto	Margen bruto	Núm. de empleados (*)	Actividad	Sociedad principal
España	25.098	387.612	847.004	5.458	Financiera	ABANCA Corporación Bancaria, S.A.
Portugal	-455	64.734	56.482	570	Financiera	ABANCA Corporación Bancaria, S.A.
Suiza	532	2.304	4.819	9	Financiera	ABANCA Corporación Bancaria, S.A.
EE.UU.	0	-3.043	1.168	15	Financiera	ABANCA Corporación Bancaria, S.A.
Otros	0	-21.406	1.363	6	Financiera	S. Común México, S.A., 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.

# anexos

## PRINCIPALES métricas

### Empleados

#### Número total y distribución por género (405-1)

	2017	2018	2019
<b>Núm. de empleados</b>	4.352	4.903	<b>5.788</b>
<b>Distribución según género (%) (405-1)</b>			
- Mujeres	50,5 %	51,2 %	<b>50,3 %</b>
- Hombres	49,5 %	48,8 %	<b>49,7 %</b>

#### Distribución geográfica en el extranjero (405-1)

	2018	2019
Portugal	59	<b>396</b>
Alemania	1	<b>1</b>
Brasil	4	<b>4</b>
Francia	2	<b>2</b>
Inglaterra	3	<b>3</b>
México	12	<b>14</b>
Panamá	2	<b>2</b>
Estados Unidos	10	<b>13</b>
Suiza	13	<b>12</b>
Venezuela	1	<b>2</b>
<b>Total</b>	107	<b>449</b>

#### Desglose de la plantilla por ubicación y género (405-1)

	2017 Total	2018 Total	2019			
			Mujeres	Hombres	Total	%
Galicia, Asturias y León	3.666	4.075	<b>2.252</b>	<b>2.010</b>	<b>4.262</b>	<b>73,6 %</b>
Resto de España	614	721	<b>442</b>	<b>635</b>	<b>1.077</b>	<b>18,6 %</b>
Extranjero	72	107	<b>216</b>	<b>233</b>	<b>449</b>	<b>7,8 %</b>
<b>Total</b>	4.352	4.903	<b>2.910</b>	<b>2.878</b>	<b>5.788</b>	<b>100 %</b>

#### Desglose de la plantilla por categoría y género (405-1)

	2017 Distrib.	2018 Distrib.	2019			
			Mujeres	Hombres	Total	Distrib.
<b>Alta dirección</b>	0,3 %	0,3 %	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>0,2 %</b>
<b>Dirección</b>	1,5 %	1,4 %	<b>14</b>	<b>70</b>	<b>84</b>	<b>1,5 %</b>
<b>Mandos intermedios</b>	23,2 %	21,7 %	<b>450</b>	<b>971</b>	<b>1.421</b>	<b>24,6 %</b>
<b>Técnicos</b>	75,0 %	76,6 %	<b>2.445</b>	<b>1.825</b>	<b>4.270</b>	<b>73,8 %</b>

**Desglose de la plantilla por ubicación y edad (405-1)**

	2017			2018			2019		
	< 30	30-50	> 50	< 30	30-50	> 50	< 30	30-50	> 50
Galicia, Asturias y León	2,3 %	78,2 %	19,5 %	8,8 %	71,0 %	20,2 %	8,6 %	68,3 %	23,1 %
Resto de España	0,8 %	85,7 %	13,5 %	4,6 %	78,6 %	16,8 %	5,0 %	71,9 %	23,1 %
Extranjero	6,9 %	84,7 %	8,3 %	10,3 %	79,4 %	10,3 %	4,2 %	78,6 %	17,1 %
<b>Total</b>	2,2 %	79,3 %	18,5 %	8,2 %	72,3 %	19,5 %	7,6 %	69,8 %	22,6 %

**Distribución de las nuevas incorporaciones por edad y ubicación (401-1)**

	2019		
	< 30	30-50	> 50
Galicia, Asturias y León	76 %	24 %	0 %
Resto de España	55 %	40 %	6 %
Extranjero	13 %	79 %	8 %
<b>Total</b>	67 %	31 %	2 %

**Distribución de las nuevas incorporaciones por ubicación y género (401-1)**

	2019	
	Mujeres	Hombres
Galicia, Asturias y León	56 %	44 %
Resto de España	42 %	58 %
Extranjero	29 %	71 %
<b>Total</b>	51 %	49 %

**Rotación media por ubicación y género (401-1)**

	2017 Total	2018 Total	2019		
			Mujeres	Hombres	Total
Galicia, Asturias y León	2,7 %	4,6 %	4,9 %	4,8 %	4,8 %
Resto de España	6,4 %	5,9 %	5,2 %	7,9 %	6,8 %
Extranjero	4,2 %	5,6 %	0,9 %	6,4 %	3,8 %
<b>Total</b>	3,2 %	4,8 %	4,6 %	5,6 %	5,1 %

**Rotación media por edad y género (401-1)**

	2017 Total	2018 Total	2019		
			Mujeres	Hombres	Total
Menores de 30 años	6,4 %	26,4 %	29,6 %	32,7 %	31,0 %
Entre 30 y 50 años	2,0 %	2,7 %	2,4 %	3,4 %	2,9 %
Mayores de 50 años	8,0 %	3,6 %	2,3 %	4,1 %	3,4 %
<b>Total</b>	3,2 %	4,8 %	4,6 %	5,6 %	5,1 %

Tabla 2.1.2 (102-8)

			2017			2018			2019		
			M	H	Total	M	H	Total	M	H	Total
ALTA DIRECCIÓN	Total	< 30 años	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Entre 30-50 años	1	4	5	1	5	6	1	4	5
		> 50 años	0	8	8	0	7	7	0	8	8
	Contrato indefinido	< 30 años	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Entre 30-50 años	1	4	5	1	5	6	1	4	5
		> 50 años	0	8	8	0	7	7	0	8	8
	Contrato temporal	< 30 años	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Entre 30-50 años	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		> 50 años	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DIRECCIÓN	Total	< 30 años	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Entre 30-50 años	10	34	44	10	29	39	11	41	52
		> 50 años	2	22	22	3	28	31	3	29	32
	Contrato indefinido	< 30 años	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Entre 30-50 años	10	34	44	10	29	39	11	41	52
		> 50 años	2	22	24	3	28	31	3	29	32
	Contrato temporal	< 30 años	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Entre 30-50 años	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		> 50 años	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Nota: Todos los contratos son a tiempo completo.

Tabla 2.1.2 (102-8)

			2017			2018			2019		
			M	H	Total	M	H	Total	M	H	Total
MANDOS INTERMEDIOS	Total	< 30 años	0	0	0	1	1	2	2	3	5
		Entre 30-50 años	244	591	835	270	589	859	387	692	1079
		> 50 años	29	156	185	37	168	205	61	276	337
	Contrato indefinido	< 30 años	0	0	0	1	1	2	2	3	5
		Entre 30-50 años	244	591	835	270	589	859	387	692	1.079
		> 50 años	29	156	185	37	168	205	61	276	337
	Contrato temporal	< 30 años	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Entre 30-50 años	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		> 50 años	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TÉCNICOS	Total	< 30 años	172	139	311	222	177	399	238	196	434
		Entre 30-50 años	1.659	1.035	2.694	1.628	1.014	2.642	1.794	1.110	2.904
		> 50 años	292	325	617	337	376	713	413	519	932
	Contrato indefinido	< 30 años	49	45	94	79	62	141	89	77	166
		Entre 30-50 años	1.617	1.010	2.627	1.587	991	2.578	1.750	1.084	2.834
		> 50 años	292	325	617	337	376	713	412	517	929
	Contrato temporal	< 30 años	123	94	217	143	115	258	149	119	268
		Entre 30-50 años	42	25	67	41	23	64	44	26	70
		> 50 años	0	0	0	0	0	0	1	2	3

Nota: Todos los contratos son a tiempo completo.

Tabla 2.1.3 - Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional

		2017			2018			2019		
		Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Alta dirección	Menores de 30 años	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Entre 30 y 50 años	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mayores de 50 años	0	0	0	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>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Dirección	Menores de 30 años	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Entre 30 y 50 años	0	0	0	1	0	1	0	0	0
	Mayores de 50 años	0	0	0	0	1	1	0	6	6
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
Mandos intermedios	Menores de 30 años	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Entre 30 y 50 años	2	1	3	0	1	1	1	9	10
	Mayores de 50 años	0	1	1	1	3	4	3	13	16
	<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>22</b>	<b>26</b>
Técnicos	Menores de 30 años	1	0	1	0	2	2	1	0	1
	Entre 30 y 50 años	5	8	13	9	11	20	6	15	21
	Mayores de 50 años	1	1	2	4	16	20	5	7	12
	<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>13</b>	<b>29</b>	<b>42</b>	<b>12</b>	<b>22</b>	<b>34</b>

Tabla 2.1.7 - Empleados con discapacidad (405-1)

	2017			2018			2019		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Empleados con discapacidad	24	27	51	30	36	66	39	37	76

**Tabla 2.1.4 - Remuneración media por categoría**

	2017	2018	2019		
	Total	Total	Mujeres	Hombres	Total
Dirección	107.832	112.382	99.177	119.899	116.613
Mandos intermedios	55.378	55.645	48.302	56.888	54.165
Técnicos	55.378	38.160	36.058	40.484	37.946

Sólo se tiene en cuenta el salario fijo.

**Tabla 2.1.4 - Remuneración media por sexo y edad**

	2017			2018			2019		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Menores de 30 años	18.506	19.510	18.946	19.406	19.911	19.627	20.237	21.212	20.677
Entre 30 y 50 años	38.648	48.098	43.037	38.846	48.154	43.138	38.485	46.890	42.318
Mayores de 50 años	45.676	60.334	54.613	46.454	61.018	55.223	46.063	56.784	52.839

Sólo se tiene en cuenta el salario fijo.

**Tabla 2.1.5 – Brecha Salarial (405-2)**

La brecha salarial es de -4,76 % calculada como diferencia de las medianas de salarios (retribución fija y variable) entre mujeres y hombres, expresado como porcentaje sobre la mediana del salario de hombres a partir de un modelo de regresión lineal múltiple que a idénticas características diferencia el salario únicamente basándose en el género. El modelo de regresión lineal múltiple explica el salario como retribución fija y variable, a partir de la variable género y otros factores relevantes: edad, antigüedad, contrato, nivel de responsabilidad, sociedad, ubicación y área. Se han excluido aquellos grupos homogéneos de menos de 30 personas debido a que no hay suficiente muestra para inferir conclusiones estadísticamente robustas. Por actualización del criterio de cálculo el dato de 2019 no es directamente comparable con el reportado en 2018.

**Tabla 2.1.6 - Remuneración media directivos**

	2017			2018			2019		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Remuneración alta dirección (*)			354.000			386.000			375.285
Remuneración consejeros	232.000	252.887	249.867	190.500	276.000	258.000	237.846	278.800	266.419

\* Por protección de datos, al tener sólo una mujer en alta dirección, esta información no se desglosa por sexo. Para el cálculo del importe del año 2019 se ha tenido en cuenta la retribución fija, variable y en especie de las 14 personas consideradas personal de alta dirección.

(401-3)	2017	2018	2019		Total
	Total	Total	Mujeres	Hombres	
Derecho baja maternal/paternal	238	192	107	83	190
Derecho ejercido	97,5 %	95,8 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Reincorporaciones	97,8 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Bajas del ejercicio anterior que permanecen en la empresa 12 meses después	98,7 %	100,0 %	98,0 %	97,6 %	97,8 %

**Promedio de horas de capacitación anuales** (404-1)

	2017	2018	2019		Total
	Total	Total	Mujeres	Hombres	
Alta dirección y dirección	32	39	29	23	24
Mandos intermedios	59	54	46	49	48
Técnicos	46	57	55	46	51
<b>Total</b>	50	56	54	46	50

**Total horas de capacitación anuales**

	2017	2018	2019
	Total	Total	Total
Alta dirección y dirección	2.567	3.366	2.572
Mandos intermedios	62.698	57.938	70.493
Técnicos	152.182	224.982	232.578
<b>Total</b>	217.446	286.286	305.643

**Empleados que han recibido capacitación sobre la prevención blanqueo capitales (205-2)**

	2017				2018				2019			
	Galicia, Asturias y León	España	Extranjero	Total	Galicia, Asturias y León	España	Extranjero	Total	Galicia, Asturias y León	España	Extranjero	Total
Alta dirección	11	2	0	100,0 %	11	2	0	100,0 %	12	1	0	100,0 %
Dirección	56	5	1	93,0 %	58	6	2	94,3 %	62	5	2	82,0 %
Mandos intermedios	843	119	20	98,0 %	853	130	20	94,1 %	861	138	29	72,0 %
Técnicos	2.685	457	44	98,0 %	2.636	444	41	83,1 %	2.825	472	56	79,0 %
<b>Total</b>	<b>3.595</b>	<b>853</b>	<b>65</b>	<b>97,0 %</b>	<b>3.558</b>	<b>582</b>	<b>63</b>	<b>85,7 %</b>	<b>3.760</b>	<b>616</b>	<b>87</b>	<b>77,0 %</b>

**Empleados que han recibido evaluación de desempeño (%) (404-3)**

	2017	2018	2019		
	Total	Total	Mujeres	Hombres	Total
Alta dirección	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Dirección	100 %	97 %	93 %	96 %	95 %
Mandos intermedios	100 %	99 %	98 %	98 %	98 %
Técnicos	97 %	95 %	92 %	91 %	92 %
<b>Total</b>	<b>98 %</b>	<b>96 %</b>	<b>93 %</b>	<b>94 %</b>	<b>93 %</b>

**Seguridad y salud** (403-2)

	2017 Total	2018 Total	2019		
			Mujeres	Hombres	Total
<b>Absentismo por accidentes</b>					
Días de absentismo	1.173	853	1.874	333	2.207
Núm. accidentes	46	58	52	18	70
con baja laboral	22	24	31	11	42
<i>in itinere</i>	18	17	20	7	27
sin baja laboral	24	34	21	7	28
<i>in itinere</i>	8	10	10	1	11
<b>Absentismo por enfermedad común</b>					
Días de absentismo	38.015	32.170	29.507	16.765	46.272
Núm. bajas	1.135	1.292	910	455	1.365
<b>Víctimas mortales relacionadas con trabajo</b>					
Núm. de víctimas	0	0	0	0	0

**Índices de frecuencia y gravedad**

	2018		2019	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Índice de frecuencia de accidentes (1)	0,2	1,4	<b>2,3</b>	<b>0,9</b>
Índice de gravedad (2)	0,0	0,0	<b>0,1</b>	<b>0,1</b>

(1) Índice de frecuencia = Número de accidentes con baja \* 10<sup>6</sup> / (Horas trabajadas estimadas en periodo seleccionado \* Media trabajadores).

(2) Índice de gravedad = Días de baja \* 1000 / (Horas trabajadas estimadas en periodo seleccionado \* Media trabajadores).

**Empleados cubiertos por convenio colectivo por país (%)** (102-41)

	2017	2018	2019
España	100 %	100 %	<b>100 %</b>
Portugal	100 %	100 %	<b>100 %</b>
Alemania	0 %	0 %	<b>0 %</b>
Brasil	100 %	100 %	<b>100 %</b>
Francia	100 %	100 %	<b>100 %</b>
Inglaterra	0 %	0 %	<b>0 %</b>
México	0 %	0 %	<b>0 %</b>
Panamá	0 %	0 %	<b>0 %</b>
Estados Unidos	--	100 %	<b>100 %</b>
Suiza	100 %	100 %	<b>100 %</b>
Venezuela	0 %	0 %	<b>0 %</b>
<b>Total</b>	<b>99,8 %</b>	<b>99,6 %</b>	<b>99,6 %</b>

## Compras responsables

### Facturación proveedores extranjeros (€)

	2017		2018		2019	
	Facturación	%	Facturación	%	Facturación	%
Estados Unidos	1.608.163,00 €	1,0 %	2.269.549,69 €	1,3 %	1.620.864,20 €	0,7 %
Irlanda	1.415.208,00 €	0,8 %	2.238.174,50 €	1,2 %	105.235,16 €	0,1 %
Reino Unido	923.353,00 €	0,6 %	860.995,98 €	0,5 %	2.010.677,26 €	0,9 %
Bélgica	337.150,00 €	0,2 %	418.768,72 €	0,2 %	566.847,66 €	0,3 %
Portugal	33.337,00 €	0,0 %	114.742,21 €	0,1 %	451.135,83 €	0,2 %
Alemania	32.000,00 €	0,0 %	1.390.377,34 €	0,8 %	24.281,98 €	0,0 %
Italia	20.973,00 €	0,0 %	3.647,00 €	0,0 %	398,00 €	0,0 %
Suecia	18.150,00 €	0,0 %	24.200,00 €	0,0 %	18.150,00 €	0,0 %
Argentina	8.067,00 €	0,0 %	11.923,16 €	0,0 %	8.754,23 €	0,0 %
Países Bajos	6.474,00 €	0,0 %	1.185,80 €	0,0 %	2.117,50 €	0,0 %
Luxemburgo	6.189,00 €	0,0 %	6.614,18 €	0,0 %	7.269,43 €	0,0 %
Francia			3.710.165,38 €	2,1 %	3.369.183,25 €	1,6 %
México	654,00 €	0,0 %	24.335,88 €	0,0 %	299.998,80 €	0,1 %
<b>Total</b>	<b>4.409.718,00 €</b>	<b>2,6 %</b>	<b>11.074.679,84 €</b>	<b>6,1 %</b>	<b>8.484.913,30 €</b>	<b>3,9 %</b>

# 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>Perfil de la organización</b>							
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-1	Nombre de la organización	ABANCA Corporación Bancaria, S.A.		Sí. Pág. 172		
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	40, 42 El objeto social de ABANCA Corporación Bancaria, S.A., lo constituyen: a) la realización de toda clase de actividades, operaciones y servicios propios del negocio de banca en general o relacionados directa o indirectamente con este 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. 172		
	102-3	Ubicación de la sede	Cantón Claudino Pita, 2 Betanzos (A Coruña).		Sí. Pág. 172		
	102-4	Ubicación de las operaciones	41, 48		Sí. Pág. 172		
	102-5	Propiedad y forma jurídica	20		Sí. Pág. 172		
	102-6	Mercados servidos	ABANCA desarrolla su actividad de acuerdo con la normativa y regulaciones de España; prácticamente todos sus ingresos y gastos son generados en este mercado.		Sí. Pág. 172		
	102-7	Tamaño de la organización	7, 131, 134		Sí. Pág. 172		
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	152, 153		Sí. Pág. 172	6	8
	102-9	Cadena de suministro	64		Sí. Pág. 172		
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	37		Sí. Pág. 172		
	102-11	Principio o enfoque de precaución	114		Sí. Pág. 172		
	102-12	Iniciativas externas	13, 14		Sí. Pág. 172		
	102-13	Afiliación a asociaciones	14		Sí. Pág. 172		
<b>Estrategia</b>							
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	5		Sí. Pág. 172		
	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	34, 121		Sí. Pág. 172		
<b>Ética e integridad</b>							
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-16	Valores, principios, Estándares y normas de conducta	30		Sí. Pág. 172	10	16
	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	32		Sí. Pág. 172	10	16

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	OMISIONES	VERIFIC. EXTERNA	PRINCIPIO DEL PACTO MUNDIAL	ODS
<b>Contenidos Generales</b>						
<b>Gobernanza</b>						
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-18	Estructura de gobernanza	20		Sí. Pág. 172	
	102-19	Delegación de autoridad	25, 27		Sí. Pág. 172	
	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	29		Sí. Pág. 172	
	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	15		Sí. Pág. 172	16
	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno	21, 25		Sí. Pág. 172	5, 16
	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	21		Sí. Pág. 172	16
	102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	21, 26		Sí. Pág. 172	5, 16
	102-25	Conflictos de interés	30 ABANCA tiene un Código de Ética y Conducta en vigor que obliga a los profesionales de la organización a declarar la existencia o inexistencia de conflicto de interés con respecto al código ético. Existen tres declaraciones: inexistencia de conflicto, participación en empresas o actividades ajenas a ABANCA y posible conflicto para manifestar situaciones diferentes a la participación en empresas o actividades que pudieran suponer un conflicto. Todos los empleados tienen el deber de mantener actualizada su información sobre posibles conflictos de interés, remitiendo la declaración correspondiente a través del canal ético ABANCA. El reglamento interno de conducta impone obligaciones de manifestación de conflictos a determinados profesionales de la organización para controlar el posible uso interesado de información privilegiada en mercados financieros.		Sí. Pág. 172	16
	102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	28		Sí. Pág. 172	
	102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	28		Sí. Pág. 172	4
	102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	30		Sí. Pág. 172	
	102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	28		Sí. Pág. 172	16
	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	27		Sí. Pág. 172	
	102-31	Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	21		Sí. Pág. 172	
	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.		Sí. Pág. 172	
	102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	25		Sí. Pág. 172	
	102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	28		Sí. Pág. 172	
102-35	Políticas de remuneración	28		Sí. Pág. 172		
102-36	Proceso para determinar la remuneración	28		Sí. Pág. 172		
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	28		Sí. Pág. 172	16	

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	102-38	Ratio de compensación total anual	La relación es de 11,86 para ABANCA España. El dato se ha calculado a partir de la retribución efectivamente percibida en 2019.	Sí. Pág. 172		
	102-39	Ratio del incremento porcentual de la	8,24 %	Sí. Pág. 172		
<b>Participación de los grupos de interés</b>						
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-40	Lista de grupos de interés	15	Sí. Pág. 172		
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	158 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 y que regula su jornada laboral. En todos los países con presencia significativa existe convenio colectivo de aplicación (España, Portugal, Suiza, 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.	Sí. Pág. 172	3	8
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	15	Sí. Pág. 172		
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	16, 61	Sí. Pág. 172		
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	16, 62	Sí. Pág. 172		
	<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>					
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Más información en el anexo I de las Cuentas Anuales Consolidadas.	Sí. Pág. 172		
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	17	Sí. Pág. 172		
	102-47	Lista de los temas materiales	17	Sí. Pág. 172		
	102-48	Reexpresión de la información	No ha existido reformulación de la información respecto a la Memoria 2019.	Sí. Pág. 172		
	102-49	Cambios en la elaboración de informes	3	Sí. Pág. 172		
	102-50	Periodo objeto del informe	El año natural 2019.	Sí. Pág. 172		
	102-51	Fecha del último informe	2018.	Sí. Pág. 172		
	102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual.	Sí. Pág. 172		
	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	Sí. Pág. 172		
	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.	Sí. Pág. 172		
	102-55	Índice de contenidos GRI	160	Sí. Pág. 172		
	102-56	Verificación externa	172	Sí. Pág. 172		
<b>Temas materiales</b>						
<b>Rentabilidad y solvencia</b>						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	16-17	Sí. Pág. 172		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	35, 38, 126	Sí. Pág. 172		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	35, 122, 126	Sí. Pág. 172		

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	145			8
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	13, 114		7	13
	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	75			
	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	Durante 2019, el Grupo ABANCA ha bonificado 330.599,61 € de nuestra inversión en formación a través de FUNDAE.			
<b>Buen gobierno</b>						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	16-17			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	30			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	30			
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.		10	16
<b>Ética e integridad</b>						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	16-17			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	30		10	16
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	32			
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	30		10	16
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	30, 157		10	16
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Se certifica que en el año 2019 se detectaron tres casos de apropiación indebida en ABANCA y uno de uso de información confidencial en beneficio personal de empleado de Banco Caixa Geral. Todos ellos han finalizado con la imposición de sanción de despido disciplinario.		10	16
<b>Gestión de riesgos y cumplimiento regulatorio</b>						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	16-17			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	118, 146 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.			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	118, 146			
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	A través de los canales disponibles al efecto, no tiene constancia de haber sido emplazada en relación con procedimientos legales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia. Asimismo, consultados los archivos informáticos del banco, ninguno de los procesos judiciales planteados frente a ABANCA tiene este objeto procesal.			16
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	A través de los canales disponibles al efecto, no tiene constancia de haber recibido notificación alguna sobre la imposición de multas o sanciones significativas relacionadas con el cumplimiento de la normativa medioambiental.		8	16

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	OMISIONES	VERIFIC. EXTERNA	PRINCIPIO DEL PACTO MUNDIAL	ODS
<b>Temas materiales</b>						
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 no ha recibido sanciones del Banco de España en materia de normativa de transparencia con consumidores.		Sí. Pág. 172		16
<b>Derechos humanos</b>						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	16-17		Sí. Pág. 172		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	30, 32		Sí. Pág. 172	1	1-17
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	30, 32		Sí. Pág. 172		
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	170 Durante 2019 no se han registrado a través de los canales disponibles ningún caso de discriminación.		Sí. Pág. 172		5, 6, 16
GRI 412 Evaluación de derechos humanos 2016	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	64		Sí. Pág. 172	1	
	412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	77		Sí. Pág. 172	1	
	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 2019, por considerarse que no existen riesgos que lo hagan necesario.		Sí. Pág. 172	2	
<b>Finanzas sostenibles</b>						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	16-17		Sí. Pág. 172		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	51		Sí. Pág. 172		1, 8, 10, 12, 16
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	51		Sí. Pág. 172		
Contenidos específicos del sector: Portafolio de productos	FS7 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos	9, 44, 51		Sí. Pág. 172		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	9, 44, 51		Sí. Pág. 172		
Contenidos específicos del sector: Propiedad de activos	FS10 Porcentaje y número de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales	9, 51		Sí. Pág. 172		10
	FS11 Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental	9, 51		Sí. Pág. 172		10
<b>Calidad y experiencia cliente</b>						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	16-17		Sí. Pág. 172		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	57, 61, 62		Sí. Pág. 172		1, 8, 10, 12, 16
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	57, 61, 62		Sí. Pág. 172		
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	57, 61, 62		Sí. Pág. 172		
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	ABANCA no tiene conocimiento de haber incurrido en incumplimientos de la regulación y los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida.		Sí. Pág. 172		16
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	57		Sí. Pág. 172		12, 16

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	OMISIONES	VERIFIC. EXTERNA	PRINCIPIO DEL PACTO MUNDIAL	ODS
<b>Temas materiales</b>						
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Durante 2019 no se ha recibido ninguna sanción en materia de normativa y transparencia con consumidores.	Sí. Pág. 172		16
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Durante 2019 no se ha producido ningún incumplimiento que haya dado lugar a sanciones significativas por este motivo.	Sí. Pág. 172		
<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	16-17	Sí. Pág. 172		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	42	Sí. Pág. 172		1, 8, 10, 12, 16
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	42	Sí. Pág. 172		
Contenidos específicos del sector: Portafolio de productos	FS6	«Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño (microempresa, pyme, grande) y sector»	42	Sí. Pág. 172		1, 8, 9
Contenidos específicos del sector: Comunidades locales	FS13	Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos	42, 55	Sí. Pág. 172		1, 8, 10
	FS14	Iniciativas para mejorar el acceso de los colectivos desfavorecidos a los servicios financieros	55	Sí. Pág. 172		1, 8, 10
<b>Compras responsables</b>						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	16-17	Sí. Pág. 172		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	64	Sí. Pág. 172		12
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	64	Sí. Pág. 172		
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	64	Sí. Pág. 172		
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	66-67	Sí. Pág. 172		
	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	66-67	Sí. Pág. 172		
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	66-67	Sí. Pág. 172		
	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	66-67	Sí. Pág. 172		
<b>Banca digital y omnicanalidad</b>						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	16-17	Sí. Pág. 172		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	55, 126	Sí. Pág. 172		9
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	55, 126	Sí. Pág. 172		
<b>Seguridad informática y protección de datos</b>						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	16-17	Sí. Pág. 172		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	OMISIONES	VERIFIC. EXTERNA	PRINCIPIO DEL PACTO MUNDIAL	ODS	
<b>Temas materiales</b>							
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	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.	Sí. Pág. 172			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	30				
	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	A través de los canales disponibles al efecto, ABANCA no ha recibido sanciones por parte de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD).	Sí. Pág. 172		16	
<b>Eficiencia energética</b>							
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	16-17	Sí. Pág. 172			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	114	Sí. Pág. 172	8		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	114	Sí. Pág. 172			
GRI 302: Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización	115	Sí. Pág. 172	7, 8	7, 8, 12	
	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 contenido.	Sí. Pág. 172	8	7, 8, 12	
	302-3	Intensidad energética	115	Sí. Pág. 172	8	7, 8, 12	
	302-4	Reducción del consumo energético	115	Sí. Pág. 172	8, 9	7, 8, 12	
	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.	Sí. Pág. 172	8, 9	7, 8, 12
<b>Cambio climático</b>							
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	16-17	Sí. Pág. 172			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	115	Sí. Pág. 172	8		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	115	Sí. Pág. 172			
GRI 305: Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	115	Sí. Pág. 172	7, 8	13, 14, 15	
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	115	Sí. Pág. 172	7, 8	13, 14, 15	
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	115	Sí. Pág. 172	7, 8	13, 14, 15	
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	115	Sí. Pág. 172	8	13, 14, 15	
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	115	Sí. Pág. 172	8, 9	13, 14, 15	
GRI 305: Emisiones 2016	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 a producción de sustancias que agotan la capa de ozono.	Sí. Pág. 172	7, 8	13

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	OMISIONES	VERIFIC. EXTERNA	PRINCIPIO DEL PACTO MUNDIAL	ODS
<b>Temas materiales</b>						
	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.	Sí. Pág. 172	7, 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	16-17	Sí. Pág. 172		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	71, 73, 78	Sí. Pág. 172		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	71, 73, 78	Sí. Pág. 172		
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	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 1,3 veces el Salario Mínimo Interprofesional, aplicándose los incrementos establecidos en el propio convenio.	Sí. Pág. 172	6	1, 5, 8
	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	29	Sí. Pág. 172	6	8
GRI 401: Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	150-151	Sí. Pág. 172	6	5, 8
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	75	Sí. Pág. 172		8
	401-3	Permiso parental	156	Sí. Pág. 172	6	5, 8
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016	402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	El plazo mínimo es el establecido por la legislación de cada país.	Sí. Pág. 172	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	El 99,6% de los trabajadores tienen representación legal de los trabajadores con competencias en materia de seguridad y salud.	Sí. Pág. 172		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	158	Sí. Pág. 172		3, 8
	403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	76	Sí. Pág. 172		3, 8
	403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	Todos los temas relativos a la Seguridad y Salud de los trabajadores de ABANCA Corporación Bancaria 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 embarazo, parto reciente o lactancia que se presentó y aprobó en Comité de Seguridad en 2019. 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.	Sí. Pág. 172		8
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	156	Sí. Pág. 172	6	4, 5, 8
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	71-72	Sí. Pág. 172		8
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	157	Sí. Pág. 172	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	16-17			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	77	Sí. Pág. 172		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	77	Sí. Pág. 172		
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	21, 23, 149, 150, 154	Sí. Pág. 172	6	5, 8
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	155	Sí. Pág. 172	6	5, 8, 10
<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	16-17	Sí. Pág. 172		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	42, 83	Sí. Pág. 172		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	42, 83	Sí. Pág. 172		
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	32, 83, 105	Sí. Pág. 172		2, 5, 7, 9, 11
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	44, 66, 83, 96	Sí. Pág. 172		1, 2, 3, 8, 10, 17
<b>Acción social y voluntariado</b>						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	16-17	Sí. Pág. 172		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	83, 95, 105	Sí. Pág. 172		1, 2, 3, 8, 10, 17
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	83, 95, 105	Sí. Pág. 172		
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	83, 95, 105	Sí. Pág. 172	1	
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	32	Sí. Pág. 172	1	1, 2
<b>Inclusión financiera</b>						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	16-17	Sí. Pág. 172		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	83	Sí. Pág. 172		1, 5, 8
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	83	Sí. Pág. 172		

**ÍNDICE DE CONTENIDOS REQUERIDOS POR LA LEY 11/2018**

Contenidos Ley 11/18	Materialidad	Ubicación en este informe	Contenidos GRI
<b>Información general</b>			
Descripción del modelo de negocio	Material	40-42	GRI 102-2 GRI 102-7
Mercados en los que opera	Material	41-50	GRI 102-3 GRI 102-4 GRI 102-6
Objetivos y estrategias de la organización	Material	35	GRI 102-14
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	Material	34-35, 38	GRI 102-14
<b>Gestión de riesgos</b>	<b>Material</b>	<b>118-123</b>	<b>GRI 102-15</b>
<b>Marco de reporting utilizado</b>	<b>Material</b>		<b>GRI 102-54</b>
<b>Análisis de materialidad</b>	<b>Material</b>	<b>16</b>	<b>GRI 102-46 GRI 102-47</b>
<b>Cuestiones medioambientales</b>			
<b>Enfoque de gestión</b>		<b>113-116</b>	<b>GRI 102-15 GRI 103-2</b>
<b>Información general detallada</b>			
Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y, en su caso, la salud y la seguridad	Material	54	GRI 102-15
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Material	50	GRI 103-2
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Material	51	GRI 103-2
Aplicación del principio de precaución	Material	114	GRI 102-11
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Material	54	GRI 103-2
<b>Contaminación</b>	<b>No material</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>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.
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	No material	n.a.	n.a.
Consumo, directo e indirecto, de energía	Material	115	GRI 302-1 GRI 302-2
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	Material	113-116	GRI 302-4 GRI 103-2
Uso de energías renovables	Material	113-116	GRI 302-1
<b>Cambio climático</b>			
Emissiones de gases de efecto invernadero	Material	115	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3
Medidas para adaptarse del cambio climático	Material	113-116	GRI 103-2 GRI 201-2
Metas de reducción para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero	Material	115, 118-123	GRI 305-5
<b>Protección de la biodiversidad</b>	<b>No material</b>	<b>n.a.</b>	

Contenidos Ley 11/18	Materialidad	Ubicación en este informe	Contenidos GRI
<b>Cuestiones sociales y relativas al personal</b>			
<b>Enfoque de gestión</b>		<b>77</b>	<b>GRI 102-15 GRI 103-2</b>
<b>Empleo</b>			
Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	Material	111, 112, 131	GRI 102-8 GRI 405-1
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	154	GRI 103-2
Remuneraciones medias por sexo, edad y clasificación profesional	Material	155	GRI 103-3 GRI 405-2
Brecha salarial	Material	155	GRI 103-3 GRI 405-2
Remuneración media de consejeros y directivos desagregada por sexo	Material	155	GRI 103-2 GRI 405-2
Implantación de políticas de desconexión laboral	Material	75	GRI 103
Empleados con discapacidad	Material	154	GRI 405-1
<b>Organización del trabajo</b>			
Organización del tiempo de trabajo	Material	153	GRI 103-2
Número de horas de absentismo	Material	158	GRI 403-2
Medidas para facilitar la conciliación	Material	77	GRI 401-3
<b>Salud y seguridad</b>			
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Material	76	GRI 103-2
Indicadores de siniestralidad y enfermedades profesionales por sexo	Material	158	GRI 403-2 GRI 403-3
<b>Relaciones sociales</b>			
Organización del diálogo social	Material	157	GRI 103-2
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	Material	70, 158	GRI 102-41
Balance de los convenios colectivos	Material	167	GRI 403-4
<b>Formación</b>			
Políticas implementadas en el campo de la formación	Material	71, 72	GRI 103-2 GRI 404-2
Total de horas de formación por categoría profesional	Material	72	GRI 404-1
<b>Accesibilidad universal de las personas con discapacidad</b>	<b>Material</b>	<b>55, 73</b>	<b>GRI 103-2</b>
<b>Igualdad</b>			
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	Material	77	GRI 103-2
Planes de igualdad	Material	77	GRI 103-2
Política contra todo tipo de discriminación	Material	77	GRI 103-2
<b>Respeto a los derechos humanos</b>			
<b>Enfoque de gestión</b>		<b>30, 32</b>	<b>GRI 102-15 GRI 103-2</b>
Aplicación de procedimientos de diligencia debida	Material	30-32	GRI 412-2 GRI 412-3
Medidas de prevención y gestión de posibles abusos cometidos	Material	30-32	GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 412-1 GRI 412-2

Contenidos Ley 11/18	Materialidad	Ubicación en este informe	Contenidos GRI
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Material	En 2019 no se ha recibido ninguna denuncia por vulneración de derechos humanos relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil.	GRI 103-2 GRI 406-1
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT	Material	31	GRI 103-2
<b>Lucha contra la corrupción y el soborno</b>			
<b>Enfoque de gestión</b>			<b>GRI 102-15 GRI 103-2</b>
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	Material	30, 31	GRI 103-2 GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 205-2 GRI 405-3
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	Material	31	GRI 103-2 GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 405-2
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Material	140	GRI 201-1 GRI 102-13 GRI 415-1
<b>Información sobre la sociedad</b>			
<b>Enfoque de gestión</b>			<b>83, 95, 105, 113 GRI 102-15 GRI 103-2</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	64, 83, 95, 105	GRI 103-2 GRI 203-2 GRI 204-1
Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Material	83, 95, 105	GRI 103-2 GRI 413-1 GRI 413-2
Relaciones con los actores de las comunidades locales	Material	15	GRI 102-43 GRI 413-1
Acciones de asociación o patrocinio	Material	145	GRI 103-2 GRI 201-1
<b>Subcontratación y proveedores</b>			
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	Material	64-65	GRI 103-2
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	Material	64-65	GRI 102-9 GRI 308-1 GRI 414-1
Sistemas de supervisión	Material	66-67	GRI 102-9 GRI 308-1 GRI 414-1
<b>Consumidores</b>			
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Material	57, 61, 62	GRI 103-2 GRI 416-1
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de estas	Material	62-63	GRI 103-2 GRI 418-1
<b>Información fiscal</b>			
Los beneficios obtenidos país por país	Material	147	GRI 201-1
Los impuestos sobre beneficios pagados (país por país)	Material	147	GRI 201-1
Las subvenciones públicas recibidas (país por país)	Material	163	GRI 201-4



KPMG Asesores, S.L.  
Pº de la Castellana, 259 C  
28046 Madrid



## Informe de Verificación Independiente de la Memoria Corporativa y de Responsabilidad Social de Abanca Corporación Bancaria, S.A. y sociedades dependientes del ejercicio 2019

A los Accionistas de ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, S.A.:

Hemos sido requeridos por la Dirección de ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, S.A. para realizar la verificación, con alcance de seguridad limitada, de la Memoria Corporativa y de Responsabilidad Social adjunta correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019 de ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, S.A. (en adelante, la Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante "el Grupo"), preparado de conformidad con los *Sustainability Reporting Standards*, en su opción exhaustiva, y con el Suplemento Sectorial "Servicios Financieros" de Global Reporting Initiative (en adelante, "la Memoria").

Asimismo, de acuerdo con artículo 49 del Código de Comercio, hemos realizado la verificación, con alcance de seguridad limitada, de que el Estado de Información No Financiera Consolidado (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019 del Grupo, incluido en la Memoria y que a su vez forma parte del Informe de Gestión consolidado del ejercicio 2019 del Grupo, ha sido preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente.

El contenido de la Memoria incluye información adicional a la requerida por los estándares GRI en su opción exhaustiva y 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 las tablas "Índice de contenidos GRI" y "Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018" incluidas en la Memoria adjunta.

### Responsabilidad de los Administradores y de la Dirección de la Sociedad dominante

La Dirección de la Sociedad dominante es responsable de la preparación y presentación de la Memoria de conformidad con los estándares GRI, en su opción exhaustiva, de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla "índice de contenidos GRI" de la Memoria.

Asimismo, los Administradores de la Sociedad dominante son responsables de la formulación del EINF incluido en la Memoria, así como del contenido de este. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla "Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018" de la citada Memoria.

Estas responsabilidades incluyen asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que la Memoria 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 de la Memoria.

### 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 verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado.

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 de la Memoria, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en la Memoria 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 Informe en función del análisis de materialidad realizado por la Sociedad dominante y descrito en el apartado “Análisis de materialidad”, considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en la Memoria del ejercicio 2019.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación con los aspectos materiales presentados en la Memoria del ejercicio 2019.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el Informe del ejercicio 2019 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:

- a) La Memoria Corporativa y de Responsabilidad Social de Abanca Corporación Bancaria, S.A. y sus sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019, no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los estándares GRI, en su opción exhaustiva, y el Suplemento Sectorial “Servicios Financieros”, según lo detallado en el punto 102-54 del Índice de contenidos GRI de la Memoria.
- b) El EINF de Abanca Corporación Bancaria, S.A. y sus sociedades dependientes, correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019, no haya 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 con lo mencionado para cada materia en la tabla “Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018” de la Memoria.

### Uso y distribución

De conformidad con los términos y condiciones de nuestra carta de encargo, este Informe ha sido preparado para Abanca Corporación Bancaria, S.A. 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.

Respecto al Estado de Información No Financiera Consolidado, 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

16 de marzo de 2020

Una edición de ABANCA

**Miguel Ángel Escotet Álvarez**

Presidente de Afundación y Director General de RSC y Comunicación.

**Dirección Afundación**

Pedro Otero Espinar, José Luis Vilanova Dacosta, Pilar Alves Moreno, Gloria Rodríguez López y Manuel Cacheda Enríquez.

**Dirección de Comunicación**

Isaac González Toribio, Yolanda Álvarez Álvarez, Javier Vilariño Torreiro y Patricia Pérez-Colomer Cachafeiro.

**Programa de Sostenibilidad**

Fernando Filgueiras Feal (Afundación) y María García Cabeza (ABANCA).

**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**

2020

**//ABANCA**