

Cuentas anuales de CaixaBank, S.A.

2019

Cuentas anuales, propuesta de Aplicación del resultado e Informe de Gestión que el Consejo de Administración, en la sesión de 20 de febrero de 2020 acuerda elevar a la Junta General de Accionistas

CaixaBank

Informe de auditoría de cuentas anuales emitido por un auditor independiente

A los accionistas de CaixaBank, S.A.:

Informe sobre las cuentas anuales

Opinión

Hemos auditado las cuentas anuales de CaixaBank, S.A. (la Sociedad), que comprenden el balance a 31 de diciembre de 2019, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de ingresos y gastos reconocidos, el estado total de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha.

En nuestra opinión, las cuentas anuales adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de la Sociedad a 31 de diciembre de 2019, así como de sus resultados y flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación (que se identifica en la nota 1 de la memoria) y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo.

Fundamento de la opinión

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España. Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección *Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales* de nuestro informe.

Somos independientes de la Sociedad de conformidad con los requerimientos de ética, incluidos los de independencia, que son aplicables a nuestra auditoría de las cuentas anuales en España según lo exigido por la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas. En este sentido, no hemos prestado servicios distintos a los de la auditoría de cuentas ni han concurrido situaciones o circunstancias que, de acuerdo con lo establecido en la citada normativa reguladora, hayan afectado a la necesaria independencia de modo que se haya visto comprometida.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Cuestiones clave de la auditoría

Las cuestiones clave de la auditoría son aquellas cuestiones que, según nuestro juicio profesional, han sido de la mayor significatividad en nuestra auditoría de las cuentas anuales del periodo actual. Estas cuestiones han sido tratadas en el contexto de nuestra auditoría de las cuentas anuales en su conjunto, y en la formación de nuestra opinión sobre éstas, y no expresamos una opinión por separado sobre esas cuestiones.

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª
Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - CIF: B-79 031290

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría

Deterioro por riesgo de crédito y por los activos inmobiliarios procedentes de adjudicaciones

La determinación del deterioro por riesgo de crédito y de activos inmobiliarios procedentes de adjudicaciones es una de las estimaciones más significativas y complejas en la preparación de las cuentas anuales adjuntas. Dicha determinación conlleva un proceso que implica juicios y estimaciones, además de un tratamiento masivo de datos, y se realiza en función de las distintas tipologías de estos activos, y, es por ello, por lo que ha supuesto una cuestión relevante en nuestra auditoría.

La evaluación del deterioro de riesgo de crédito se basa tanto en estimaciones individualizadas como en estimaciones colectivas de las coberturas y, en este caso, mediante la utilización de distintos modelos internos de la Sociedad en función de las distintas carteras, o segmentos de riesgo de crédito.

Los modelos de valoración utilizados suponen un elevado componente de juicio y estimación para la determinación de las pérdidas esperadas por deterioro de riesgo de crédito, considerando aspectos tales como:

- La clasificación de las diferentes carteras crediticias en función de su riesgo y tipología de activo.
- La identificación y clasificación por fases ("staging") de los activos deteriorados o activos con incremento significativo del riesgo.
- La utilización de hipótesis con efecto significativo en las provisiones por riesgo de crédito constituidas, tales como escenarios macroeconómicos y su probabilidad de ocurrencia, vida esperada de la operación y existencia de prepagos, entre otras.

Nuestro trabajo ha incluido la participación de especialistas internos en modelos de riesgo de crédito y de valoración de activos inmobiliarios provenientes de adjudicaciones y se ha centrado, en el análisis, evaluación y comprobación del control interno, así como en la realización de pruebas de detalle sobre la estimación del deterioro.

Respecto al sistema de control interno, entre otros, hemos realizado los siguientes procedimientos:

- Verificación de la adecuación de las distintas políticas y procedimientos de trabajo, así como de los modelos internos aprobados, a los requerimientos normativos aplicables y al modelo de gobierno de la Sociedad.
- Revisión de la evaluación periódica de riesgos y alertas de seguimiento efectuada por la Dirección de la Sociedad, así como de la efectiva realización del proceso de revisión periódico de expedientes de acreditados para el seguimiento de su clasificación y, en los casos en los que aplica, registro del deterioro.
- Revisión del proceso de seguimiento y actualización de las tasaciones que soportan el valor de las garantías reales inmobiliarias asociadas a las operaciones de créditos y de los activos inmobiliarios realizadas por distintas sociedades y agencias de tasación.

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría
• La construcción de los parámetros para dichos modelos, como la probabilidad de deterioro y la pérdida por deterioro. • El valor realizable de las garantías asociadas a las operaciones crediticias concedidas a partir de la información y/o valor de tasación proporcionado por distintas sociedades de tasación. En algunos casos, cuando los activos son de reducida exposición y riesgo, se utilizan metodologías estadísticas para la actualización de las tasaciones. La estimación del deterioro de los activos inmobiliarios con origen en su actividad crediticia y que, a través de la dación en pago, compra, o por vía judicial se adjudican a la Sociedad, se realiza también en base a modelos internos que evalúan el importe recuperable de este tipo de activos, estimando su valor razonable ajustado por su coste de venta, considerando un descuento frente al valor de referencia en función de la experiencia histórica de la Sociedad en la enajenación de bienes de similares características, y siguiendo los mismos criterios que los utilizados para las garantías reales inmobiliarias asociadas a las operaciones crediticias. Periódicamente la Dirección de la Sociedad realiza recalibraciones de sus modelos internos, tanto de riesgo de crédito como de activos inmobiliarios, con la finalidad de optimizar su capacidad predictiva, actualizando, en su caso, las variables consideradas o los algoritmos utilizados, así como pruebas retrospectivas (backtesting) para comparar las estimaciones de pérdidas esperadas estimadas con las realmente incurridas. Ver Notas 2, 3.3, 13, 19 y 38.2 de las cuentas anuales adjuntas en lo referente al riesgo de crédito y al deterioro de activos inmobiliarios provenientes de adjudicaciones, y las Notas 34 y 37 de las cuentas anuales adjuntas en lo referente a las ganancias o pérdidas generadas durante el ejercicio.	Adicionalmente, hemos realizado pruebas de detalle consistentes en: • Revisión de la metodología y comprobaciones de los principales modelos con respecto a: i) métodos de cálculo y segmentación; ii) criterios de clasificación de los activos crediticios por fases ("staging") y de los activos inmobiliarios en función de su categoría; iii) estimación de los parámetros de perdida esperada (probabilidad de deterioro y valor realizable de las garantías); iv) fiabilidad y coherencia de la información utilizada tanto histórica como prospectiva; y v) recalibraciones y pruebas retrospectivas (backtesting) efectuadas en los modelos internos. • Revisión del funcionamiento del "motor de cálculo" y re-ejecución del cálculo de provisiones colectivas de los modelos de estimación de deterioro por riesgo de crédito para ciertas carteras crediticias, así como de la estimación del deterioro de los activos inmobiliarios de los modelos de los activos inmobiliarios y contraste con los resultados obtenidos por la Dirección de la Sociedad. • Revisión de una muestra de expedientes de acreditados analizados de forma individualizada, para evaluar su adecuada clasificación y registro, en su caso, del correspondiente deterioro. • Revisión de la metodología utilizada para la estimación de los costes de venta, periodos de venta y recortes de garantía, para la estimación del deterioro de los activos adjudicados. • Revisión de una muestra de tasaciones para evaluar que se ajustan a la normativa en vigor, su razonabilidad y su grado de actualización. • Evaluación de si el desglose en las cuentas anuales es suficiente y adecuado.

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría
	Como resultado de nuestras pruebas respecto a los cálculos y estimaciones en el importe del deterioro por riesgo de crédito y de los activos inmobiliarios provenientes de adjudicaciones, no se han identificado diferencias, por encima de un rango razonable, en los importes registrados en las cuentas anuales adjuntas.
Recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos	
La evaluación de la recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos es un ejercicio complejo y que requiere un elevado grado de juicio y estimación, y, es por ello, por lo que consideramos la evaluación de la capacidad de la Dirección de la Sociedad para recuperar los activos por impuestos diferidos como una cuestión relevante en nuestra auditoría. La política de la Sociedad es la de reconocer los activos por impuestos diferidos sólo cuando se considera probable que se van a obtener en el futuro ganancias fiscales suficientes que permitan su recuperación. En este proceso, existen consideraciones especificas y complejas que la Dirección tiene en cuenta para evaluar tanto el reconocimiento como la posterior capacidad de recuperación de los activos fiscales diferidos registrados, basándose en proyecciones financieras y planes de negocio de la Sociedad, soportados por hipótesis definidas que se proyectan en un horizonte temporal, y considerando la normativa fiscal existente en cada momento. Adicionalmente, la Dirección somete el modelo de recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos a la revisión de un experto fiscal independiente y a ejercicios periódicos de revisión (back test) para evaluar su predictibilidad. Ver Notas 2 y 23 de las cuentas anuales adjuntas.	Hemos documentado, con la colaboración de nuestros especialistas en el área fiscal, nuestro entendimiento y nuestra revisión del proceso de estimación efectuado por la Dirección de la Sociedad, centrando nuestros procedimientos en aspectos como: • Análisis de la estrategia fiscal planificada por la Dirección de la Sociedad para la recuperabilidad de los activos fiscales diferidos. • Revisión de la información utilizada para la elaboración del plan de negocio y de las hipótesis económicas y financieras consideradas, así como el cumplimiento de las mismas y de los planes de negocio elaborados mediante las pruebas de cumplimiento (back test) realizadas. • Revisión de las asunciones asumidas en las estimaciones para el cálculo de las diferencias temporarias, para evaluar que son completas, adecuadas y utilizables en los plazos establecidos. • Seguimiento de la recuperabilidad de los activos fiscales diferidos y de la revisión efectuada por el experto fiscal independiente de la Sociedad. • Revisión de la razonabilidad de los importes de los activos por impuestos diferidos considerados monetizables. Como resultado de los procedimientos anteriores, hemos obtenido suficiente evidencia de auditoría para corroborar las estimaciones realizadas por la Dirección de la Sociedad sobre la recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos.

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría

Provisiones fiscales, legales y regulatorias

Como resultado del curso normal de su actividad, la Sociedad puede encontrarse inmersa en procedimientos, tanto administrativos como judiciales o asuntos en arbitraje, de naturaleza fiscal, legal y/o regulatoria.

Asimismo, existen otras situaciones aún no sujetas a proceso judicial alguno que, sin embargo, han precisado del registro de provisiones como son los aspectos de conducta con clientes y de compensación de los mismos.

Generalmente, estos procedimientos finalizan tras un largo periodo de tiempo, resultando procesos complejos de acuerdo a la legislación vigente en la jurisdicción en la que se opera.

La Dirección de la Sociedad, cuando así lo considera, registra una provisión por estos conceptos estimando, por tanto, el desembolso asociado como probable en base a las estimaciones realizadas, aplicando procedimientos de cálculo prudentes y consistentes con las condiciones de incertidumbre inherentes a las obligaciones que cubren. Por lo general, tanto la determinación del resultado previsto de dichos procedimientos como la evaluación de su efecto económico, conllevan su complejidad e incertidumbre en cuanto a su desenlace y/o cuantía definitiva.

En consecuencia, el registro de las provisiones por litigios es una de las áreas en las que mayor grado de juicio y estimación es requerido, y, es por ello, por lo que ha supuesto una cuestión relevante en nuestra auditoría.

Ver Notas 2 y 21 de las cuentas anuales adjuntas.

Nuestra revisión del proceso de estimación de las provisiones fiscales, legales y regulatorias efectuado por la Dirección de la Sociedad y del análisis y evaluación del control interno de dicho proceso, ha consistido en los siguientes procedimientos:

- Comprensión de la política de calificación de los litigios y asignación de provisión, de acuerdo con la normativa contable aplicable.
- Análisis de las principales demandas, con el apoyo de nuestros especialistas en el área legal, tanto individuales como, en su caso, colectivas.
- Obtención de la carta de confirmación de la asesoría jurídica de CaixaBank, S.A. para contrastar su evaluación del resultado esperado de los litigios, la totalidad de la información, el correcto registro de la provisión, así como la identificación de potenciales pasivos omitidos.
- Con el apoyo de nuestros especialistas en el área fiscal, seguimiento de la evolución de las inspecciones fiscales abiertas, análisis de la estimación del resultado esperado de los procedimientos fiscales en curso más significativos y de las posibles contingencias en relación con el cumplimiento de las obligaciones tributarias para todos los periodos abiertos a inspección.
- Análisis del registro, estimación y movimiento de provisiones contables.
- Examen de las comunicaciones con los reguladores y análisis de las inspecciones regulatorias realizadas y en curso.
- Actualización hasta la fecha de este informe de posible información adicional que pudiera afectar a las reclamaciones, litigios y/o contingencias vigentes al 31 de diciembre de 2019.

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría
	De forma específica para las provisiones constituidas para la compensación de clientes, nuestros procedimientos se centraron en: • Entendimiento del entorno de control, evaluación y comprobación de los controles asociados al cálculo y revisión de la provisión para la compensación de clientes, incluyendo el proceso y aprobación de las asunciones y resultados de las estimaciones efectuadas. • Evaluación de la metodología e hipótesis empleadas por la Dirección de la Sociedad, verificando que las mismas están en línea con la práctica del mercado. • Análisis de sensibilidad sobre los resultados del modelo ante posibles variaciones en las asunciones clave. El resultado de nuestro trabajo pone de manifiesto que, en general, los juicios y estimaciones de la Dirección de la Sociedad, en la evaluación de esta tipología de provisiones, están soportados y razonados en base a la información disponible.
Evaluación del entorno de control de los sistemas de información La operativa y continuidad de la actividad de la Sociedad, por su naturaleza, y en especial el proceso de elaboración de la información financiera y contable, tiene una gran dependencia de los sistemas de información que integran su estructura tecnológica, y aseguran el correcto procesamiento de la información, y, es por ello, por lo que ha supuesto una cuestión relevante en nuestra auditoría. Además, conforme los sistemas se hacen más complejos, aumentan los riesgos asociados a las tecnologías de la información, de la organización y, por tanto, sobre la información que procesan. A este respecto, la Dirección de la Sociedad tiene establecidos los procedimientos que considera oportunos en el entorno de los sistemas de información.	Con la colaboración de nuestros especialistas en sistemas de información y procesos, nuestro trabajo ha consistido en: • Evaluar el entorno de control asociado a los sistemas de información y aplicaciones que soportan la operativa de la Sociedad, así como el registro y proceso del cierre contable de la Sociedad. En este contexto, se han ejecutado procedimientos para evaluar aspectos como la organización y gobierno del Área de Sistemas de Información, los controles sobre el mantenimiento y el desarrollo de las aplicaciones, la seguridad física y lógica y la explotación de los sistemas en el entorno de producción.

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría
La efectividad del marco general de control interno de los sistemas de información es un aspecto fundamental para soportar la operativa de la Sociedad, así como el proceso de registro y cierre contable. En este contexto, resulta necesario evaluar aspectos como la organización y gobierno del Área de Sistemas de Información, los controles sobre el mantenimiento y el desarrollo de las aplicaciones, la seguridad física y lógica y la explotación de dichos sistemas.	• Sobre los principales sistemas de información identificados y considerados relevantes en los procesos de negocio más significativos, previamente definidos, que soportan la operativa de la Sociedad y en el proceso de generación de información financiera, al objeto de analizar la integridad, exactitud y disponibilidad de la información, hemos realizado principalmente los siguientes procedimientos: - Revisión de los controles en relación con aspectos derivados del proceso de explotación, desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones, seguridad de éstas, así como las definiciones de las políticas de perfil de usuarios, accesos y segregación de funciones de los usuarios que acceden a estos sistemas. - Realización del entendimiento de los procesos clave de negocio, identificación de controles automáticos existentes en las aplicaciones que los soportan y validación de los mismos. Adicionalmente, respecto al proceso de registro y cierre contable de los distintos sistemas de información de la Sociedad, hemos realizado los siguientes procedimientos adicionales: • Entendimiento y revisión del proceso de generación de asientos contables identificados como no standard, manuales y automáticos, considerados de riesgo. • Extracción, validación de la completitud y filtrado de los asientos introducidos en la contabilidad, así como el análisis de la razonabilidad de dichos asientos. • Entendimiento y re-ejecución de ciertos cálculos realizados por la Dirección de la Sociedad y considerados de mayor impacto, especialmente los correspondientes a la periodificación de intereses de productos financieros (préstamos, créditos y depósitos) y de comisiones percibidas. Los resultados de nuestros procedimientos fueron, en términos generales, satisfactorios y no se han identificado aspectos relevantes que pudieran afectar a las cuentas anuales adjuntas.

Otra información: Informe de gestión

La otra información comprende exclusivamente el informe de gestión del ejercicio 2019, cuya formulación es responsabilidad de los administradores de la Sociedad y no forma parte integrante de las cuentas anuales.

Nuestra opinión de auditoría sobre las cuentas anuales no cubre el informe de gestión. Nuestra responsabilidad sobre la información contenida en el informe de gestión se encuentra definida en la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas, que establece dos niveles diferenciados sobre la misma:

a) Un nivel específico que resulta de aplicación al estado de la información no financiera, así como a determinada información incluida en el Informe Anual de Gobierno Corporativo, según se define en el art. 35.2. b) de la Ley 22/2015, de Auditoría de Cuentas, que consiste en comprobar únicamente que la citada información se ha facilitado en el informe de gestión, o en su caso, que se ha incorporado en éste la referencia correspondiente al informe separado sobre la información no financiera en la forma prevista en la normativa, y en caso contrario, a informar sobre ello.

b) Un nivel general aplicable al resto de la información incluida en el informe de gestión, que consiste en evaluar e informar sobre la concordancia de la citada información con las cuentas anuales, a partir del conocimiento de la entidad obtenido en la realización de la auditoría de las citadas cuentas y sin incluir información distinta de la obtenida como evidencia durante la misma, así como evaluar e informar de si el contenido y presentación de esta parte del informe de gestión son conformes a la normativa que resulta de aplicación. Si, basándonos en el trabajo que hemos realizado, concluimos que existen incorrecciones materiales, estamos obligados a informar de ello.

Sobre la base del trabajo realizado, según lo descrito anteriormente, hemos comprobado que el informe de gestión incluye una referencia relativa a que la información no financiera mencionada en el apartado a) anterior se presenta en el informe de gestión consolidado de CaixaBank, S.A. y sociedades dependientes (Grupo CaixaBank) del que la Sociedad es la Sociedad dominante, que la mencionada información del IAGC se incluye en el informe de gestión y que el resto de la información que contiene el informe de gestión concuerda con la de las cuentas anuales del ejercicio 2019 y su contenido y presentación son conformes a la normativa que resulta de aplicación.

Responsabilidad de los administradores y de la Comisión de Auditoría y Control en relación con las cuentas anuales

Los administradores son responsables de formular las cuentas anuales adjuntas, de forma que expresen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la Sociedad, de conformidad con el marco normativo de información financiera aplicable a la entidad en España, y del control interno que consideren necesario para permitir la preparación de cuentas anuales libres de incorrección material, debida a fraude o error.

En la preparación de las cuentas anuales, los administradores son responsables de la valoración de la capacidad de la Sociedad para continuar como empresa en funcionamiento, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con empresa en funcionamiento y utilizando el principio contable de empresa en funcionamiento excepto si los administradores tienen intención de liquidar la sociedad o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

La Comisión de Auditoría y Control es responsable de la supervisión del proceso de elaboración y presentación de las cuentas anuales.

Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que las cuentas anuales en su conjunto están libres de incorrección material, debida a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión.

Seguridad razonable es un alto grado de seguridad pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España siempre detecte una incorrección material cuando existe. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en las cuentas anuales.

Como parte de una auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y valoramos los riesgos de incorrección material en las cuentas anuales, debida a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debida a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas, o la elusión del control interno.

- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la entidad.

- Evaluamos si las políticas contables aplicadas son adecuadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por los administradores.

- Concluimos sobre si es adecuada la utilización, por los administradores, del principio contable de empresa en funcionamiento y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la Sociedad para continuar como empresa en funcionamiento. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en las cuentas anuales o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, los hechos o condiciones futuros pueden ser la causa de que la Sociedad deje de ser una empresa en funcionamiento.

- Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de las cuentas anuales, incluida la información revelada, y si las cuentas anuales representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran expresar la imagen fiel.

Nos comunicamos con la Comisión de Auditoría y Control de la entidad en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificados y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

También proporcionamos a la Comisión de Auditoría y Control de la entidad una declaración de que hemos cumplido los requerimientos de ética aplicables, incluidos los de independencia, y nos hemos comunicado con la misma para informar de aquellas cuestiones que razonablemente puedan suponer una amenaza para nuestra independencia y, en su caso, de las correspondientes salvaguardas.

Entre las cuestiones que han sido objeto de comunicación a la Comisión de Auditoría y Control de la entidad, determinamos las que han sido de la mayor significatividad en la auditoría de las cuentas anuales del periodo actual y que son, en consecuencia, las cuestiones clave de la auditoría.

Describimos esas cuestiones en nuestro informe de auditoría salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente la cuestión.

Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios

Informe adicional para la Comisión de Auditoría y Control

La opinión expresada en este informe es coherente con lo manifestado en nuestro informe adicional para la Comisión de Auditoría y Control de la Sociedad de fecha 21 de febrero de 2020.

Periodo de contratación

La Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 6 de abril de 2017 nos nombró como auditores por un período de tres años, contados a partir del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2018.

Servicios prestados

Los servicios, distintos de la auditoría de cuentas, que han sido prestados a la Sociedad se desglosan en la Nota 33 de la memoria de las cuentas anuales adjuntas.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. (S0242)

Ramón Aznar Pascua (15414)

21 de febrero de 2020

AUDITORES
INSTITUTO DE CENSORES JURADOS DE CUENTAS DE ESPAÑA

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

2020 Núm. 20/20/00831

SELLO CORPORATIVO: 96,00 EUR

Informe de auditoría de cuentas sujeto a la normativa de auditoría de cuentas española o internacional

CUENTAS ANUALES DE CAIXABANK DEL EJERCICIO 2019

- Balances a 31 de diciembre de 2019 y 2018, antes de la aplicación del resultado
- Cuentas de pérdidas y ganancias correspondientes a los ejercicios anuales acabados el 31 de diciembre de 2019 y 2018
- Estados de cambios en el patrimonio neto correspondientes a los ejercicios anuales acabados el 31 de diciembre de 2019 y 2018
    - Estados de ingresos y gastos reconocidos
    - Estados totales de cambios en el patrimonio neto
- Estados de flujos de efectivo correspondientes a los ejercicios anuales finalizados el 31 de diciembre de 2019 y 2018
- Memoria correspondiente al ejercicio anual acabado el 31 de diciembre de 2019

BALANCES

ACTIVO

(Millones de euros)

	NOTA	31-12-2019	31-12-2018 (*)
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	**9**	**13.898**	**16.439**
Activos financieros mantenidos para negociar	**10**	**14.240**	**17.041**
Derivados		13.165	16.033
Instrumentos de patrimonio		370	267
Valores representativos de deuda		705	741
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	**11**	**221**	**473**
Instrumentos de patrimonio		55	61
Valores representativos de deuda			85
Préstamos y anticipos		166	327
Clientela		166	327
Activos financieros destinados a valor razonable con cambios en resultados		**1**	
Valores representativos de deuda		1	
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	**12**	**16.316**	**19.903**
Instrumentos de patrimonio		1.729	2.857
Valores representativos de deuda		14.587	17.046
Activos financieros a coste amortizado	**13**	**222.935**	**222.922**
Valores representativos de deuda		13.992	13.894
Préstamos y anticipos		208.943	209.028
Entidades de crédito		4.355	7.488
Clientela		204.588	201.540
Derivados - contabilidad de coberturas	**14**	**2.133**	**2.088**
Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura de riesgo de tipo de interés	**14**	**57**	**206**
Inversiones en dependientes, negocios conjuntos y asociadas	**15**	**10.923**	**10.468**
Entidades del grupo		9.535	8.989
Negocios conjuntos			91
Entidades asociadas		1.388	1.388
Activos tangibles	**16**	**4.596**	**3.002**
Inmovilizado material		4.560	2.942
De uso propio		4.560	2.942
Inversiones inmobiliarias		36	60
Activos intangibles	**17**	**887**	**1.113**
Fondo de comercio		529	735
Otros activos intangibles		358	378
Activos por impuestos		**8.963**	**9.069**
Activos por impuestos corrientes		1.307	1.176
Activos por impuestos diferidos	23	7.656	7.893
Otros activos	**18**	**3.656**	**1.954**
Contratos de seguros vinculados a pensiones		1.206	527
Existencias		14	13
Resto de los otros activos		2.436	1.414
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	**19**	**338**	**360**
TOTAL ACTIVO		**299.164**	**305.038**
Promemoria			
Compromisos de préstamos concedidos	24	57.850	53.502
Garantías financieras concedidas	24	5.086	4.765
Otros compromisos concedidos	24	20.738	18.610
Instrumentos financieros prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración			
Activos financieros mantenidos para negociar		165	469
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global		2.544	2.801
Activos financieros a coste amortizado		93.053	98.024
Activo material adquirido en arrendamiento	1 y 16	1.416	

(*) Se presenta única y exclusivamente a efectos comparativos (véase Nota 1)

BALANCES

PASIVO

(Millones de euros)

	NOTA	31-12-2019	31-12-2018 (*)
Pasivos financieros mantenidos para negociar	**10**	**9.281**	**16.327**
Derivados		8.810	15.928
Posiciones cortas de valores		471	399
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados		**1**	
Otros pasivos financieros		1	
Pasivos financieros a coste amortizado	**20**	**260.875**	**260.473**
Depósitos		222.439	228.878
Bancos centrales		13.044	28.053
Entidades de crédito		4.296	5.629
Clientela		205.099	195.196
Valores representativos de deuda emitidos		30.332	26.891
Otros pasivos financieros		8.104	4.704
Derivados - contabilidad de coberturas	**14**	**442**	**737**
Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés	**14**	**1.464**	**1.240**
Provisiones	**21**	**3.370**	**2.770**
Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo		519	458
Otras retribuciones a los empleados a largo plazo		1.709	1.072
Cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes		628	641
Compromisos y garantías concedidos		129	243
Restantes provisiones		385	356
Pasivos por impuestos		**618**	**1.008**
Pasivos por impuestos corrientes		1	380
Pasivos por impuestos diferidos	23	617	628
Otros pasivos	**18**	**1.058**	**1.627**
TOTAL PASIVO		**277.109**	**284.182**
Promemoria			
Pasivos subordinados			
Pasivos financieros a coste amortizado	**20**	5.461	5.456

(*) Se presenta única y exclusivamente a efectos comparativos (véase Nota 1).

PATRIMONIO NETO

(Millones de euros)

	NOTA	31-12-2019	31-12-2018 (*)
FONDOS PROPIOS	**22**	22.898	21.641
Capital		**5.981**	**5.981**
Prima de emisión		**12.033**	**12.033**
Otros elementos de patrimonio neto		**24**	**19**
Ganancias acumuladas		**6.049**	**5.983**
Otras reservas		**(3.254)**	**(3.110)**
(-) Acciones propias		**(9)**	**(9)**
Resultado del ejercicio		**2.074**	**1.163**
(-) Dividendos a cuenta	**6**	**0**	**(419)**
OTRO RESULTADO GLOBAL ACUMULADO	**22**	(843)	(785)
Elementos que no se reclasificarán en resultados		**(1.167)**	**(1.048)**
Ganancias o (-) pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas		(45)	(11)
Cambios en el valor razonable de instrumentos de patrimonio medidos a valor razonable con cambios otro resultado global		(1.122)	(1.037)
Elementos que pueden reclasificarse en resultados		**324**	**263**
Derivados de cobertura. Reservas de cobertura de flujos de efectivo [parte eficaz]		(34)	25
Cambios en el valor razonable de los valores representativos de deuda medidos a valor razonable con cambios en otro resultado global		358	238
TOTAL PATRIMONIO NETO		**22.055**	**20.856**
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO		**299.164**	**305.038**

(*) Se presenta única y exclusivamente a efectos comparativos (véase Nota 1).

CUENTAS DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

(Millones de euros)

	NOTA	2019	2018 (*)
Ingresos por intereses	**26**	4.152	4.288
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global		209	210
Activos financieros a coste amortizado		3.804	3.866
Restantes ingresos por intereses		139	212
Gastos por intereses	**27**	(777)	(777)
MARGEN DE INTERESES		**3.375**	**3.511**
Ingresos por dividendos	**28**	1.857	1.484
Ingresos por comisiones	**29**	2.240	2.201
Gastos por comisiones	**29**	(134)	(170)
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas	**30**	173	130
Activos financieros a coste amortizado		2	(22)
Restantes activos y pasivos financieros		171	152
Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas	**30**	101	(23)
Otras ganancias o pérdidas		101	(23)
Ganancias o pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas	**30**	(64)	(4)
Reclasificación de activos financieros desde valor razonable con cambios en otro resultado global			0
Reclasificación de activos financieros desde coste amortizado			0
Otras ganancias o pérdidas		(64)	(4)
Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas, netas		44	33
Diferencias de cambio, netas		(46)	37
Otros ingresos de explotación	**31**	114	50
Otros gastos de explotación	**31**	(594)	(519)
MARGEN BRUTO		**7.066**	**6.730**
Gastos de administración		(4.503)	(3.429)
Gastos de personal	**32**	(3.493)	(2.452)
Otros gastos de administración	**33**	(1.010)	(977)
Amortización	**16 y 17**	(542)	(447)
Provisiones o reversión de provisiones	**21**	(129)	(251)
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas o ganancias netas por modificación	**34**	(317)	19
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global		0	(2)
Activos financieros a coste amortizado		(317)	21
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de inversiones en dependientes, negocios conjuntos o asociadas	**15**	(162)	(818)
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros	**35, 17, 16**	(61)	(43)
Activos tangibles		(39)	(20)
Activos intangibles		(22)	(24)
Otros		0	1
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros, netas	**7 y 36**	732	(154)
Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas (neto)	**19 y 37**	(36)	(17)
GANANCIAS O PÉRDIDAS ANTES DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS		**2.048**	**1.590**
Gastos o ingresos por impuestos sobre los resultados de las actividades continuadas	**23**	26	(427)
GANANCIAS O PÉRDIDAS DESPUÉS DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS		**2.074**	**1.163**
RESULTADO DEL EJERCICIO		**2.074**	**1.163**

(*) Se presenta única y exclusivamente a efectos comparativos (véase Nota 1).

ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO (PARTE A)

ESTADOS DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS

(Millones de euros)

	NOTA	2019	2018 (*)
RESULTADO DEL EJERCICIO		**2.074**	**1.163**
OTRO RESULTADO GLOBAL		**(58)**	**(809)**
Elementos que no se reclasificarán en resultados		(118)	(662)
Ganancias o pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas		(49)	(17)
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	**12**	(84)	(681)
Impuesto sobre las ganancias relativo a elementos que no se reclasificarán		15	36
Elementos que pueden reclasificarse en resultados		60	(147)
Conversión de divisas		(1)	1
Ganancias/(pérdidas) por cambio de divisas contabilizadas en el patrimonio neto		(1)	1
Coberturas de flujos de efectivo (parte eficaz)		(57)	20
Ganancias/(pérdidas) de valor contabilizadas en el patrimonio neto		8	(54)
Transferido a resultados		(65)	74
Instrumentos de deuda a valor razonable con cambios en otro resultado global		236	(173)
Ganancias/(pérdidas) de valor contabilizadas en el patrimonio neto		389	(53)
Transferido a resultados		(153)	(120)
Impuesto sobre las ganancias relativo a los elementos que pueden reclasificarse en resultados		(118)	5
RESULTADO GLOBAL TOTAL DEL EJERCICIO		**2.016**	**354**

(*) Se presenta única y exclusivamente a efectos comparativos (véase Nota 1).

ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO (PARTE B)
ESTADOS TOTALES DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO

(Millones de euros)

		FONDOS PROPIOS									
	NOTA	CAPITAL	PRIMA DE EMISION	OTROS ELEMENTOS DEL PATRIMO-NIO NETO	GANANCIAS ACUMULADAS	OTRAS RESERVAS	MENOS: ACCIONES PROPIAS	RESULTADO DEL EJERCICIO	MENOS: DIVIDENDOS A CUENTA	OTRO RESULTADO GLOBAL ACUMULADO	TOTAL
SALDO A 31-12-2017		**5.981**	**12.033**	**10**	**5.056**	**(2.122)**	**(12)**	**1.428**	**(418)**	**25**	**21.981**
Efectos de los cambios en las políticas contables						(591)				(1)	(592)
1ª Aplicación Circular 4/2017 del Banco de España	**1**					(591)				(1)	(592)
SALDO DE APERTURA A 01-01-2018		5.981	12.033	10	5.056	(2.713)	(12)	1.428	(418)	24	21.389
RESULTADO GLOBAL TOTAL DEL EJERCICIO								1.163		(809)	354
OTRAS VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO				9	927	(397)	3	(1.428)	(1)		(887)
Dividendos (o remuneraciones a los socios)					(478)				(419)		(897)
Venta o cancelación de acciones propias	**22**						3				3
Transferencias entre componentes del patrimonio neto					1.010			(1.428)	418		
Otros aumentos/disminuciones del patrimonio neto				9	395	(397)					7
SALDO A 31-12-2018		**5.981**	**12.033**	**19**	**5.983**	**(3.110)**	**(9)**	**1.163**	**(419)**	**(785)**	**20.856**
SALDO DE APERTURA A 01-01-2019		5.981	12.033	19	5.983	(3.110)	(9)	1.163	(419)	(785)	20.856
RESULTADO GLOBAL TOTAL DEL EJERCICIO								2.074		(58)	2.016
OTRAS VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO				5	66	(144)		(1.163)	419		(817)
Dividendos (o remuneraciones a los socios)	**6**				(598)						(598)
Compra de acciones propias	**22**						(6)				(6)
Venta o cancelación de acciones propias	**22**						6				6
Transferencias entre componentes del patrimonio neto					744			(1.163)	419		
Otros aumentos/disminuciones del patrimonio neto				5	(80)	(144)					(219)
SALDO DE CIERRE A 31-12-2019		**5.981**	**12.033**	**24**	**6.049**	**(3.254)**	**(9)**	**2.074**		**(843)**	**22.055**

ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO (MÉTODO INDIRECTO)

(Millones de euros)

	NOTA	2019	2018 (*)
A) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN		(3.582)	(1.258)
Resultado del ejercicio		**2.074**	**1.163**
Ajustes para obtener los flujos de efectivo de las actividades de explotación		**1.283**	**2.054**
Amortización		542	447
Otros ajustes		741	1.607
Aumento/(Disminución) neto de los activos de explotación		**(2.496)**	**(3.973)**
Activos financieros mantenidos para negociar		(1.382)	(917)
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados		253	50
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados		(1)	0
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global		3.764	(3.329)
Activos financieros a coste amortizado		(3.447)	(950)
Otros activos de explotación		(1.683)	1.173
Aumento/(Disminución) neto de los pasivos de explotación		**(4.360)**	**42**
Pasivos financieros mantenidos para negociar		964	1.114
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados		1	0
Pasivos financieros a coste amortizado		(4.166)	(464)
Otros pasivos de explotación		(1.159)	(608)
Cobros/(Pagos) por impuesto sobre las ganancias		**(83)**	**(544)**
B) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		(159)	697
Pagos:		**(1.524)**	**(1.218)**
Activos tangibles		(467)	(379)
Activos intangibles		(109)	(107)
Inversiones en dependientes, negocios conjuntos y asociadas		(937)	(624)
Otras unidades de negocio		0	(62)
Activos no corrientes y pasivos que se han clasificado como mantenidos para la venta		(11)	(46)
Cobros:		**1.365**	**1.915**
Activos tangibles		80	79
Activos intangibles		0	25
Inversiones en dependientes, negocios conjuntos y asociadas		1.036	1.557
Activos no corrientes y pasivos que se han clasificado como mantenidos para la venta		249	254
C) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN		1.199	(1.792)
Pagos:		**(3.629)**	**(7.830)**
Dividendos	**6**	(598)	(897)
Pasivos subordinados		0	(2.072)
Adquisición de instrumentos de patrimonio propio		(6)	0
Otros pagos relacionados con actividades de financiación		(3.025)	(4.861)
Cobros:		**4.828**	**6.038**
Pasivos subordinados	**20**	0	2.250
Enajenación de instrumentos de patrimonio propio		6	3
Otros cobros relacionados con actividades de financiación		4.822	3.785
D) EFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO		1	(4)
E) AUMENTO/(DISMINUCIÓN) NETO DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES (A+B+C+D)		(2.541)	(2.357)
F) EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL INICIO DEL EJERCICIO		16.439	18.796
G) EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL EJERCICIO (E+F)		13.898	16.439
COMPONENTES DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL EJERCICIO	**9**		
Efectivo		2.375	2.188
Saldos equivalentes al efectivo en bancos centrales		11.209	13.834
Otros activos financieros		314	417
TOTAL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL EJERCICIO		**13.898**	**16.439**

(*) Se presenta única y exclusivamente a efectos comparativos (véase Nota 1).

NOTAS A LA MEMORIA DE CAIXABANK A 31 DE DICIEMBRE DE 2019

Índice de notas explicativas

Página

1. Naturaleza de la Entidad, bases de presentación y otra información 12
2. Principios y políticas contables y criterios de valoración aplicados 18
3. Gestión del riesgo 43
4. Gestión de la solvencia 110
5. Distribución de resultados 113
6. Retribución al accionista y beneficios por acción 114
7. Combinaciones de negocios y fusiones 115
8. Retribuciones del «personal clave de la dirección» 116
9. Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista 123
10. Activos y pasivos financieros mantenidos para negociar 124
11. Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados 126
12. Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global 127
13. Activos financieros a coste amortizado 129
14. Derivados - contabilidad de coberturas (activo y pasivo) 132
15. Inversiones en dependientes, negocios conjuntos y asociadas 137
16. Activos tangibles 139
17. Activos intangibles 141
18. Otros activos y pasivos 143
19. Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta 144
20. Pasivos financieros 145
21. Provisiones 149
22. Patrimonio neto 156
23. Situación fiscal 158
24. Garantías y compromisos contingentes concedidos 161
25. Otra información significativa 162
26. Ingresos por intereses 167
27. Gastos por intereses 168
28. Ingresos por dividendos 169
29. Comisiones 170
30. Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros 171
31. Otros Ingresos y otros gastos de explotación 172
32. Gastos de personal 173
33. Otros gastos de administración 175
34. Deterioro del valor o reversión del deterioro de activos financieros no valorados a valor razonable con cambio en resultados 177

35. Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros 178
36. Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros 179
37. Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como operaciones interrumpidas 180
38. Información sobre el valor razonable 181
39. Información requerida por la Ley del Mercado Hipotecario 189
40. Transacciones con partes vinculadas 194
41. Otros requerimientos de información 199
42. Estados de flujos de efectivo 201
Anexo 1 - Participaciones de CaixaBank en sociedades dependientes del Grupo CaixaBank 202
Anexo 2 - Participaciones de CaixaBank en acuerdos y negocios conjuntos del Grupo CaixaBank 204
Anexo 3 – Participaciones en sociedades asociadas de CaixaBank 205
Anexo 4 – Otros desgloses fiscales 207
Anexo 5 - Notificaciones sobre adquisición y venta de participaciones en el capital en el ejercicio 2019 208
Anexo 6 – Relación de agentes 209
Propuesta de aplicación del resultado de CaixaBank 210

MEMORIA CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO ANUAL FINALIZADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

CAIXABANK, SA

MEMORIA CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO ANUAL 2019

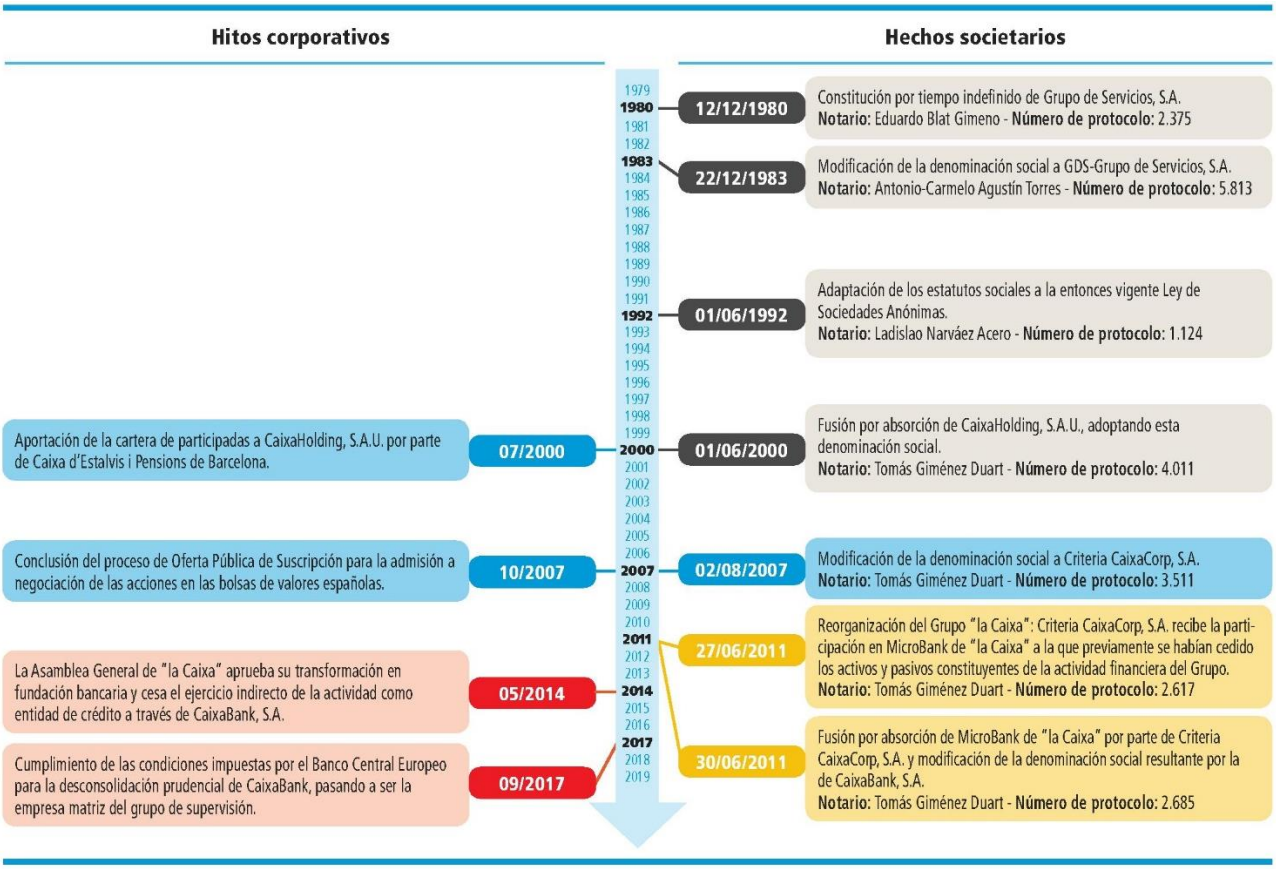
De acuerdo con la normativa vigente sobre el contenido de las cuentas anuales, esta Memoria completa, amplía y comenta el balance, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto y el estado de flujos de efectivo y forma con ellos una unidad, con el objetivo de mostrar la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de CaixaBank a 31 de diciembre de 2019, como también de los resultados de sus operaciones, de los cambios en el patrimonio neto y de los flujos de efectivo, que se han producido en el ejercicio anual finalizado en esa fecha.

1. Naturaleza de la Entidad, bases de presentación y otra información

1.1. Naturaleza de la Entidad

CaixaBank, S.A. (en adelante, CaixaBank –por su denominación comercial– o la Entidad) es una sociedad anónima de nacionalidad española inscrita en el Registro Mercantil de Valencia, Tomo 10370, Folio 1, Hoja V-178351, y en el Registro Administrativo Especial del Banco de España con el número 2100. El identificador de Entidad Jurídica (LEI) de Caixabank y su NIF son 7CUNS533WID6K7DGFI87 y A08663619, respectivamente. Desde el 1 de julio de 2011, las acciones de CaixaBank se encuentran admitidas a negociación en las Bolsas de Madrid, Barcelona, Valencia y Bilbao, y en su mercado continuo. El domicilio social y fiscal de la Entidad está en la calle Pintor Sorolla, 2-4 de Valencia.

Los hitos societarios más relevantes de la Entidad durante su periodo de actividad son los siguientes:



El objeto social de CaixaBank consiste principalmente en:

- la realización de toda clase de actividades, operaciones, actos, contratos y servicios propios del negocio de banca en general, incluida la prestación de servicios de inversión y servicios auxiliares, y la realización de actividades de agencia de seguros;
- la recepción de fondos del público en forma de depósito irregular o en otras análogas, para su aplicación por cuenta propia a operaciones activas de crédito y de microcrédito, y a otras inversiones, prestando a la clientela servicios de giro, transferencia, custodia, mediación y otros; y
- la adquisición, tenencia, disfrute y enajenación de toda clase de títulos valores y la formulación de oferta pública de adquisición y venta de valores, así como de toda clase de participaciones en cualquier sociedad o empresa.

CaixaBank es la empresa matriz del conglomerado financiero integrado por las entidades del Grupo que tienen la condición de reguladas, clasificándose CaixaBank como entidad supervisada significativa, formando CaixaBank, junto con las entidades de crédito de su Grupo, un grupo supervisado significativo del que CaixaBank es la entidad al máximo nivel de consolidación prudencial.

Como entidad bancaria cotizada, se encuentra sujeta a la supervisión del Banco Central Europeo y de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), si bien las entidades del Grupo se encuentran sujetas a supervisión de organismos complementarios y sectoriales.

Al ser CaixaBank una sociedad mercantil de nacionalidad española, que tiene forma jurídica de sociedad anónima, se rige por el Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio y normativa de desarrollo. Adicionalmente, al ser una entidad cotizada, también se rige por el Texto Refundido de la Ley del Mercado de Valores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre y normativa de desarrollo.

1.2. Bases de presentación

Las cuentas anuales han sido formuladas por los Administradores de acuerdo al marco normativo de información financiera aplicable a la Entidad a 31 de diciembre de 2019, que es el establecido en la Circular 4/2017 del Banco de España, de 27 de noviembre, así como sus posteriores modificaciones en vigor al cierre del ejercicio.

Las cuentas anuales se han preparado a partir de los registros de contabilidad mantenidos por CaixaBank y se presentan de acuerdo con el marco normativo de información financiera que le resulta de aplicación y en particular, los principios y criterios contables en él contenidos, de forma que muestran la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera, de los resultados de la Entidad y de los flujos de efectivo habidos durante el correspondiente ejercicio.

Las cifras se presentan en millones de euros a no ser que se indique otra unidad monetaria alternativa. Determinada información financiera de esta memoria ha sido redondeada y, consecuentemente, las cifras mostradas como totales en este documento pueden variar ligeramente de la operación aritmética exacta de las cifras que le preceden. Asimismo, a la hora de determinar la información que debe revelarse en esta memoria, se ha tenido en cuenta su importancia relativa en relación con el periodo contable anual.

Normativa contable emitida por el Banco de España que ha entrado en vigor en el ejercicio 2019

Con fecha 21 de diciembre de 2018 Banco de España publicó la Circular 2/2018 por la que se modificaba la Circular 4/2017 por la transposición de la Norma Internacional de Información Financiera 16 relativa a contratos de arrendamiento (NIIF 16).

Dicha norma establece los principios aplicables al reconocimiento, la valoración y la presentación de los arrendamientos, así como a la información a revelar al respecto.

Su fecha de primera aplicación es el 1 de enero de 2019. Existen diferencias relevantes con respecto a la normativa contable aplicable hasta el momento sobre arrendamientos, fundamentalmente en el tratamiento contable para el arrendatario, ya que la contabilización de estos contratos por el arrendador se mantiene sin cambios relevantes.

El impacto de la adopción de dicha norma en la Sociedad queda descrito en la Nota 1.4, habiéndose considerado lo dispuesto en las disposiciones transitorias de aplicación de la propia norma (véase apartado “Comparación de la información”).

Por otra parte, desde el 1 de enero de 2019 los impactos fiscales de la distribución de beneficios generados se registran en la línea «Gastos o ingresos por impuestos sobre las ganancias de las actividades continuadas» de la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio, cuando antes se registraban en «Patrimonio neto». Esto afecta básicamente a la distribución de cupones discrecionales de las emisiones realizadas. Este cambio no ha tenido impacto patrimonial ni impacto significativo en la presentación de los estados financieros comparativos, por lo que no ha sido necesaria la reexpresión de los mismos.

1.3. Responsabilidad de la información y estimaciones realizadas

Las cuentas anuales de la Entidad del ejercicio 2019 han sido formuladas por el Consejo de Administración en la reunión celebrada el 20 de febrero de 2020 y están pendientes de aprobación por la Junta General de Accionistas, si bien se espera que sean aprobadas sin modificaciones. Las cuentas anuales correspondientes al ejercicio anterior fueron aprobadas por la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 5 de abril de 2019.

En la elaboración de las cuentas anuales se han utilizado juicios, estimaciones y asunciones realizadas por el Consejo de Administración para cuantificar algunos activos, pasivos, ingresos, gastos y compromisos que figuran registrados en ellas. Dichos juicios y estimaciones se refieren, principalmente a:

- El criterio de imputación temporal en la cuenta de resultados de los ingresos obtenidos por actividades accesorias prestadas (Nota 2.10).
- La valoración de los fondos de comercio y de los activos intangibles (Nota 2.15 y 17).
- El plazo de los contratos de arrendamiento y el tipo de descuento utilizado en la valoración del pasivo por arrendamiento (Nota 2.18).
- El valor razonable de los activos, pasivos y pasivos contingentes en el contexto de la asignación del precio pagado en las combinaciones de negocio.
- Las pérdidas por deterioro de activos financieros, y del valor razonable de las garantías asociadas a los mismos, en función de su clasificación contable, lo que supone realizar juicios relevantes en relación a: i) la consideración de "incremento significativo en el riesgo de crédito" (SICR, por sus siglas en inglés), ii) la definición de *default*; y iii) la incorporación de información *forward-looking* (Nota 2.7 y 3.3.2.3).
- La valoración de las participaciones en entidades del grupo, negocios conjuntos y asociadas (Nota 15).
- La determinación de los resultados de las participaciones en sociedades asociadas (Nota 15).
- La clasificación, vida útil y las pérdidas por deterioro de activos tangibles y activos intangibles (Notas 16 y 17).
- Las pérdidas por deterioro de los activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta (Nota 19).
- Las hipótesis actuariales utilizadas en el cálculo de pasivos y compromisos post-empleo (Nota 21).
- La valoración de las provisiones necesarias para la cobertura de contingencias laborales, legales y fiscales (Nota 21).
- El gasto del impuesto de sociedades determinado sobre el tipo impositivo esperado a final de año y la activación de los créditos fiscales y su recuperabilidad (Nota 23).
- El valor razonable de determinados activos y pasivos financieros (Nota 38).

Estas estimaciones se han realizado en función de la mejor información disponible a la fecha de preparación de estas cuentas anuales, si bien es posible que acontecimientos futuros obliguen a modificarlas en próximos ejercicios, que, conforme a la normativa aplicable, se haría de forma prospectiva, reconociendo los efectos del cambio de estimación en la correspondiente cuenta de pérdidas y ganancias.

1.4. Comparación de la información

Las cifras correspondientes al ejercicio anual de 2018, incluidas en las cuentas anuales adjuntas del ejercicio 2019, se presentan única y exclusivamente a efectos comparativos. En algunos casos, para facilitar la comparabilidad, la información comparativa se presenta de forma resumida, disponiendo de la información completa en las cuentas anuales de 2018.

Circular 2/2018

Tal y como se indica en esta misma nota en el apartado "1.2.Bases de presentación", con fecha 21 de diciembre 2018 Banco de España publicó la nueva Circular 2/2018 por la que se modifica principalmente el marco normativo de información financiera por la transposición de la NIIF 16.

En este sentido, se ha optado por no evaluar nuevamente si un contrato es un arrendamiento o contiene un componente de arrendamiento de acuerdo con los criterios de la norma, aplicándola exclusivamente a los contratos que habían sido identificados como arrendamientos de acuerdo a la normativa anterior.

Para aquellos arrendamientos en los que CaixaBank interviene como arrendatario, previamente clasificados como arrendamientos operativos, la Entidad ha decidido aplicar los nuevos criterios de arrendamientos de forma retroactiva, utilizando el enfoque retrospectivo modificado, que permite estimar el valor del derecho de uso por referencia al pasivo financiero en las operaciones, no generándose ajuste alguno a las reservas a 1 de enero de 2019. Adicionalmente, se ha decidido excluir del alcance, de acuerdo con las simplificaciones previstas en el nuevo marco normativo de información financiera, los contratos de arrendamiento cuyo plazo expira dentro de los doce meses siguientes a la fecha de aplicación inicial.

La principal tipología de contratos identificada que ha requerido estimar un activo por derecho de uso y un pasivo por arrendamiento a 1 de enero de 2019 son los arrendamientos de bienes inmuebles (destinados a oficinas) que están afectos a su actividad de explotación.

Para las transacciones de venta con arrendamiento posterior realizadas antes del 1 de enero de 2019 en los que la Entidad ha actuado como vendedor-arrendatario, se ha contabilizado el arrendamiento posterior como cualquier otro arrendamiento operativo existente a 1 de enero de 2019.

Los desgloses a 31 de diciembre de 2018 de las partidas de balance referidas a contratos de arrendamiento en esta memoria no se han reexpresado, motivo por el cual no es comparable con la información referida a 31 de diciembre de 2019.

La conciliación entre los compromisos de arrendamiento operativo a 31 de diciembre de 2018 y los pasivos por arrendamiento reconocidos el 1 de enero de 2019 en aplicación de la Circular 2/2018 es la siguiente:

COMPROMISOS POR ARRENDAMIENTO OPERATIVO
(Millones de euros)

COMPROMISOS POR ARRENDAMIENTO OPERATIVO A 31 DE DICIEMBRE 2018	**1.840**
Diferente tratamiento del plazo del arrendamiento	(308)
Separación de componentes no arrendamiento	(66)
Otros ajustes (incluye el descuento financiero por los pagos futuros)	(172)
PASIVO POR ARRENDAMIENTO A 1 DE ENERO DE 2019	**1.294**
Tipo de descuento aplicado (según el plazo)	
España	[0,10%-1,66%]

Tratamiento de los activos mantenidos por el Fondo de Pensiones de los empleados

De acuerdo con la Circular 4/2017, los activos de un plan elegibles para ser presentados de forma neta de las obligaciones derivadas de los compromisos de prestación definida incluyen a los activos mantenidos por un fondo de beneficios a largo plazo para los empleados.

Los compromisos de prestación definida de la Entidad se encuentran instrumentalizados en el Fondo de Pensiones de los empleados, el cual según dicha Circular es una parte vinculada de la Entidad. Hasta la fecha, la Entidad no hacía uso de la excepción prevista en la Circular para considerar los activos mantenidos por un fondo de pensiones para los empleados como un activo del plan elegible. A estos efectos, los activos del fondo pueden incluir pólizas de seguro donde el fondo actúe como tomador y beneficiario.

Con fecha 31 de diciembre 2019 la Entidad ha decidido cambiar de forma voluntaria su política contable respecto el tratamiento de los activos mantenidos por el Fondo de Pensiones de los empleados, de tal forma que ha pasado a considerarlo como activo del plan elegible, y en consecuencia se están considerando los derechos que tiene este sobre las pólizas suscritas.

Dicho cambio de política contable se ha realizado con carácter retroactivo al inicio del periodo comparativo más antiguo presentado y los cambios se detallan a continuación:

REEXPRESIÓN DE SALDOS DE BALANCE - 31-12-2017
(Millones de euros)

	BALANCE A 31-12-2017	MODIFICACIÓN TRATAMIENTO DE LOS ACTIVOS MANTENIDOS POR EL FP EMPLEADOS	BALANCE A 31-12-2017 REEXPRESADO
Otros Activos	3.141	(1.508)	1.633
Contratos de seguros vinculados a pensiones	2.117	(1.508)	609
TOTAL ACTIVO	**308.399**	**(1.508)**	**306.891**
Provisiones	4.705	(1.508)	3.197
Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo	2.106	(1.508)	598
TOTAL PASIVO	**286.417**	**(1.508)**	**284.909**

REEXPRESIÓN DE SALDOS DE BALANCE - 31-12-2018
(Millones de euros)

	BALANCE A 31-12-2018	MODIFICACIÓN TRATAMIENTO DE LOS ACTIVOS MANTENIDOS POR EL FP EMPLEADOS	BALANCE A 31-12-2018 REEXPRESADO
Otros Activos	3.483	(1.529)	1.954
Contratos de seguros vinculados a pensiones	2.056	(1.529)	527
TOTAL ACTIVO	**306.567**	**(1.529)**	**305.038**
Provisiones	4.298	(1.529)	2.769
Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo	1.987	(1.529)	458
TOTAL PASIVO	**285.711**	**(1.529)**	**284.182**

A 31 de diciembre de 2019 el impacto en los epígrafes de «Otros Activos» y «Provisiones» habría sido de -1.617 millones de euros.

Circular 4/2017

Si bien no tiene efecto en la comparabilidad de la información de la información presentada en las cuentas anuales del ejercicio 2019, desde 1 de enero de 2018 la Entidad viene aplicando la Circular 4/2017 de Banco de España. Su 1ª aplicación supuso cambios en la clasificación y modificaciones valorativas sobre determinadas partidas del balance a 31 de diciembre de 2017, las cuales se describen en las cuentas anuales del ejercicio anterior.

1.5. Estacionalidad de las transacciones

La naturaleza de las operaciones más significativas llevadas a cabo por la Entidad no tienen un carácter cíclico o estacional relevante dentro de un mismo ejercicio.

1.6. Participaciones en el capital de entidades de crédito

La Entidad no mantiene al cierre del ejercicio ninguna participación directa igual o superior al 5% del capital o de los derechos de voto en entidades de crédito distintas de las participaciones en sociedades dependientes y asociadas que se detallan en los Anexos 1 y 3.

1.7. Coeficiente de reservas

En el presente ejercicio se han cumplido los mínimos exigidos por la normativa aplicable para este coeficiente.

1.8. Hechos posteriores

A continuación se detallan las operaciones, adicionales a las indicadas en el resto de notas, que han tenido lugar entre el cierre y la formulación.

Emisiones de valores representativos de deuda

Con fecha 17 de enero de 2020, CaixaBank ha realizado una emisión de deuda senior preferente por importe de 1.000 millones de euros a 5 años con una rentabilidad anual del 0,43%, equivalente a *midswap* + 58 puntos básicos.

2. Principios y políticas contables y criterios de valoración aplicados

En la elaboración de las cuentas anuales de la Entidad correspondientes al ejercicio 2019 se han aplicado los siguientes principios y políticas contables y criterios de valoración:

2.1. Participaciones en empresas dependientes, negocios conjuntos y asociadas

Las cuentas anuales comprenden, además de los datos correspondientes a la sociedad dominante, la información correspondiente a las entidades dependientes, negocios conjuntos y asociadas. El procedimiento de integración de los elementos patrimoniales de dichas sociedades se realiza en función del tipo de control o influencia que se ejerce sobre las mismas.

Entidades dependientes

La Entidad considera entidades dependientes aquéllas sobre las que se tiene capacidad para ejercer control. Esta capacidad de control se manifiesta cuando:

- se dispone del poder para dirigir sus actividades relevantes, esto es, las que afectan de manera significativa a su rendimiento, por disposición legal, estatutaria o acuerdo;
- se tiene capacidad presente, es decir, práctica, de ejercer los derechos para usar aquel poder con objeto de influir en su rendimiento;
- y debido a su involucración, se está expuesto o se tiene derecho a rendimientos variables de la entidad participada.

Generalmente, los derechos de voto proporcionan el poder para dirigir las actividades relevantes de una entidad participada. Para su cómputo se tienen en cuenta todos los derechos de voto, directos e indirectos, incluidos los potenciales como por ejemplo opciones de compra adquiridas sobre instrumentos de capital de la participada. En determinadas situaciones, se puede ostentar el poder para dirigir las actividades sin disponer de la mayoría de los derechos de voto.

En estos casos se valora si de forma unilateral se tiene la capacidad práctica para dirigir sus actividades relevantes (financieras, operativas o las relacionadas con el nombramiento y la remuneración de los órganos de dirección, entre otras).

Negocios conjuntos

La Entidad considera negocios conjuntos a las entidades sobre las que se tienen acuerdos contractuales de control conjunto, en virtud de los cuales las decisiones sobre las actividades relevantes se toman de forma unánime por las entidades que comparten el control teniendo derecho a sus activos netos.

Entidades asociadas

Las entidades asociadas son aquellas sobre las cuales la Entidad, directa o indirectamente, ejerce influencia significativa y no son entidades dependientes o negocios conjuntos. La influencia significativa se hace patente, en la mayoría de los casos, mediante una participación igual o superior al 20% de los derechos de voto de la entidad participada. Si los derechos de voto son inferiores al 20%, la influencia significativa se evidenciará si se produce alguna de las circunstancias señaladas en la NIC 28. Entre ellas se encuentra el hecho de contar con representación en el consejo de administración, participar en los procesos de fijación de políticas de la participada, la existencia de transacciones de importancia relativa entre la entidad y la participada, el intercambio de personal directivo o el suministro de información técnica esencial.

Excepcionalmente, no tienen la consideración de entidades asociadas aquellas entidades en las que se mantienen derechos de voto en la entidad participada superiores al 20%, pero en las que se puede demostrar claramente que tal influencia no existe, y por tanto, la Entidad carece del poder de intervenir en las políticas financieras y operativas. En base a estos criterios, al cierre del ejercicio, la Entidad mantiene diversas inversiones, de importes poco significativos, con participaciones entre el 20% y el 50% clasificadas en «Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global».

Erste Group Bank AG

La inversión más representativa en la que se tiene influencia significativa con un porcentaje inferior al 20% es Erste Group Bank AG. En este caso existe un acuerdo de socio preferente entre el accionista de control de Erste (la Fundación Erste) y CaixaBank que formaliza el carácter amistoso y la orientación a largo plazo de la inversión, un acuerdo de cooperación empresarial y comercial entre Erste y CaixaBank. Conforme al citado acuerdo, CaixaBank i) tiene derecho a designar dos consejeros en el Consejo de

Vigilancia de Erste; ii) vota en la Junta General de Accionistas en el mismo sentido que la Fundación Erste en lo que se refiere únicamente a la elección de miembros del Consejo de Vigilancia y iii) forma parte del grupo de socios estables del banco austriaco, junto a un grupo de cajas austriacas y algunas de sus fundaciones, y el holding WSW, manteniendo conjuntamente una participación de alrededor del 30% del capital.

Valoración y deterioro

Las inversiones en el patrimonio de empresas del grupo, negocios conjuntos y asociadas se valoran inicialmente al coste, que equivale al valor razonable de la contraprestación entregada más los costes de transacción que le son directamente atribuibles. Forma parte de la valoración inicial el importe de los derechos preferentes de suscripción que, en su caso, se hayan adquirido.

Con posterioridad, estas inversiones se valoran por su coste menos, en su caso, el importe acumulado de las correcciones valorativas por deterioro.

Como mínimo al cierre del ejercicio, y siempre que se tenga evidencia objetiva de que el valor en libros no pudiera ser recuperable, se efectúa el correspondiente test de deterioro para cuantificar la posible corrección valorativa. Esta corrección valorativa se calcula como la diferencia entre el valor en libros y el importe recuperable, entendiéndose éste como el mayor importe entre su valor razonable en ese momento, menos los costes de venta, y el valor en uso de la inversión.

Las correcciones valorativas por deterioro y, en su caso, su reversión, se registran como un gasto o un ingreso, respectivamente, en la cuenta de pérdidas y ganancias.

La reversión de un deterioro tendrá como límite el valor en libros de la inversión que estaría reconocida en la fecha de reversión si no se hubiese registrado el deterioro de valor.

2.2. Instrumentos financieros

Clasificación de los activos financieros

A continuación se detallan los criterios establecidos por el marco normativo contable para la clasificación de instrumentos financieros:

<table>
<tr><th>Flujos de efectivo contractuales</th><th>Modelo de negocio</th><th colspan="2">Clasificación de activos financieros (AF)</th></tr>
<tr><td rowspan="2">Pagos, solamente, de principal e intereses sobre el importe de principal pendiente en fechas especificadas (Test SPPI)</td><td>Con objetivo de percibir flujos de efectivo contractuales.</td><td colspan="2">AF a coste amortizado.</td></tr>
<tr><td>Con objetivo de percibir flujos de efectivo contractuales y venta.</td><td colspan="2">AF a valor razonable con cambios en otro resultado global.</td></tr>
<tr><td rowspan="5">Otros - No test SPPI</td><td>Instrumentos derivados designados como instrumentos de cobertura contable.</td><td colspan="2">Derivados – Contabilidad de coberturas.</td></tr>
<tr><td>Se originan o adquieran con el objetivo de realizarlos a corto plazo.</td><td rowspan="3">AF a valor razonable con cambios en resultados.</td><td rowspan="3">AF mantenidos para negociar.</td></tr>
<tr><td>Son parte de un grupo de instrumentos financieros identificados y gestionados conjuntamente para el que haya evidencia de actuaciones recientes para obtener ganancias a corto plazo.</td></tr>
<tr><td>Son instrumentos derivados que no cumplen la definición de contrato de garantía financiera ni han sido designados como instrumentos de cobertura contable.</td></tr>
<tr><td>Resto.</td><td>AF no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados.</td></tr>
</table>

Constituye una excepción a los criterios generales de valoración descritos anteriormente las inversiones en instrumentos de patrimonio diferentes a empresas del grupo, negocios conjuntos y asociadas. Con carácter general la Entidad ejerce la opción en el reconocimiento inicial y de forma irrevocable por incluir en la cartera de activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global inversiones en instrumentos de patrimonio neto que no se clasifican como mantenidos para negociar y que, en caso de no ejercer dicha opción, se clasificarían como activos financieros obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados.

Respecto a la evaluación del modelo de negocio, este no depende de las intenciones para un instrumento individual, sino que se determina para un conjunto de instrumentos, tomando en consideración la frecuencia, el importe y calendario de las ventas en ejercicios anteriores, los motivos de dichas ventas y las expectativas en relación con las ventas futuras. Las ventas poco frecuentes o poco significativas, aquellas próximas al vencimiento del activo y las motivadas por incrementos del riesgo de crédito de los activos financieros o para gestionar el riesgo de concentración, entre otras, pueden ser compatibles con el modelo de mantener activos para recibir flujos de efectivo contractuales.

En particular, la expectativa de la Entidad de realizar ventas frecuentes y de carácter significativo de préstamos (o activos financieros similares) que han experimentado un deterioro en el riesgo de crédito no es inconsistente con la clasificación de dichos préstamos bajo el modelo de negocio de mantener los activos financieros para percibir sus flujos de efectivo contractuales. Estas ventas no se computan a efectos de determinar la frecuencia de las ventas y su significancia y quedan, por lo tanto, excluidas de los ratios de seguimiento.

Si un activo financiero contiene una cláusula contractual que puede modificar el calendario o el importe de los flujos de efectivo contractuales (como cláusulas de amortización anticipada o la ampliación de la duración), la Entidad determina si los flujos de efectivo que se generarán durante la vida del instrumento debido al ejercicio de dicha cláusula contractual son solamente pagos de principal e intereses sobre el importe del principal pendiente. Para ello, se consideran los flujos de efectivo contractuales que puedan generarse antes y después de la modificación del calendario o importe de los flujos de efectivo contractuales.

A la vez, en el caso de que un activo financiero contemple un ajuste periódico del tipo de interés pero la frecuencia de ese ajuste no coincida con el plazo del tipo de interés de referencia (por ejemplo, el tipo de interés se ajusta cada tres meses al tipo a un año), la Entidad evalúa, en el momento del reconocimiento inicial, este desajuste en el componente del interés para determinar si los flujos de efectivo contractuales representan solo pagos de principal e intereses sobre el importe del principal pendiente.

Las condiciones contractuales que, en el momento del reconocimiento inicial, tengan un efecto mínimo sobre los flujos de efectivo o dependan de la ocurrencia de eventos excepcionales y muy improbables (como la liquidación del emisor) no impiden su clasificación en las carteras de coste amortizado o a valor razonable con cambios registrados en otro resultado global.

Clasificación de los pasivos financieros

Los pasivos financieros se clasifican en las siguientes categorías: «Pasivos financieros mantenidos para negociar», «Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados» y «Pasivos financieros a coste amortizado», excepto que se deban presentar como «Pasivos incluidos en grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta» o correspondan a «Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura de riesgo de interés» o «Derivados – contabilidad de coberturas», que se presentan de forma independiente.

Particularmente, en la cartera de «Pasivos financieros a coste amortizado»: se registran los pasivos financieros que no se han clasificado como mantenidos para negociar o como otros pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados. Los saldos que se registran en esta categoría responden a la actividad típica de captación de fondos de las entidades de crédito, independientemente de su forma de instrumentalización y su plazo de vencimiento.

Reconocimiento inicial y valoración

En el momento de su reconocimiento inicial todos los instrumentos financieros se registran por su valor razonable. Para los instrumentos financieros que no se registren a valor razonable con cambios en resultados, el importe del valor razonable se ajusta añadiendo o deduciendo los costes de transacción directamente atribuibles a su adquisición o emisión. En el caso de los instrumentos financieros a valor razonable con cambios en resultados, los costes de transacción directamente atribuibles se reconocen inmediatamente en la cuentas de pérdidas y ganancias.

Los costes de transacción se definen como gastos directamente atribuibles a la adquisición o disposición de un activo financiero, o a la emisión o asunción de un pasivo financiero, en los que no se habría incurrido si la Entidad no hubiese realizado la transacción. Entre ellos se incluyen las comisiones pagadas a intermediarios (como las de prescriptores); los gastos de formalización hipotecaria a cargo de la Entidad y parte de los gastos de personal de los Centros de Admisión de Riesgos. En ningún caso se consideran como costes de transacción los gastos administrativos internos, ni los gastos derivados de estudios y análisis previos.

La Sociedad identifica a través de herramientas de contabilidad analítica los costes de transacción directos e incrementales de las operaciones de activo. Estos costes se incluyen en la determinación del tipo de interés efectivo, minorándolo para los activos financieros, por lo que se periodifican a lo largo de la duración de la operación.

Valoración posterior de los activos financieros

Tras su reconocimiento inicial, la Entidad valora un activo financiero a coste amortizado, a valor razonable con cambios en otro resultado global, a valor razonable con cambios en resultados o al coste.

Las partidas a cobrar por operaciones comerciales que no tienen un componente significativo de financiación y los créditos comerciales e instrumentos de deuda a corto plazo que se valoran inicialmente por el precio de la transacción o su principal, respectivamente, se continúan valorando por dicho importe menos la corrección de valor por deterioro estimada conforme se describe en el apartado 2.7.

Ingresos y gastos de los activos y pasivos financieros

Los ingresos y gastos de los instrumentos financieros se reconocen con los siguientes criterios:

Cartera		Reconocimiento de ingresos y gastos
Activos financieros	A coste amortizado	• **Intereses devengados**: en la cuenta de pérdidas y ganancias con el tipo de interés efectivo de la operación sobre el importe en libros bruto de la operación (excepto en el caso de activos dudosos que se aplica sobre el valor neto contable). • **Resto de cambios de valor**: ingreso o gasto cuando el instrumento financiero cause baja del balance, se reclasifique o se produzcan pérdidas por deterioro de valor o ganancias por su posterior recuperación.
	A valor razonable con cambios en resultados	• **Cambios de valor razonable**: los cambios de valor razonable se registran directamente en la cuenta de pérdidas y ganancias, distinguiendo, para los instrumentos que no sean derivados, entre la parte atribuible a los rendimientos devengados del instrumento, que se registrará como intereses o como dividendos según su naturaleza, y el resto, que se registrará como resultados de operaciones financieras en la partida que corresponda. • **Intereses devengados**: correspondientes a los instrumentos de deuda se calculan aplicando el método del tipo de interés efectivo.
	A valor razonable con cambios en otro resultado global (*)	• Intereses o dividendos devengados, en la cuenta de pérdidas y ganancias. Los intereses, igual que los activos a coste amortizado. • Las diferencias de cambios en la cuenta de pérdidas y ganancias cuando son activos financieros monetarios y en otro resultado global cuando se trate de activos financieros no monetarios. • Los instrumentos de deuda, las pérdidas por deterioro de valor o las ganancias para posterior recuperación en la cuenta de pérdidas y ganancias. • Los restantes cambios de valor se reconocen en otro resultado global.
Pasivos financieros	A coste amortizado	• **Intereses devengados**: en la cuenta de pérdidas y ganancias con el tipo de interés efectivo de la operación sobre el importe en libros bruto de la operación, excepto en el caso de las emisiones Tier1, que se reconocen los cupones discrecionales en reservas. • **Resto de cambios de valor**: ingreso o gasto cuando el instrumento financiero cause baja del balance o se reclasifique.
	A valor razonable con cambios en resultados	• **Cambios de valor razonable**: cambios de valor de un pasivo financiero designado a valor razonable con cambios en resultados, en el caso de aplicar, de la forma siguiente: a) el importe del cambio en el valor razonable del pasivo financiero atribuible a cambios en el riesgo de crédito propio de ese pasivo se reconoce en otro resultado global, que se transferiría directamente a una partida de reservas si se produjera la baja de dicho pasivo financiero, y b) el importe restante del cambio en el valor razonable del pasivo se reconoce en el resultado del ejercicio. • **Intereses devengados**: correspondientes a los instrumentos de deuda se calculan aplicando el método del tipo de interés efectivo.

(*) De este modo, cuando un instrumento de deuda se valora a valor razonable con cambios en otro resultado global, los importes que se reconocerán en el resultado del ejercicio serán los mismos que se reconocerían si se valorase a coste amortizado.

Cuando un instrumento de deuda a valor razonable con cambios en otro resultado global se da de baja del balance, la pérdida o ganancia acumulada en el patrimonio neto se reclasifica pasando al resultado del periodo. En cambio, cuando un instrumento de patrimonio neto a valor razonable con cambios en otro resultado global se da de baja del balance, el importe de la pérdida o ganancia registrada en otro resultado global acumulado no se reclasifica a la cuenta de pérdidas y ganancias, sino a una partida de reservas.

Para cada una de las anteriores carteras, el reconocimiento cambiaría si dichos instrumentos forman parte de una relación de cobertura (véase apartado 2.3).

Reclasificaciones entre carteras de instrumentos financieros

Únicamente si la Entidad decidiera cambiar su modelo de negocio para la gestión de activos financieros, reclasificaría todos los activos financieros afectados según los requerimientos dispuestos en la NIIF 9. Dicha reclasificación se realizaría de forma prospectiva desde la fecha de la reclasificación. De acuerdo con el enfoque de NIIF 9, con carácter general los cambios en el modelo de negocio ocurren con muy poca frecuencia. Los pasivos financieros no pueden reclasificarse entre carteras.

2.3. Coberturas contables

La Entidad utiliza derivados financieros como herramienta de gestión de los riesgos financieros, principalmente el riesgo estructural de tipo de interés (véase Nota 3). Cuando estas operaciones cumplen determinados requisitos, se consideran como «de cobertura».

Cuando se designa una operación como de cobertura, se hace desde el momento inicial de la operación o de los instrumentos incluidos en la citada cobertura, y se documenta una nota técnica de la operación conforme a la normativa vigente. En la documentación de las operaciones de cobertura se identifica claramente el instrumento o instrumentos cubiertos y el instrumento o instrumentos de cobertura, además de la naturaleza del riesgo que se pretende cubrir, y la forma en que la Entidad evalúa si la relación de cobertura cumple los requisitos de eficacia de la cobertura (junto con su análisis de las causas de ineficacia de la cobertura y el modo de determinar la ratio de cobertura).

Con la finalidad de verificar el requisito de eficacia:

A Debe existir una relación económica entre la partida cubierta y el instrumento de cobertura,

B El riesgo de crédito de la contraparte de la partida cubierta o del instrumento de cobertura no debe ejercer un efecto dominante sobre los cambios de valor resultantes de esa relación económica, y

C Se debe cumplir la ratio de cobertura de la relación de cobertura contable, entendida como la cantidad de partida cubierta entre la cantidad de instrumento de cobertura, debe ser la misma que la ratio de cobertura que se emplee a efectos de gestión.

Coberturas de valor razonable

Las coberturas de valor razonable cubren la exposición a la variación en el valor razonable de activos y pasivos financieros o de compromisos en firme no reconocidos todavía, o de una porción identificada de los mencionados activos, pasivos o compromisos en firme, atribuible a un riesgo en particular y siempre que afecten a la cuenta de pérdidas y ganancias.

En las coberturas de valor razonable, las diferencias de valor producidas tanto en los elementos de cobertura como en los elementos cubiertos, por la parte correspondiente al tipo de riesgo cubierto, se reconocen de manera asimétrica en función de si el elemento cubierto es un instrumento de deuda o un instrumento de patrimonio:

- Instrumentos de deuda: las diferencias de valor producidas tanto en los elementos de cobertura como en los elementos cubiertos, por la parte correspondiente al tipo de riesgo cubierto, se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias, en el apartado «Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas (neto)». Con carácter particular, en las macrocoberturas de valor razonable, las diferencias de valoración de los elementos cubiertos, tienen su contrapartida en los capítulos «Activo – Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés» o «Pasivo – Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés» del balance, en función de la naturaleza del elemento cubierto, en lugar de registrarse en los epígrafes donde figuran registrados los elementos cubiertos.
- Instrumentos de patrimonio: las diferencias de valor producidas tanto en los elementos de cobertura como en los elementos cubiertos, por la parte correspondiente al tipo de riesgo cubierto, se reconocen en el apartado «Otro resultado global acumulado – Elementos que no pueden reclasificarse en resultados – Ineficacia de la cobertura de coberturas de valor razonable para instrumentos de patrimonio medidos a valor razonable con cambios en otro resultado global» del balance.

Cuando los derivados de cobertura dejan de cumplir los requisitos para serlo se reclasifican como derivados de negociación. El importe de los ajustes previamente registrados al elemento cubierto se imputa de la siguiente manera:

- Instrumentos de deuda: se imputan al epígrafe «Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas (neto)» de la cuenta de pérdidas y ganancias utilizando el método del tipo de interés efectivo resultante a la fecha de interrupción de la cobertura.
- Instrumentos de patrimonio: se reclasifican a reservas desde el epígrafe «Otro resultado global acumulado – Elementos que no pueden reclasificarse en resultados – Ineficacia de la cobertura de coberturas de valor razonable para instrumentos de patrimonio medidos a valor razonable con cambios en otro resultado global» del balance.

Coberturas de flujos de efectivo

Las coberturas de flujos de efectivo cubren la variación de los flujos de efectivo que se atribuyen a un riesgo particular asociado a un activo o pasivo financiero o una transacción prevista altamente probable, siempre que pueda afectar a la cuenta de pérdidas y ganancias.

El importe de los ajustes sobre el elemento de cobertura se registra en el capítulo «Otro resultado global acumulado – Elementos que pueden reclasificarse en resultados – Derivados de cobertura. Reservas de cobertura de flujos de efectivo [parte eficaz]» donde se mantendrán hasta que la transacción cubierta se produzca, momento en el que se registrará en el capítulo «Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas (neto)» de la cuenta de pérdidas y ganancias, salvo que se prevea que no se va a realizar la transacción en cuyo caso se registrará inmediatamente.

2.4. Compensación de activos y pasivos financieros

Los activos y pasivos financieros se compensan, y en consecuencia se presentan en el balance por su importe neto, sólo cuando se tenga el derecho, legalmente exigible, de compensar los importes de los mencionados instrumentos y la intención de liquidar la cantidad neta, o de realizar el activo y proceder al pago del pasivo de forma simultánea, tomando en consideración lo siguiente:

- El derecho, exigible legalmente, de compensar los importes reconocidos no debe depender de un evento futuro y debe ser legalmente ejecutable en todas las circunstancias, incluyendo casos de impago o insolvencia de cualquiera de las partes.
- Se admiten como equivalentes a "liquidaciones por el importe neto" aquellas liquidaciones en que se cumpla con las siguientes condiciones: se elimine práctica totalidad del riesgo de crédito y de liquidez; y la liquidación del activo y del pasivo se realice en un único proceso de liquidación.

A continuación se presenta el detalle de las operaciones compensadas:

COMPENSACION DE ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS
(Millones de euros)

	31-12-2019			31-12-2018		
	IMPORTE BRUTO RECONOCIDO (A)	IMPORTE COMPENSADO EN BALANCE (B)	IMPORTE NETO EN BALANCE (C=A-B)	IMPORTE BRUTO RECONOCIDO (A)	IMPORTE COMPENSADO EN BALANCE (B)	IMPORTE NETO EN BALANCE (C=A-B)
Derivados de negociación *	4.183	4.183				
Préstamos y anticipos *	2.372	2.372				
Préstamos y anticipos (Adquisición temporal de activos)**	572	572		410	410	
Préstamos y anticipos (Operativa de Tax Lease)	990	990		1.006	1.006	
TOTAL ACTIVO	**8.117**	**8.117**		**1.416**	**1.416**	
Derivados de negociación *	8.010	8.010				
Pasivos financieros a coste amortizado (Otros pasivos financieros)*		(1.455)	1.455			
Pasivos financieros a coste amortizado (Tax Lease)	572	572		410	410	
Pasivos financieros a coste amortizado (Cesión temporal de activos) **	991	990	1	1.006	1.006	
TOTAL PASIVO	**9.573**	**8.117**	**1.456**	**1.416**	**1.416**	

(*) Desde el 31 de diciembre de 2019 se cumplen los criterios de compensación previstos en la Circular 4/2017 de Banco de España para compensar los derivados de negociación mantenidos a través de las cámaras LCH y EUREX.

(**) Operaciones de intercambio de colaterales materializadas mediante repos, no permitiéndose la cancelación separada. Se formalizan, con carácter general, a 12 meses.

2.5. Baja de instrumentos financieros

Un activo financiero se da total o parcialmente de baja en el balance cuando expiran los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo del activo financiero o cuando se transfieren a un tercero separado de la entidad.

El tratamiento contable a aplicar a las transferencias de activos está condicionado por el grado y la forma en que se traspasan a terceros los riesgos y beneficios asociados a la propiedad de los activos que se transfieren:

- Si se transfieren de manera sustancial a terceros los riesgos y ventajas inherentes a la propiedad del activo financiero (en caso de, entre otros, ventas incondicionales, ventas con pacto de recompra por su valor razonable en la fecha de recompra, ventas de activos financieros con una opción de compra adquirida o de venta emitida profundamente fuera de dinero y en las titulizaciones de activos en las que el cedente no retiene financiaciones subordinadas ni concede ningún tipo de mejora crediticia a los nuevos titulares), éste se da de baja del balance, reconociéndose simultáneamente cualquier derecho u obligación retenido o surgido como consecuencia de la transferencia.
- Si se retienen sustancialmente los riesgos y ventajas inherentes a la propiedad del activo financiero transferido (en caso de, entre otros, ventas de activos financieros con pacto de recompra por un precio fijo o por el precio de venta más la rentabilidad habitual de un prestamista, contratos de préstamo de valores en los que el prestatario tiene la obligación de devolver los mismos o similares) no se da de baja del balance y se continúa valorando con los mismos criterios utilizados antes de la transferencia y se reconoce contablemente:
  - Un pasivo financiero asociado por un importe igual al de la contraprestación recibida, que se valora posteriormente a su coste amortizado, salvo que cumpla los requisitos para clasificarse como otros pasivos a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias.
  - Los ingresos del activo financiero transferido, pero no dado de baja, y los gastos del nuevo pasivo financiero, sin compensar.
- Si ni se transfieren ni se retienen sustancialmente los riesgos y ventajas inherentes a la propiedad del activo financiero transferido (en caso de, entre otros, ventas de activos financieros con opción de compra adquirida o de venta emitida no profundamente dentro ni fuera de dinero, titulizaciones en las que el cedente asume financiación subordinada u otro tipo de mejoras crediticias por una parte del activo transferido), se distingue entre:
  - Si la entidad cedente no retiene el control del activo financiero transferido se da de baja del balance y se reconoce cualquier derecho u obligación retenido o surgido como consecuencia de la transferencia.
  - Si la entidad cedente retiene el control del activo financiero transferido continúa reconociéndolo en el balance por un importe igual a su exposición a los cambios de valor que pueda experimentar y reconoce un pasivo asociado al activo financiero transferido. El importe neto del activo transferido y el pasivo asociado será el coste amortizado de los derechos y obligaciones retenidos, si el activo se mide por el coste amortizado, o el valor razonable de los derechos y obligaciones retenidos, si el activo transferido se mide por su valor razonable.

De acuerdo con los términos de los contratos de cesión, la práctica totalidad de la cartera de inversiones crediticias titulizada por la Entidad no cumple los requisitos para darla de baja del balance.

Del mismo modo, los pasivos financieros se darán de baja del balance cuando se hayan pagado, cancelado o expirado las obligaciones derivadas del contrato.

2.6. Garantías financieras

Garantías financieras concedidas

Se consideran garantías financieras los contratos por los que se exige al emisor la realización de pagos específicos para reembolsar al acreedor por la deuda incurrida cuando un deudor específico incumple sus obligaciones de pago contractuales, independientemente de la forma en que esté instrumentada la obligación, ya sea una fianza (incluyendo aquellas para la participación en subastas y concursos), avales financieros y técnicos, promesas de aval formalizadas irrevocables, contratos de seguro o derivados de crédito.

Los avales financieros son todo tipo de avales que garantizan, directa o indirectamente, instrumentos de deuda, como préstamos, créditos, operaciones de arrendamiento financiero y aplazamiento en el pago de todo tipo de deudas.

Todas estas operaciones se registran en la pro-memoria del balance en cuentas de orden en la categoría de «Garantías concedidas».

Al formalizarse garantías financieras y contratos de garantía, se reconocen por su valor razonable más los costes de transacción, entendido como la prima recibida más el valor actual de los flujos de efectivo futuros, en el epígrafe del activo «Activos financieros a coste amortizado», con contrapartida en el epígrafe «Pasivos financieros a coste amortizado – Otros pasivos financieros» o en el capítulo «Otros pasivos». Los cambios en el valor razonable de los contratos se registran como ingreso financiero en la cuenta de pérdidas y ganancias.

Las carteras de garantías financieras y contratos de garantía, cualquiera que sea su titular, instrumentación u otras circunstancias, se analizan periódicamente para determinar el riesgo de crédito al que se encuentran expuestas y, si corresponde, estimar el importe de las provisiones a constituir. En este proceso se aplican criterios similares a los establecidos para cuantificar las pérdidas por deterioro de instrumentos de deuda valorados a su coste amortizado, que se comentan en la Nota 21 siguiente, excepto en el caso de los avales técnicos a los cuales se les aplican los criterios contenidos en la Nota 2.20.

Las provisiones constituidas para estos contratos figuran registradas en el epígrafe «Provisiones –Compromisos y garantías concedidos» del pasivo del balance, y en «Provisiones – Restantes provisiones»; en este último epígrafe en el caso de que las garantías financieras concedidas sean calificadas como operaciones fallidas pendientes de ejecutar por terceros. Las dotaciones y reversiones de las provisiones se registran en el capítulo «Provisiones o reversión de provisiones» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

En caso que sea necesario constituir una provisión específica por contratos de garantía financiera, las comisiones atribuibles pendientes de devengo se reclasifican desde el epígrafe «Pasivos financieros a coste amortizado – Otros pasivos financieros» al epígrafe «Provisiones - Compromisos y garantías concedidos».

Garantías financieras recibidas

La Entidad no ha recibido garantías significativas sobre las que se esté autorizado a vender o pignorar sin que se haya producido un impago por parte del propietario de la garantía excepto por las propias de la actividad de tesorería (véase Nota 3.12.).

2.7. Deterioro del valor de los activos financieros

La Entidad aplica los requisitos sobre deterioro del valor a los instrumentos de deuda que se valoran a coste amortizado y a valor razonable con cambios en otro resultado global, así como a otras exposiciones que comportan riesgo de crédito como compromisos de préstamo concedidos, garantías financieras concedidas y otros compromisos concedidos.

El objetivo de los requerimientos del marco normativo contable sobre deterioro de valor es que se reconozcan las pérdidas crediticias esperadas de las operaciones, evaluadas sobre una base colectiva o individual, considerando toda la información razonable y fundamentada disponible, incluyendo la de carácter prospectivo.

Las pérdidas por deterioro del período en los instrumentos de deuda se reconocen como un gasto en el epígrafe «Deterioro del valor o reversión del deterioro de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas o

ganancias netas por modificación» de la cuenta de pérdidas y ganancias. Las pérdidas por deterioro en los instrumentos de deuda a coste amortizado se reconocen contra una cuenta correctora de provisiones que reduce el importe en libros del activo, mientras que las de aquellos a valor razonable con cambios en otro resultado global se reconocen contra otro resultado global acumulado.

Las coberturas por pérdidas por deterioro en las exposiciones que comportan riesgo de crédito distintas de los instrumentos de deuda se registran como una provisión en el epígrafe «Provisiones – Compromisos y garantías concedidos» del pasivo del balance. Las dotaciones y reversiones de dichas coberturas se registran con cargo al epígrafe «Provisiones o reversión de provisiones» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

A los efectos del registro de la cobertura por pérdidas por deterioro de los instrumentos de deuda, deben tenerse previamente en cuenta las siguientes definiciones:

A Pérdidas crediticias: corresponden a la diferencia entre todos los flujos de efectivo contractuales adeudados a la Entidad de acuerdo con el contrato del activo financiero y todos los flujos de efectivo que este espera recibir (es decir, la totalidad de la insuficiencia de flujos de efectivo), descontada al tipo de interés efectivo original o, para los activos financieros comprados u originados con deterioro crediticio, al tipo de interés efectivo ajustado por la calidad crediticia, o el tipo de interés a la fecha a que se refieren los estados financieros cuando sea variable.

En el caso de los compromisos de préstamo concedidos, se comparan los flujos de efectivo contractuales que se deberían al Entidad en el caso de la disposición del compromiso de préstamo y los flujos de efectivo que este espera recibir si se dispone del compromiso. En el caso de garantías financieras concedidas, se considerarán los pagos que la Entidad espera realizar menos los flujos de efectivo que este espera recibir del titular garantizado.

La Entidad estima los flujos de efectivo de la operación durante su vida esperada teniendo en cuenta todos los términos y condiciones contractuales de la operación (como opciones de amortización anticipada, de ampliación, de rescate y otras similares). En los casos excepcionales en que no sea posible estimar la vida esperada de forma fiable, se utiliza el plazo contractual remanente de la operación, incluyendo opciones de ampliación.

Entre los flujos de efectivo que se tienen en cuenta se incluyen los procedentes de la venta de garantías reales recibidas, teniendo en cuenta los flujos que se obtendrían de su venta, menos el importe de los costes necesarios para su obtención, mantenimiento y posterior venta, u otras mejoras crediticias que formen parte integrante de las condiciones contractuales, como las garantías financieras recibidas.

En aquellos casos en que la estrategia en vigor de la Entidad para la reducción de los activos problemáticos prevea escenarios de venta de préstamos y otras cuentas a cobrar que han experimentado un incremento en su riesgo de crédito (exposición clasificada en Stage 3), la Entidad mantiene cualquier activo afectado por dicha estrategia bajo el modelo de negocio de mantener los activos para percibir sus flujos de caja contractuales, por lo que se valoran y clasifican dentro de la cartera de «Activos financieros a coste amortizado» siempre que sus flujos sean solamente pagos de principal e intereses. Asimismo, mientras permanezca la voluntad de venta, la correspondiente provisión por riesgo de crédito toma en consideración el precio a recibir de un tercero.

B Pérdidas crediticias esperadas: son la media ponderada de las pérdidas crediticias, utilizando como ponderaciones los riesgos respectivos de que ocurran eventos de incumplimiento. Se tendrá en cuenta la siguiente distinción:

- Pérdidas crediticias esperadas en la vida de la operación: son las pérdidas crediticias esperadas resultantes de los posibles eventos de incumplimiento durante la vida esperada de la operación.
- Pérdidas crediticias esperadas en doce meses: son la parte de las pérdidas crediticias esperadas durante la vida de la operación que corresponde a las pérdidas crediticias esperadas resultantes de los eventos de incumplimiento que pueden producirse en la operación en los doce meses siguientes a la fecha de referencia.

El importe de las coberturas por pérdidas por deterioro se calcula en función de si se ha producido o no un incremento significativo del riesgo de crédito desde el reconocimiento inicial de la operación, y de si se ha producido o no un evento de incumplimiento:

	Deterioro observado de riesgo de crédito desde su reconocimiento inicial			
Categoría de riesgo de crédito	**Riesgo normal** → **Stage 1**	**Riesgo normal en vigilancia especial** → **Stage 2**	**Riesgo dudoso** → **Stage 3**	**Riesgo fallido**
Criterios de clasificación y de traspaso	Operaciones para las que su riesgo de crédito no ha aumentado significativamente desde su reconocimiento inicial.	Operaciones para las que el riesgo de crédito ha aumentado de manera significativa (SICR) pero no presentan eventos de incumplimiento.	Operaciones deterioro o crediticio. Evento de incumplimiento: cuando existen importes vencidos con más de 90 días de antigüedad.	Operaciones para las que no se tengan expectativas razonables de recuperación.
Cálculo de la cobertura de deterioro	Pérdidas crediticias esperadas en doce meses.	Pérdidas crediticias esperadas en la vida de la operación.		Reconocimiento en resultados de pérdidas por el importe en libros de la operación y baja total del activo.
Cálculo y reconocimiento de intereses	Se calculan aplicando el tipo de interés efectivo al importe en libros bruto de la operación.		Se calculan aplicando el tipo de interés efectivo al coste amortizado (ajustado por las correcciones de valor por deterioro).	No se reconocen en la cuenta de resultados.
Operaciones incluidas	Reconocimiento inicial de los instrumentos financieros.	Operaciones incluidas en un acuerdo de sostenibilidad que no han completado el periodo de prueba. Operaciones de acreditados en concurso de acreedores en las que no proceda su clasificación como riesgos dudosos o fallidos. Operaciones refinanciadas o reestructuradas que no proceda clasificar como dudosas y están aún en periodo de prueba. Operaciones con importes vencidos con más de **30 días** de antigüedad. Operaciones que mediante indicadores/*triggers* de mercado se pueda determinar que se ha producido un incremento significativo de riesgo.	**Dudoso por razones de morosidad:** operaciones con importes vencidos de antigüedad mayor a **90 días**. Operaciones en las que todos sus titulares son arrastradores (criterio de riesgo persona). **Dudoso por razones distintas de morosidad:** • Operaciones que presentan dudas razonables sobre su reembolso total contractual. • Operaciones con saldos reclamados judicialmente. • Operaciones en las que se ha iniciado el proceso de ejecución de la garantía real. • Operaciones y garantías de los titulares en concurso de acreedores sin petición de liquidación. • Operaciones refinanciadas a las que corresponda su clasificación en dudoso. • Las operaciones compradas/originadas con deterioro crediticio.	Operaciones de remota recuperación. Bajas parciales de operaciones sin que se produzca la extinción de los derechos (fallidos parciales). Operaciones dudosas por razón de morosidad cuando tengan una antigüedad en la categoría superior a 4 años cuando el importe no cubierto con garantías eficaces se haya mantenido con una cobertura por riesgo de crédito del 100% durante más de 2 años (excepto cuando haya garantías reales eficaces que cubran al menos el 10% del importe bruto). Operaciones con todos los titulares declarados en concurso de acreedores en fase de liquidación (salvo que cuenten con garantías reales eficaces que cubran al menos el 10% del importe bruto).

La Entidad clasifica como fallidos a los instrumentos de deuda, vencidos o no, para los que después de un análisis individualizado se considera remota su recuperación y se procede a darlos de baja del activo, sin perjuicio de las actuaciones que se puedan llevar a cabo para intentar conseguir su cobro hasta que no se hayan extinguido definitivamente sus derechos, sea por prescripción, condonación u otras causas.

Se incluyen en esta categoría i) las operaciones dudosas por razón de morosidad con una antigüedad superior a 4 años o, antes de alcanzar esta antigüedad, cuando el importe no cubierto con garantías eficaces se haya mantenido con una cobertura del 100% durante más de 2 años, así como ii) operaciones de titulares declarados en concurso de acreedores para los que conste que se haya declarado o se vaya a declarar la fase de liquidación. En ambos supuestos no se consideran fallidos si cuentan con garantías reales eficaces que cubren al menos el 10% del importe en libros bruto de la operación.

No obstante lo anterior, para clasificar en esta categoría operaciones antes de que transcurran los plazos indicados, será necesario que la Entidad pruebe el carácter de remota recuperabilidad de estas operaciones.

En base a la experiencia de recobros por parte de la Entidad, se considera remota la recuperación del remanente de las operaciones hipotecarías cuando no existen garantías adicionales una vez se ha recuperado el bien, y por tanto, dicho remanente, se clasifica como fallido.

Cuando los flujos de efectivo contractuales de un activo financiero se modifican o el activo financiero se intercambia por otro, y la modificación o intercambio no da lugar a su baja del balance, la Entidad recalcula el importe en libros bruto del activo financiero, considerando los flujos modificados y el tipo de interés efectivo aplicable antes de la modificación, y reconoce cualquier diferencia que surja como una pérdida o ganancia por modificación en el resultado del período. El importe de los costes de transacción directamente atribuibles incrementa el importe en libros del activo financiero modificado y se amortizarán durante su vida remanente, lo que obligará a la entidad a recalcular el tipo de interés efectivo.

Con independencia de su clasificación posterior, en el caso de que una operación se comprara u originara con deterioro crediticio, su cobertura sería igual al importe acumulado de los cambios en las pérdidas crediticias posteriores al reconocimiento inicial y los ingresos por intereses de estos activos se calcularían aplicando el tipo de interés efectivo ajustado por calidad crediticia al coste amortizado del instrumento.

2.8. Operaciones de refinanciación o reestructuración

De acuerdo con lo establecido por la normativa, estas operaciones corresponden a aquellas en las que el cliente ha presentado, o se prevé que pueda presentar, dificultades financieras para atender sus obligaciones de pago en los términos contractuales vigentes y, por dicho motivo, se ha procedido a modificar, cancelar y/o incluso formalizar una nueva operación.

Estas operaciones se podrán materializar a través de:

- La concesión de una nueva operación (operación de refinanciación) con la que se cancelan total o parcialmente otras operaciones (operaciones refinanciadas) que fueron previamente concedidas por cualquier empresa de la Entidad al mismo titular u otras empresas de su grupo económico pasando a estar al corriente de pagos los riesgos previamente vencidos.
- La modificación de las condiciones contractuales de operación existente (operaciones reestructuradas) de forma que varíe su cuadro de amortización (carencias, aumento del plazo, rebaja del tipo de interés, modificación del cuadro de amortización, aplazamiento de todo o parte del capital al vencimiento, etc.).
- La activación de cláusulas contractuales pactadas en origen que dilaten el reembolso de la deuda (carencia flexible).
- La cancelación parcial de la deuda sin que haya aporte de fondos del cliente (adjudicación, compra o dación de las garantías, o condonación de capital, intereses, comisiones o cualquier otro gasto derivado del crédito otorgado al cliente).

La existencia de impagos previos es un indicio de dificultades financieras. Se presume, salvo prueba en contrario, que existe una reestructuración o refinanciación cuando la modificación de las condiciones contractuales afecte a operaciones que han estado vencidas durante más de 30 días al menos una vez en los tres meses anteriores a su modificación. No obstante, no es condición necesaria la existencia de impagos previos para que una operación se considere de refinanciación o reestructurada.

La cancelación de operaciones, modificación de condiciones contractuales o activación de cláusulas que dilaten el reembolso ante la imposibilidad de hacer frente a vencimientos futuros constituye también una refinanciación/reestructuración.

Frente a las anteriores, las renovaciones y renegociaciones se conceden sin que el prestatario tenga, o se prevea que pueda tener en el futuro, dificultades financieras; es decir, se formalizan por motivos comerciales y no con el fin de facilitar el pago en la concesión de la operación.

Para que una operación pueda considerarse como tal, los titulares deben tener capacidad para obtener en el mercado, en la fecha, operaciones por un importe y con unas condiciones financieras análogas a las que le aplique la entidad. Estas condiciones, a su vez, deben estar ajustadas a las que se concedan en esa fecha a titulares con similar perfil de riesgo.

Como norma general, las operaciones refinanciadas o reestructuradas y las nuevas operaciones realizadas para su refinanciación se clasifican en la categoría de riesgo normal en vigilancia especial. Sin embargo, atendiendo a las características concretas de la operación se clasifican en riesgo dudoso cuando cumplen con los criterios generales para clasificar como tales a los instrumentos de deuda y en particular i) operaciones sustentadas en un plan de negocio inadecuado, ii) operaciones que incluyan cláusulas contractuales que dilaten el reembolso como periodos de carencia superiores a 24 meses, y iii) operaciones que presenten

importes dados de baja del balance por estimarse irrecuperables que superen las coberturas que resultasen de aplicar los porcentajes establecidos para riesgo normal en vigilancia especial.

Las operaciones refinanciadas o reestructuradas y las nuevas operaciones realizadas para su refinanciación permanecen identificadas como en vigilancia especial durante un período de prueba hasta que se cumplan todos los siguientes requisitos:

- Que se haya concluido, después de una revisión de la situación patrimonial y financiera del titular, que no es previsible que pueda tener dificultades financieras y que, por tanto, resulta altamente probable que pueda cumplir con sus obligaciones frente a la entidad en tiempo y forma.
- Que haya transcurrido un plazo mínimo de dos años desde la fecha de formalización de la operación de reestructuración o refinanciación o, si fuese posterior, desde la fecha de reclasificación desde la categoría de riesgo dudoso.
- Que el titular haya pagado las cuotas devengadas de principal e intereses desde la fecha en la que se formalizó la operación de reestructuración o refinanciación o, si fuese posterior, desde la fecha de reclasificación desde la categoría de dudoso. Adicionalmente, es necesario: i) que el titular haya satisfecho mediante pagos regulares un importe equivalente a todos los importes (principal e intereses) que se hallasen vencidos en la fecha de la operación de reestructuración o refinanciación, o que se dieron de baja como consecuencia de ella; ii) o bien, cuando resulte más adecuado atendiendo a las características de las operaciones, que se hayan verificado otros criterios objetivos que demuestren la capacidad de pago del titular.

  La existencia de cláusulas contractuales que dilaten el reembolso, tales como períodos de carencia para el principal, implica que la operación permanezca identificada como riesgo normal en vigilancia especial hasta que se cumplan todos los criterios.
- Que el titular no tenga ninguna otra operación con importes vencidos más de 30 días al final del período.

Cuando se cumplan todos los requisitos anteriores, las operaciones dejan de estar identificadas en los estados financieros como operaciones de refinanciación, refinanciadas o reestructuradas.

Durante el anterior período de prueba, una nueva refinanciación o reestructuración de las operaciones de refinanciación, refinanciadas, o reestructuradas, o la existencia de importes vencidos en dichas operaciones con una antigüedad superior a los 30 días, supone la reclasificación de estas operaciones a la categoría de riesgo dudoso por razones distintas de la morosidad, siempre que estuvieran clasificadas en la categoría de riesgo dudoso antes del inicio del período de prueba.

Las operaciones refinanciadas o reestructuradas y las nuevas operaciones realizadas para su refinanciación permanecen identificadas como riesgo dudoso hasta que se verifiquen los criterios generales para los instrumentos de deuda y en particular los siguientes requisitos:

- Que haya transcurrido un período de un año desde la fecha de refinanciación o reestructuración.
- Que el titular haya pagado las cuotas devengadas de principal e intereses (esto es, al corriente de pago) reduciendo el principal renegociado, desde la fecha en la que se formalizo la operación de reestructuración o refinanciación o, si fuese posterior desde la fecha de reclasificación de aquella a la categoría de dudoso.
- Que se haya satisfecho mediante pagos regulares un importe equivalente a todos los importes, principal e intereses, que se hallasen vencidos a la fecha de la operación de reestructuración o refinanciación, o que se dieron de baja como consecuencia de ella, o bien, cuando resulte más adecuado atendiendo a las características de las operaciones, que se hayan verificado otros criterios objetivos que demuestren la capacidad de pago.
- Que el titular no tenga ninguna otra operación con importes vencidos en más de 90 días en la fecha de reclasificación a la categoría de riesgo normal en vigilancia especial de la operación de refinanciación o reestructurada.

2.9. Operaciones en moneda extranjera

La moneda funcional y la moneda de presentación de la Entidad es el euro, siendo los saldos y transacciones denominados en monedas diferentes al euro denominados en moneda extranjera.

Todas las transacciones en moneda extranjera se registran en el momento de su reconocimiento inicial aplicándoles la tasa de cambio de contado entre la moneda funcional y la moneda extranjera.

Al final de cada periodo sobre el que se informa, las partidas monetarias en moneda extranjera se convierten a euros utilizando el tipo de cambio medio del mercado de divisas de contado correspondiente a los cierres de cada ejercicio. Las partidas no monetarias valoradas a coste histórico se convierten a euros aplicando el tipo de cambio de la fecha de adquisición y las partidas no monetarias valoradas a valor razonable, que se convierten al tipo de cambio de la fecha de determinación del valor razonable.

Las operaciones de compraventa de divisas a plazo contratadas y no vencidas, que no son de cobertura, se valoran a los tipos de cambio del mercado de divisas a plazo en la fecha de cierre del ejercicio.

Los tipos de cambio aplicados en la conversión de los saldos en moneda extranjera a euros son los publicados por el BCE a 31 de diciembre de cada ejercicio.

Las diferencias de cambio que se producen al convertir los saldos en moneda extranjera a la moneda de presentación de la Entidad se registran, como criterio general, en la cuenta de pérdidas y ganancias, en el capítulo «Diferencias de cambio (neto)». Sin embargo, las diferencias de cambio surgidas en variaciones de valor de partidas no monetarias se registran en el epígrafe del patrimonio neto «Otro resultado global acumulado – Elementos que pueden reclasificarse en resultados – Diferencias de cambio» del balance, mientras que las diferencias de cambio producidas en instrumentos financieros clasificados a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias, sin diferenciarlas del resto de variaciones de su valor razonable.

Los ingresos y gastos en moneda extranjera se convierten al tipo de cambio de cierre de cada mes.

2.10. Reconocimiento de ingresos y gastos

A continuación se resumen los criterios más significativos empleados en el reconocimiento de sus ingresos y gastos:

	Características		Reconocimiento
Ingresos y gastos por intereses, dividendos y conceptos asimilados	**Ingresos y gastos por intereses y conceptos asimilados**		En función de su periodo de devengo, por aplicación del método del tipo de interés efectivo y con independencia del flujo monetario o financiero que de ello se deriva según se ha descrito anteriormente.
	Dividendos percibidos		Como ingreso en el momento en que nace el derecho a percibirlos, que es el del anuncio oficial de pago de dividendo por el órgano adecuado de la sociedad.
Comisiones cobradas/pagadas*	**Comisiones crediticias** Forman parte integral del rendimiento o coste efectivo de una operación de financiación. Se perciben por adelantado.	Comisiones recibidas por la creación o adquisición de operaciones de financiación que no se valoren a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias (i.e.: retribuciones por actividades como la evaluación de la situación financiera del prestatario, la evaluación y registro de garantías diversas, la negociación de condiciones de operaciones, la preparación y tratamiento de documentación y cierre de la transacción).	Se difieren y se reconocen a lo largo de la vida de la operación como ajuste al rendimiento o coste efectivo de la operación.
		Comisiones pactadas como compensación por el compromiso de concesión de financiación cuando dicho compromiso no se valora al valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias y es probable que el Grupo celebre un acuerdo de préstamo específico.	Se difieren imputándose a lo largo de la vida esperada de la financiación como un ajuste al rendimiento o coste efectivo de la operación. Si el compromiso expira sin que la entidad efectúe el préstamo, la comisión se reconoce como un ingreso en el momento de la expiración.
		Comisiones pagadas en la emisión de pasivos financieros valorados a coste amortizado.	Se incluyen junto con los costes directos relacionados habidos en el importe en libros del pasivo financiero, imputándose como un ajuste al coste efectivo de la operación.
	Comisiones no crediticias Son aquellas derivadas de las prestaciones de servicios financieros distintos de las operaciones de financiación.	Relacionadas con la ejecución de un servicio prestado a lo largo del tiempo (i.e.: comisiones por administración de cuentas y las comisiones percibidas por adelantado de emisión o renovación de tarjetas de crédito).	Se registran a lo largo del tiempo, midiendo el avance hacia el cumplimento completo de la obligación de ejecución.
		Relacionadas con la prestación de un servicio que se ejecuta en un momento concreto (i.e.: suscripción de valores, cambio de moneda, asesoramiento o sindicación de préstamos).	Se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias en el momento de su cobro.
Otros ingresos y gastos no financieros	Otros ingresos de las actividades ordinarias:		• Como criterio general, se reconocen a medida que se produce la entrega de los bienes o la prestación de los servicios comprometidos contractualmente con los clientes. Se reconocen como ingresos durante la vida del contrato el importe de la contraprestación a la que espera tener derecho a cambio de dichos bienes o servicios. • Si se recibe o tiene derecho a recibir una contraprestación sin que se haya producido la transferencia de los bienes o servicios se reconoce un pasivo que permanece en balance hasta que se impute a la cuenta de pérdidas y ganancias. • El Grupo puede transferir el control a lo largo del tiempo o en un momento concreto (véanse las etapas en el siguiente cuadro).

(*) Excepciones: Las comisiones de los instrumentos financieros que se valoran por su valor razonable con cambio en resultados y la comisión de no disponibilidad (en las operaciones en las que la disposición de fondos es facultativa del titular del crédito) se registran inmediatamente en la cuenta de pérdidas y ganancias.

Las comisiones devengadas derivadas de productos o servicios típicos de la actividad financiera se presentan de forma separada de aquellas derivadas de productos y servicios que no se corresponden con la actividad típica, las cuales se presentan en el epígrafe de «Otros ingresos de explotación» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

En particular la Entidad sigue las siguientes etapas:

Fase 1	Identificación del contrato (o contratos) con el cliente y de la obligación u obligaciones derivadas de la ejecución del contrato.	El Grupo evalúa los bienes o servicios comprometidos e identifica como una obligación de ejecución cada compromiso de transferir al cliente: • un bien, un servicio o un grupo de bienes o servicios diferenciados, o • una serie de bienes o servicios diferenciados que sean prácticamente iguales y que se atengan al mismo patrón de transferencia al cliente.
Fase 2	Determinación del precio de la transacción.	Se determina como el importe de la contraprestación a la que espera tener derecho a cambio de entregar los bienes o prestar los servicios, sin incluir importes cobrados por cuenta de terceros, como impuestos indirectos, ni considerar posibles cancelaciones, renovaciones y modificaciones del contrato. El precio de la transacción puede consistir en importes fijos, variables o ambos, pudiendo variar en función de descuentos, bonificaciones, rebajas u otros elementos similares. Asimismo, el precio será variable cuando el derecho a su cobro dependa de la ocurrencia o no de un suceso futuro. Para llegar al precio de la transacción será necesario deducir descuentos, bonificaciones o rebajas comerciales. En caso de que dicho precio incluya una contraprestación variable, el Grupo estima inicialmente el importe de la contraprestación a la que tendrá derecho, bien como un valor esperado, o bien como el importe en el escenario más probable. Dicho importe se incluye, total o parcialmente, en el precio de la transacción solo en la medida en que sea altamente probable que no se vaya a producir una reversión significativa del importe de los ingresos acumulados reconocidos por el contrato. Al final de cada periodo, el Grupo actualiza la estimación del precio de la transacción para representar fielmente las circunstancias existentes en ese momento. Para determinar el precio de la transacción, el Grupo ajusta el importe de la contraprestación para tener en cuenta el valor temporal del dinero cuando el calendario de pagos acordado proporcione al cliente o a la entidad un beneficio significativo de financiación. El tipo de descuento utilizado es el que se utilizaría en una transacción de financiación independiente entre la entidad y su cliente al comienzo del contrato. Este tipo de descuento no es objeto de actualización posterior. No obstante lo anterior, el Grupo no actualiza el importe de la contraprestación si al comienzo del contrato es previsible que el vencimiento sea igual o inferior a un año.
Fase 3	Asignación del precio de la transacción entre las obligaciones de ejecución.	El Grupo distribuye el precio de la transacción de forma que a cada obligación de ejecución identificada en el contrato se le asigna un importe que represente la contraprestación que obtendrá a cambio de transferir al cliente el bien o servicio comprometido en dicha obligación de ejecución. Esta asignación se hace sobre la base de los correspondientes precios de venta independiente de los bienes y servicios objeto de cada obligación de ejecución. La mejor evidencia de los precios de venta independientes es su precio observable, si estos bienes o servicios se venden de forma separada en circunstancias similares. El Grupo asigna a las distintas obligaciones de ejecución del contrato cualquier cambio posterior en la estimación del precio de la transacción sobre la misma base que al comienzo del contrato.
Fase 4	Reconocimiento del ingreso a medida que la entidad cumple con sus obligaciones.	El Grupo reconoce como ingresos el importe del precio de la transacción asignado a una obligación de ejecución, a medida que satisfaga esta obligación mediante la transferencia al cliente del bien o servicio comprometido.

Respecto la contabilización de los costes relacionados con los contratos, los costes de obtención de un contrato son aquellos en los que incurre la Entidad para obtener un contrato con un cliente y en los que no habría incurrido si la Entidad no lo hubiera celebrado.

Se reconocen como un activo si están directamente relacionados con un contrato que se puede identificar de forma específica y la Entidad espera recuperarlos. En este caso se amortizan de forma sistemática y coherente con la transferencia al cliente de los bienes o servicios relacionados contractualmente. No obstante, si el período de amortización del activo fuera igual o inferior al año, no se reconocen dichos los costes como un activo y se registran como un gasto.

2.11. Patrimonios gestionados

Las instituciones de inversión colectiva y fondos de pensiones gestionados por sociedades del Grupo no se registran en el balance de la Entidad debido a que sus patrimonios son propiedad de terceros. Las comisiones devengadas en el ejercicio por esta actividad, se registran en el capítulo «Ingresos por comisiones» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

2.12. Beneficios a empleados

Recoge todas las formas de contraprestación concedida a cambio de los servicios prestados por los empleados de la Entidad o por indemnizaciones por cese. Se pueden clasificar en las siguientes categorías:

Beneficios a los empleados a corto plazo

Corresponde a los beneficios a los empleados, distintos de indemnizaciones por cese, que se espera liquidar totalmente antes de los doce meses siguientes al final del periodo anual sobre el que se informa originados por los servicios prestados por los empleados en dicho periodo. Incluye sueldos, salarios y aportaciones a la seguridad social; derechos por permisos retribuidos y ausencias retribuidas por enfermedad; participación en ganancias e incentivos y beneficios no monetarios a los empleados, tales como atenciones médicas, alojamiento, automóviles y entrega de bienes y servicios gratuitos o parcialmente subvencionados.

El coste de los servicios prestados figura registrado en el epígrafe «Gastos de administración – Gastos de personal» de la cuenta de pérdidas y ganancias, excepto parte de los gastos de personal de los Centros de Admisión de Riesgos que se presentan como menor margen financiero de las operaciones a las que están asociados y determinados incentivos al personal de la red de oficinas por la comercialización de productos, incluidos los de seguro, que se presentan también minorando el margen financiero o en el epígrafe de gastos de pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro.

La concesión de facilidades crediticias a los empleados por debajo de las condiciones de mercado tiene la consideración de retribución no monetaria, y se estima por la diferencia entre las condiciones de mercado y las pactadas con los empleados. Esta diferencia se registra en el epígrafe «Gastos de administración – Gastos de personal» con contrapartida en el capítulo «Ingresos por intereses» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

Remuneraciones a empleados basadas en instrumentos de patrimonio

La entrega al personal de instrumentos de patrimonio propio como contraprestación a sus servicios, cuando dicha entrega se realiza una vez concluido un periodo específico de servicios, se reconocen como un gasto por servicios, a medida que los empleados lo presten, con contrapartida en el epígrafe de «Fondos Propios - Otros elementos de patrimonio neto».

En la fecha de concesión, estos servicios así como el correspondiente incremento del patrimonio neto, se valorarán al valor razonable de los servicios recibidos, salvo que no pueda ser estimado con fiabilidad, en cuyo caso se valoran de forma indirecta por referencia al valor razonable de los instrumentos de patrimonio comprometidos. El valor razonable de esos instrumentos de patrimonio se determinará en la fecha de concesión.

Cuando entre los requisitos previstos en el acuerdo de remuneración, se establezcan condiciones externas de mercado, su evolución se tendrá en cuenta al estimar el valor razonable de los instrumentos de patrimonio concedidos, en cambio las variables que no se consideran de mercado, no se tienen en cuenta en el cálculo del valor razonable de los instrumentos de patrimonio concedidos, pero se consideran a la hora de determinar el número de instrumentos a entregar, ambos efectos se reconocerán en la cuenta de pérdidas y ganancias y en el correspondiente aumento de patrimonio neto.

En el caso de transacciones con pagos basados en acciones que se liquidan en efectivo, se reconocerá un gasto con contrapartida en el pasivo del balance. Hasta la fecha en que se liquide el pasivo, dicho pasivo se valorará a su valor razonable, reconociendo los cambios de valor en el resultado del ejercicio.

Como excepción a lo indicado en el párrafo anterior, las transacciones con pagos basados en acciones que comportan la característica de liquidación neta para satisfacer obligaciones de retención de impuestos se clasificará íntegramente como transacción con pagos basados en acciones liquidada mediante instrumentos de patrimonio si, en ausencia de la característica de liquidación neta, se hubiera clasificado de ese modo.

Beneficios post-empleo

Son beneficios post-empleo todos los asumidos con el personal y que se liquidarán tras finalizar su relación laboral con la Entidad. Incluye los beneficios por retiro, como por ejemplo el pago de pensiones y los pagos únicos por retiro, y otros beneficios post-empleo como la contratación de seguros de vida y de atención médica a empleados una vez finalizada su relación laboral.

Planes de aportación definida

Los compromisos post-empleo mantenidos con los empleados se consideran compromisos de aportación definida cuando se realizan contribuciones de carácter predeterminado a una entidad separada o Fondo de Pensiones, sin tener obligación legal ni efectiva de realizar contribuciones adicionales si la entidad separada o el Fondo no pudieran atender las retribuciones a los empleados relacionadas con los servicios prestados en el ejercicio corriente y en los anteriores. Las aportaciones efectuadas por este concepto en cada ejercicio se registran en el epígrafe «Gastos de administración – Gastos de personal» de la cuenta de pérdidas y ganancias. Los compromisos post-empleo que no cumplan las condiciones anteriores son considerados como compromisos de prestación definida.

Planes de prestación definida

Se registra en el epígrafe «Provisiones – Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo» del balance el valor actual de los compromisos post-empleo de prestación definida, netos del valor razonable de los activos del plan.

Se consideran activos del plan los siguientes:

- Los activos mantenidos por un fondo de beneficios a largo plazo para los empleados, y
- Las pólizas de seguro aptas; que son aquellas emitidas por una aseguradora que no es una parte relacionada de la Entidad.

En el caso de los activos mantenidos por un fondo de beneficios, es necesario que sean activos:

- Poseídos por un fondo que está separado legalmente de la Entidad, y existen solamente para pagar o financiar beneficios a los empleados, o
- Sólo están disponibles para pagar o financiar retribuciones post-empleo, no están disponibles para hacer frente a las deudas de los acreedores de la Entidad (ni siquiera en caso de quiebra) y no pueden retornar a la Entidad salvo cuando (i) los activos que quedan en el plan son suficientes para cumplir todas las obligaciones del plan o de CaixaBank relacionadas con las retribuciones post-empleo, o (ii) sirven para reembolsar las retribuciones post-empleo que la Entidad ya ha satisfecho a sus empleados.

En el caso de las pólizas de seguro, cuando los compromisos de prestación definida están asegurados mediante pólizas contratadas con entidades que no tienen la condición de parte vinculada, también cumplen las condiciones requeridas para ser activos afectos al plan.

El valor tanto de los activos mantenidos por un fondo de pensiones como de las pólizas de seguro aptas figura registrado como menor valor de las obligaciones en el capítulo «Provisiones – Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo». Cuando el valor de los activos del plan es mayor que el valor de las obligaciones, la diferencia positiva neta se registra en el capítulo «Otros Activos».

Los beneficios post-empleo se reconocen de la siguiente forma:

- El coste de los servicios se reconoce en la cuenta de pérdidas y ganancias e incluye los siguientes componentes:
  - El coste de los servicios del período corriente, entendido como el incremento del valor actual de las obligaciones que se originan como consecuencia de los servicios prestados en el ejercicio por los empleados, se reconoce en el epígrafe «Gastos de Administración – Gastos de personal».
  - El coste de los servicios pasados, que tiene su origen en modificaciones introducidas en los beneficios post-empleo ya existentes o en la introducción de nuevas prestaciones, así como el coste de reducciones, se reconoce en el capítulo «Provisiones o reversión de provisiones».
  - Cualquier ganancia o pérdida que surja de una liquidación del plan se registra en el capítulo «Provisiones o reversión de provisiones».

- El interés neto sobre el pasivo/ (activo) neto de beneficios post-empleo de prestación definida, entendido como el cambio durante el ejercicio en el pasivo/(activo) neto por prestaciones definidas que surge por el transcurso del tiempo, se reconoce en el capítulo «Gastos por intereses» o en el capítulo «Ingresos por intereses», en el caso de resultar un ingreso, de la cuenta de pérdidas y ganancias.
- La revaluación del pasivo/ (activo) neto por beneficios post-empleo de prestación definida se reconoce en el capítulo «Otro resultado global acumulado» del balance. Incluye:
  - Las pérdidas y ganancias actuariales generadas en el ejercicio que tienen su origen en las diferencias entre hipótesis actuariales previas y la realidad y en los cambios en las hipótesis actuariales utilizadas.
  - El rendimiento de los activos afectos al plan, excluyendo las cantidades incluidas en el interés neto sobre el pasivo/ (activo) por beneficios post-empleo de prestación definida.
  - Cualquier cambio en los efectos del límite del activo, excluyendo las cantidades incluidas en el interés neto sobre el pasivo/ (activo) por beneficios post-empleo de prestación definida.

En la Nota 1 se describe el cambio de política contable realizado por la Entidad a 31 de diciembre de 2019 con carácter retroactivo.

Otros beneficios a los empleados a largo plazo

Las otras retribuciones a largo plazo, entendidas como los compromisos asumidos con el personal prejubilado (aquél que ha cesado de prestar sus servicios pero que, sin estar legalmente jubilado, continúa con derechos económicos frente a ella hasta que pase a la situación legal de jubilado), los premios de antigüedad y otros conceptos similares se tratan contablemente, en lo aplicable, según lo establecido anteriormente para los planes post-empleo de prestación definida, con la salvedad de que las pérdidas y ganancias actuariales se reconocen en el capítulo «Provisiones o reversión de provisiones» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

Beneficios por terminación

El suceso que da lugar a esta obligación es la finalización del vínculo laboral entre la Entidad y el empleado como consecuencia de una decisión de la Entidad, la creación de expectativa válida al empleado o la decisión de un empleado de aceptar beneficios por una oferta irrevocable de la Entidad a cambio de dar por finalizado el contrato laboral.

Se reconoce un pasivo y un gasto desde el momento en que la entidad no puede retirar la oferta de esos beneficios realizada a los empleados o desde el momento en que reconoce los costes por una reestructuración que suponga el pago de beneficios por terminación. Estos importes se registran como una provisión en el epígrafe «Provisiones – Otras retribuciones a los empleados a largo plazo» del balance, hasta el momento de su liquidación.

2.13. Impuesto sobre beneficios

El gasto por Impuesto sobre Beneficios se considera un gasto del ejercicio y se reconoce en la cuenta de pérdidas y ganancias, excepto cuando es consecuencia de una transacción cuyos resultados se registran directamente en el patrimonio neto, en cuyo caso, su correspondiente efecto fiscal también se registra en patrimonio neto.

El gasto por impuesto sobre beneficios se calcula como suma del impuesto corriente del ejercicio, que resulta de aplicar el tipo de gravamen sobre la base imponible del ejercicio, y de la variación de los activos y pasivos por impuestos diferidos reconocidos durante el ejercicio en la cuenta de pérdidas y ganancias. La cuantía resultante se minora por el importe de las deducciones que fiscalmente son admisibles.

Se registran como activos y/o pasivos por impuestos diferidos las diferencias temporarias, las bases imponibles negativas pendientes de compensación y los créditos por deducciones fiscales no aplicadas. Estos importes se registran aplicándoles el tipo de gravamen al que se espera recuperarlos o liquidarlos.

Todos los activos fiscales figuran registrados en el epígrafe «Activos por impuestos» del balance y se muestran segregados entre corrientes, por los importes a recuperar en los próximos doce meses, y diferidos, por los importes a recuperar en ejercicios posteriores.

Del mismo modo, los pasivos fiscales figuran registrados en el epígrafe «Pasivos por impuestos» del balance y también se muestran segregados entre corrientes y diferidos. Como corrientes se recoge el importe a pagar por impuestos en los próximos doce meses y como diferidos los que se prevé liquidar en ejercicios futuros.

Cabe señalar que los pasivos por impuestos diferidos surgidos por diferencias temporarias asociadas a inversiones en entidades dependientes, participaciones en negocios conjuntos o entidades asociadas, no se reconocen cuando la Entidad controla el momento de reversión de la diferencia temporaria y, además, es probable que ésta no revierta.

Por su parte, los activos por impuestos diferidos, sólo se reconocen cuando se estima probable reviertan en un futuro previsible y se dispondrán de suficientes ganancias fiscales para poder recuperarlos.

2.14. Activos tangibles

Inmovilizado material de uso propio

Incluye el importe de los inmuebles, terrenos, mobiliario, vehículos, equipos informáticos y otras instalaciones adquiridos en propiedad o en régimen de arrendamiento, así como los activos cedidos en arrendamiento operativo.

El inmovilizado material de uso propio está integrado por los activos que la Entidad tiene para uso actual o futuro con propósitos administrativos o para la producción o suministro de bienes y que se espera que sean utilizados durante más de un ejercicio económico.

Inversiones inmobiliarias

Recoge los valores netos de los terrenos, edificios y otras construcciones, incluidos aquellos recibidos por el Banco para la liquidación, total o parcial, de activos financieros que representan derechos de cobro frente a terceros, que se mantienen para explotarlos en régimen de alquiler o para obtener de ellos una plusvalía mediante su venta.

Con carácter general, los activos tangibles se presentan al coste de adquisición, neto de la amortización acumulada y de la corrección de valor que resulta de comparar el valor neto de cada partida con su correspondiente importe recuperable.

La amortización se calcula, aplicando el método lineal, sobre el coste de adquisición de los activos menos su valor residual. Son una excepción los terrenos, que no se amortizan porque se estima que tienen una vida indefinida.

Las dotaciones en concepto de amortización de los activos tangibles se realizan con contrapartida en el capítulo «Amortización» de la cuenta de pérdidas y ganancias y, básicamente, equivalen a los siguientes porcentajes de amortización, determinados en función de los años de vida útil estimada de los distintos elementos.

VIDA ÚTIL DE ACTIVOS TANGIBLES

(Años)

	VIDA ÚTIL ESTIMADA
Inmuebles	
Construcción	16 - 50
Instalaciones	8 - 25
Mobiliario e instalaciones	4 - 50
Equipos electrónicos	3 - 8
Otros	7 - 14

Con motivo de cada cierre contable, la Entidad analiza si hay indicios de que el valor neto de los elementos de su activo tangibles exceda de su correspondiente importe recuperable, entendido éste como el mayor importe entre su valor razonable menos los costes de venta necesarios y su valor en uso.

Si se determina que es necesario reconocer una pérdida por deterioro se registra con cargo al epígrafe «Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros – Activos tangibles» de la cuenta de pérdidas y ganancias, reduciendo el valor en libros de los activos hasta su importe recuperable. Tras el reconocimiento de la pérdida por deterioro, se ajustan los cargos futuros en concepto de amortización en proporción al valor en libros ajustado y a su vida útil remanente.

De forma similar, cuando se constata que se ha recuperado el valor de los activos se registra la reversión de la pérdida por deterioro reconocida en períodos anteriores y se ajustan los cargos futuros en concepto de amortización. En ningún caso la reversión de la pérdida por deterioro de un activo puede suponer un incremento de su valor en libros superior al que tendría si no se hubieran reconocido pérdidas por deterioro en ejercicios anteriores.

Asimismo, una vez al año o cuando se observan indicios que así lo aconsejan, se revisa la vida útil estimada de los elementos del inmovilizado y, si es necesario, se ajustan las dotaciones en concepto de amortizaciones en la cuenta de pérdidas y ganancias de ejercicios futuros.

Los gastos de conservación y mantenimiento se cargan en el capítulo «Gastos de administración – Otros gastos de administración» de la cuenta de pérdidas y ganancias. Del mismo modo, los ingresos de explotación de las inversiones inmobiliarias se registran en el capítulo «Otros ingresos de explotación» de la cuenta de pérdidas y ganancias, mientras que los gastos de explotación asociados se registran en el capítulo «Otros gastos de explotación».

2.15. Activos intangibles

Tienen la consideración de activos intangibles los activos no monetarios identificables, que no tienen apariencia física y que surgen como consecuencia de una adquisición a terceros o que han sido desarrollados internamente.

Fondo de comercio

El fondo de comercio representa el pago anticipado realizado por la entidad adquirente por los beneficios económicos futuros procedentes de activos que no han podido ser identificados individualmente y reconocidos por separado. Tan sólo se registra fondo de comercio cuando las combinaciones de negocio se realizan a título oneroso.

En los procesos de combinaciones de negocio, el fondo de comercio surge como diferencia positiva entre:

- La contraprestación entregada más, en su caso, el valor razonable de las participaciones previas en el patrimonio del negocio adquirido y el importe de los socios externos.
- El valor razonable neto de los activos identificados adquiridos menos los pasivos asumidos.

El fondo de comercio se registra en el epígrafe «Activo intangible – Fondo de comercio» y se amortiza en base a una vida útil que se presume, salvo prueba en contrario, de 10 años.

Con ocasión de cada cierre contable o cuando existan indicios de deterioro se procede a estimar si se ha producido en ellos algún deterioro que reduzca su valor recuperable por debajo de su coste neto registrado y, en caso afirmativo, se procede a su oportuno saneamiento con contrapartida en el epígrafe «Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros – Activos intangibles » de la cuenta de pérdidas y ganancias. Las pérdidas por deterioro no son objeto de reversión posterior.

Otro activo intangible

Esta partida incluye el importe de los activos intangibles identificables, entre otros conceptos, activos intangibles surgidos en combinaciones de negocio y los programas informáticos.

Los activos intangibles son de vida útil definida y se amortizan en función de la misma, aplicándose criterios similares a los adoptados para la amortización de los activos tangibles. Cuando la vida útil de estos activos no se puede estimar de manera fiable se amortiza en un plazo de 10 años.

Asimismo, una vez al año o cuando se observan indicios que así lo aconsejan, se revisa la vida útil estimada de los elementos del inmovilizado y, si es necesario, se ajustan las dotaciones en concepto de amortizaciones en la cuenta de pérdidas y ganancias de ejercicios futuros.

Las pérdidas que se produzcan en el valor registrado de estos activos, se reconocen contablemente con contrapartida en el epígrafe «Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros – Activos intangibles» de la cuenta de pérdidas y ganancias. Los criterios para el reconocimiento de las pérdidas por deterioro de estos activos y, en su caso, de las recuperaciones de pérdidas por deterioro registradas en ejercicios anteriores son similares a los aplicados para los activos tangibles.

Software

El software se reconoce como activos intangibles cuando, entre otros requisitos, se cumple que se tiene la capacidad para utilizarlos o venderlos y además son identificables y se puede demostrar su capacidad de generar beneficios económicos en el futuro.

Los gastos incurridos durante la fase de investigación se reconocen directamente en la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio en que se incurren, no pudiéndose incorporar posteriormente al valor en libros del activo intangible.

La práctica totalidad de software registrado en este capítulo del balance ha sido desarrollado por terceros y se amortiza con una vida útil entre 4 y 15 años.

2.16. Existencias

Este epígrafe del balance recoge los activos no financieros que se mantienen para su venta en el curso ordinario del negocio, los activos que están en proceso de producción, construcción o desarrollo con esta finalidad o los que se prevé consumirlos en el proceso de producción o en la prestación de servicios.

Las existencias se valoran por el importe menor entre su coste, incluidos los gastos de financiación, y su valor neto de realización. Por valor neto de realización se entiende el precio estimado de venta neto de los costes estimados de producción y comercialización. Los principios contables y criterios de valoración aplicados a los activos recibidos en pago de deudas, clasificados en este epígrafe, son los mismos que están recogidos en la Nota 2.17. Estos activos se clasifican, en base a la jerarquía de valor razonable, como Nivel 2.

El coste de las existencias que no sean intercambiables de forma ordinaria y el de los bienes y servicios producidos y segregados para proyectos específicos se determina de manera individualizada, mientras que el coste de las otras existencias se determina mayoritariamente por aplicación del método de «primera entrada primera salida» (FIFO) o del coste medio ponderado, según proceda.

Tanto las disminuciones como, si procede, las posteriores recuperaciones del valor neto de realización de las existencias se reconocen en el epígrafe «Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros – Otros» de la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio en que tienen lugar.

El valor en libros de las existencias se da de baja del balance y se registra como gasto en la cuenta de pérdidas y ganancias en el período en que se reconoce el ingreso procedente de la venta. El gasto se registra en el epígrafe «Otros gastos de explotación» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

2.17. Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta y pasivos incluidos en grupos enajenables de elementos

Los activos registrados en este epígrafe del balance recogen el valor en libros de las partidas individuales, o integradas en un conjunto (grupo de disposición) o que forman parte de una unidad de negocio que se pretende enajenar (operaciones en interrupción), cuya venta es altamente probable que tenga lugar en las condiciones en las que tales activos se encuentran actualmente en el plazo de un año a contar desde la fecha a la que se refieren las cuentas anuales. Adicionalmente, pueden clasificarse como mantenidos para la venta aquellos activos que se espera enajenar en el plazo de un año pero el retraso viene causado por hechos y circunstancias fuera del control de la Entidad, existiendo evidencias suficientes que la Sociedad se mantiene comprometida con su plan para vender. La recuperación del valor en libros de estas partidas tendrá lugar previsiblemente a través del precio que se obtenga en su enajenación.

Concretamente, los activos inmobiliarios u otros activos no corrientes recibidos para cancelar, total o parcialmente, las obligaciones de pago de deudores por operaciones crediticias se consideran «Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta», salvo que se haya decidido hacer un uso continuado de esos activos.

La Entidad tiene centralizada la práctica totalidad de los activos inmobiliarios adquiridos o adjudicados en pago de deudas en su filial BuildingCenter, SAU, con el objetivo de optimizar su gestión.

Los activos no corrientes mantenidos para la venta se valoran inicialmente, generalmente, por el menor entre el importe en libros de los activos financieros aplicados y el valor razonable menos los costes de venta del activo a adjudicar:

- Para la estimación de las coberturas de los activos financieros aplicados, se toma como importe a recuperar de la garantía el valor razonable menos los costes de venta estimados del activo adjudicado cuando la experiencia de ventas de la Sociedad refrenda su capacidad de realizar dicho activo a su valor razonable. Este importe en libros recalculado se compara con el importe en libros previo y la diferencia se reconoce como un incremento o una liberación de coberturas, según corresponda.
- Para determinar el valor razonable menos los costes de venta del activo a adjudicar la Sociedad parte, como valor de referencia, del valor de mercado otorgado en tasaciones ECO individuales completas en el momento de la adjudicación o recepción. A este valor de mercado se le aplica un ajuste determinado por los modelos internos de valoración a efectos de estimar el descuento sobre el valor de referencia y los costes de venta. Estos modelos internos tienen en cuenta la experiencia de ventas de bienes similares en términos de precio y volumen.

Cuando el valor razonable menos los costes de venta sea superior al importe en libros, la Entidad reconoce la diferencia en la cuenta de pérdidas y ganancias como un ingreso por reversión del deterioro con el límite del importe del deterioro acumulado desde el reconocimiento inicial del activo adjudicado.

Posteriormente al reconocimiento inicial, la Entidad compara el importe en libros con el valor razonable menos los costes de venta registrando cualquier posible deterioro adicional en la cuenta de pérdidas y ganancias. Para ello, la Entidad actualiza la valoración de referencia que sirve para la estimación del valor razonable. De forma similar al procedimiento seguido en el reconocimiento inicial, la Entidad también aplica a la valoración de referencia un ajuste determinado por los modelos internos de valoración.

Las pérdidas por deterioro de un activo, o grupo de disposición, se reconocen en el capítulo «Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como operaciones interrumpidas (neto)» de la cuenta de pérdidas y ganancias. Las ganancias de un activo no corriente mantenido para la venta por incrementos posteriores del valor razonable (menos los costes de venta) aumentan su valor en libros y se reconocen en el mismo capítulo de la cuenta de pérdidas y ganancias hasta un importe igual al de las pérdidas por deterioro anteriormente reconocidas.

Los activos no corrientes mantenidos para la venta no se amortizan mientras permanecen en esta categoría.

2.18. Arrendamientos

A continuación se recoge la forma de identificar y contabilizar las operaciones de arrendamiento en las que la Entidad actúa como arrendador o como arrendatario:



(*) El Grupo contabiliza cada componente del contrato que constituye un arrendamiento independientemente del resto de los componentes del contrato que no son de arrendamiento. En el supuesto de contratos que tuvieran un componente de arrendamiento y uno o más componentes adicionales de arrendamiento u otros que no son de arrendamiento, se distribuirá la contraprestación del contrato a cada componente del arrendamiento sobre la base de precio relativo independiente del componente del arrendamiento y del precio agregado independiente de los componentes que no son arrendamiento.

Contabilización como arrendador — Según el fondo económico de la operación, independientemente de su forma jurídica

	Arrendamientos financieros	Arrendamientos operativos
	• Operaciones en las que, sustancialmente, todos los riesgos y las ventajas que recaen sobre el bien objeto del arrendamiento **se transfieren al arrendatario**.	• Operaciones en las que, sustancialmente, todos los riesgos y las ventajas que recaen sobre el bien objeto del arrendamiento, y también su propiedad, **se mantienen para el arrendador**.
	• Se registran como una **financiación prestada** en el capítulo «Activos financieros a coste amortizado» del balance por la suma del valor actualizado de los cobros a recibir del arrendatario durante el plazo del arrendamiento y cualquier valor residual no garantizado que corresponda al arrendador. • Incluyen tanto los cobros fijos (menos los pagos realizados al arrendatario) como los cobros variables determinados con referencia a un índice o tipo, así como el precio de ejercicio de la opción de compra, si se tiene la certeza razonable de que será ejercida por el arrendatario y las penalizaciones por rescisión por el arrendatario, si el plazo del arrendamiento refleja el ejercicio de la opción de rescindir.	• El coste de adquisición de los bienes arrendados figura registrado en el epígrafe **«Activos tangibles» del balance**.
	• Los ingresos financieros obtenidos como arrendador se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias en el epígrafe «**Ingresos por intereses**».	• Se **amortizan** con los mismos criterios que para el resto de activos tangibles de uso propio. • Los ingresos se reconocen en el capítulo **«Otros ingresos de explotación»** de la cuenta de pérdidas y ganancias.

Contabilización como arrendatario

Plazo del contrato

- **Contratos de duración determinada con o sin opción de cancelación** anticipada a favor de la Entidad sin permiso de la otra parte (con solo una indemnización no significativa): por lo general, el plazo de arrendamiento coincide con la duración inicial establecida.
- **Contratos de duración determinada con opción de renovación** por parte de la Entidad, sin permiso de la otra parte: se ha estimado que se ejercerá dicha opción entendiendo que existen incentivos económicos y considerando igualmente la práctica pasada de la Entidad.
- El plazo de determinados contratos de arrendamiento puede verse afectado como consecuencia de los posibles planes de reestructuración que acometa la Entidad.

Registro contable

		En fecha de comienzo del contrato	Posteriormente
Contratos con un plazo superior a 12 meses o en los que el activo subyacente no sea de escaso valor (fijado en 6.000 euros)	Pasivo por arrendamiento («Otros pasivos financieros»)	Se valora por el valor actual de los pagos por arrendamiento que no estén abonados en dicha fecha, utilizando como tipo de descuento el tipo de interés que el arrendatario habría de pagar para tomar prestado, con un plazo y una garantía similares, los fondos necesarios para obtener un bien de valor semejante al activo por derecho de uso en un entorno económico parecido, denominado «tipo de financiación adicional»*.	Se valora a coste amortizado utilizando el método del tipo de interés efectivo y se reevalúa (con el correspondiente ajuste en el activo por derecho de uso relacionado) cuando hay un cambio en los pagos por arrendamiento futuros en caso de renegociación, cambios de un índice o tipo o en el caso de una nueva evaluación de las opciones del contrato.
	Activo por derecho de uso («Activos tangibles - Terrenos y edificios»)	Se valora al coste e incluye el importe de la valoración inicial del pasivo por arrendamiento, los pagos efectuados en la fecha de comienzo o antes de esta, los costes directos iniciales, de desmantelamiento o rehabilitación cuando exista obligación de soportarlos.	Se amortiza de manera lineal y está sujeto a cualquier pérdida por deterioro, si la hubiera, de acuerdo con el tratamiento establecido para el resto de activos tangibles e intangibles.
Resto de contratos		Se contabilizan como arrendamiento operativo.	

(*) El Grupo ha calculado dicho tipo de financiación adicional tomando como referencia los instrumentos de deuda emitidos –cédulas hipotecarias y deuda senior– ponderados en función de la capacidad de emisión de cada uno. El Grupo utiliza un tipo específico en función del plazo de la operación y del negocio (España o Portugal) donde se encuentren los contratos.

Transacciones de venta con arrendamiento posterior

- Cuando el **Grupo** actúa como **vendedor-arrendatario**:
  - **Si el Grupo no retiene el control del bien:**
    - Da de baja el activo vendido.
    - Valora el activo por derecho de uso que se deriva del arrendamiento posterior por un importe igual a la parte del importe en libros previo del activo arrendado que se corresponde con la proporción que representa el derecho de uso retenido sobre el valor del activo vendido.
    - Se reconoce un pasivo por arrendamiento.
  - **Si el Grupo retiene el control del bien:**
    - No da de baja el activo vendido.
    - Reconoce un pasivo financiero por el importe de la contraprestación recibida.
- Los **resultados generados en la operación** se reconocen inmediatamente en la cuenta de pérdidas y ganancias si se determina que ha existido una venta (solo por el importe de la ganancia o pérdida relativa a los derechos sobre el bien transferidos), de tal manera que el comprador-arrendador adquiere el control del bien.
- El Grupo tiene establecido un procedimiento para realizar un seguimiento prospectivo de la operación, prestando especial atención a la evolución en el mercado de los precios de alquiler de oficinas en comparación a las rentas fijadas contractualmente y a la situación de los activos vendidos.

2.19. Activos contingentes

Los activos contingentes surgen por sucesos inesperados o no planificados de los que nace la posibilidad de una entrada de beneficios económicos. Los activos contingentes no son objeto de reconocimiento en los estados financieros excepto que la entrada de beneficios económicos sea prácticamente cierta. Si la entrada de beneficios económicos es probable, se informa en notas sobre el correspondiente activo contingente.

Los activos contingentes son objeto de evaluación continuada con el objetivo de asegurar que su evolución se refleja adecuadamente en los estados financieros.

2.20. Provisiones y pasivos contingentes

Las provisiones cubren obligaciones presentes en la fecha de formulación de las cuentas anuales surgidas como consecuencia de hechos pasados de los que pueden derivarse perjuicios patrimoniales y se considera probable su ocurrencia; son concretos con respecto a su naturaleza, pero indeterminados con respecto a su importe y/o momento de cancelación.

En las cuentas anuales se recogen todas las provisiones significativas respecto de las cuales se estima que la probabilidad de que sea necesario atender la obligación es mayor que la de no hacerlo. Las provisiones se registran en el pasivo del balance en función de las obligaciones cubiertas.

Las provisiones, que se cuantifican teniendo en consideración la mejor información disponible sobre las consecuencias del suceso en el que traen su causa y son reestimadas con ocasión de cada cierre contable, se utilizan para afrontar las obligaciones específicas para las cuales fueron originalmente reconocidas. Se procede a su reversión, total o parcial, cuando dichas obligaciones dejan de existir o disminuyen.

La política respecto a las contingencias fiscales es provisionar las actas de inspección incoadas por la Inspección de Tributos en relación a los principales impuestos que le son de aplicación, hayan sido o no recurridas, más los correspondientes intereses de demora. En cuanto a los procedimientos judiciales en curso, se provisionan aquellos cuya probabilidad de pérdida se estima que supere el 50%.

Cuando existe la obligación presente pero no es probable que haya una salida de recursos se registra como pasivos contingentes. Los pasivos contingentes pueden evolucionar de forma diferente a la inicialmente esperada, por lo que son objeto de revisión continuada con el objetivo de determinar si se ha convertido en probable dicha eventualidad de salida de recursos. Si se confirma que la salida de recursos es más probable que se produzca que no ocurra, se reconoce la correspondiente provisión en el balance.

Las provisiones se registran en el capítulo «Provisiones» del pasivo del balance en función de las obligaciones cubiertas. Los pasivos contingentes se reconocen en cuentas de orden del balance.

2.21. Estado de cambios en el patrimonio neto. Parte A) Estados de ingresos y gastos reconocidos

En este estado se presentan los ingresos y gastos reconocidos como consecuencia de la actividad de CaixaBank durante el ejercicio, distinguiendo entre aquellos registrados como resultados en la cuenta de pérdidas y ganancias y los otros ingresos y gastos reconocidos directamente en el patrimonio neto.

2.22. Estado de cambios en el patrimonio neto. Parte B) Estados totales de cambios en el patrimonio neto

En este estado se presentan todos los cambios habidos en el patrimonio neto de la Entidad, incluidos los que tienen su origen en cambios en los criterios contables y en correcciones de errores. En el estado se presenta una conciliación del valor en libros al comienzo y al final del ejercicio de todas las partidas que forman el patrimonio neto, agrupando los movimientos en función de su naturaleza:

- Ajustes por cambios en criterios contables y correcciones de errores: incluye los cambios en el patrimonio neto que surgen como consecuencia de la re-expresión retroactiva de los saldos de los estados financieros distinguiendo los que tienen origen en cambios en los criterios contables de los que corresponden a corrección de errores.
- Total de Ingresos y gastos reconocidos: recoge, de manera agregada, el total de las partidas registradas en el estado de cambios en el patrimonio neto parte A) Ingresos y Gastos reconocidos, anteriormente indicadas.
- Otras variaciones en el patrimonio neto: recoge el resto de partidas registradas en el patrimonio neto, como pueden ser aumentos o disminuciones de capital, distribución de dividendos, operaciones con instrumentos de capital propios, pagos con instrumentos de capital propios, transferencias entre partidas del patrimonio neto y cualquier otro aumento o disminución del patrimonio neto.

Particularmente, en los epígrafes de «Ganancias acumuladas» y «Otras reservas» se recoge:

- El epígrafe de fondos propios «Ganancias acumuladas» incluye, al cierre del ejercicio, las ganancias no distribuidas procedentes de la aplicación de resultados de la Entidad y los resultados procedentes de la venta de las inversiones clasificadas en «Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global – Instrumentos de patrimonio», entre otras.
- El epígrafe de fondos propios «Otras reservas» incluye, al cierre del ejercicio, los impactos de 1ª aplicación de normativa contable, la remuneración de emisiones que cumplen con determinadas características y las ganancias / pérdidas derivadas de la operativa con acciones propias, entre otras.

2.23. Estados de flujos de efectivo

Los conceptos utilizados en la presentación de los estados de flujos de efectivo son los siguientes:

- Flujos de efectivo: entradas y salidas de dinero en efectivo y de sus equivalentes; es decir, las inversiones a corto plazo de gran liquidez y bajo riesgo de alteraciones en su valor.
- Actividades de explotación: se utiliza el método indirecto para la presentación de los flujos de efectivo de las actividades de explotación, que refleja el flujo procedente de las actividades típicas de las entidades de crédito, así como de otras actividades que no se pueden calificar como de inversión o de financiación.
- Actividades de inversión: las de adquisición, enajenación o disposición por otros medios de activos a largo plazo, como participadas e inversiones estratégicas y otras inversiones no incluidas en el efectivo y sus equivalentes.
- Actividades de financiación: actividades que producen cambios en la composición del patrimonio neto y de los pasivos que no forman parte de las actividades de explotación, como los pasivos financieros subordinados. Se han considerado como actividades de financiación las emisiones colocadas en el mercado institucional, mientras que las colocadas en el mercado minorista entre nuestros clientes se han considerado como actividad de explotación.

3. Gestión del riesgo

3.1 Entorno y factores de riesgo

Desde la perspectiva de la Entidad, del ejercicio 2019 pueden destacarse los siguientes factores que han repercutido significativamente en la gestión del riesgo, tanto por su incidencia en el año como por las implicaciones a largo plazo:

- **Entorno macroeconómico**

  - Economía global

    La economía global en 2019 ha hecho frente a un aumento considerable de la incertidumbre debido a factores económicos y geopolíticos, que, en gran medida, ya operaban en 2018. En el plano económico destaca, en primer lugar, las dudas que han planeado entorno a la velocidad y riesgos que entraña la desaceleración de la economía china. Hasta el momento, esta desaceleración se ha producido de manera gradual y las autoridades aún disponen de mecanismos para modular su intensidad. Sin embargo, persiste la preocupación acerca de algunos de los desequilibrios que aquejan al país. Asimismo, la ralentización económica que están experimentando las principales economías desarrolladas supone un segundo factor que ha lastrado el crecimiento. Esta dinámica se debe, por un lado, a la madurez del ciclo económico y, por el otro, a factores idiosincráticos de cada país. Así, en EE.UU., la economía acusa el progresivo desvanecimiento del impulso de las medidas fiscales implementadas a finales de 2017 y principios de 2018. Por su lado, en la eurozona, el sector manufacturero, y en particular el del automóvil, sigue atravesando una coyuntura complicada.

    Por lo que se refiere al plano geopolítico, destaca el llamado giro proteccionista de los EE.UU., que a lo largo de 2019 se ha mantenido activo. Asimismo, se ha producido cierto aumento de las tensiones entre EE.UU. y la Unión Europea (UE) tras el fallo de la Organización Mundial del Comercio en favor de EE.UU. en relación con un caso de ayudas públicas a Airbus por parte de la UE que ha permitido a EE.UU. imponer aranceles sobre un conjunto de productos europeos. Con todo, cabe señalar que en el tramo final del año ha aumentado la expectativa de un acuerdo comercial entre EE.UU. y China, aunque el acuerdo difícilmente se alcanzará sin mediar una etapa de negociaciones complejas que generarán incertidumbre mientras se desarrollen.

    Estas fuentes de riesgo han tenido eco en el comportamiento de los mercados financieros que, tras el fuerte episodio de volatilidad que experimentaron a finales de 2018, experimentaron nuevos episodios de aversión al riesgo en verano, cuando las bolsas de las principales economías desarrolladas cayeron debido a los malos datos económicos y al recrudecimiento del pulso comercial entre EE.UU. y China. En ese contexto, y ante las perspectivas de una política monetaria más acomodaticia y sensible al empeoramiento del balance de riesgos, los tipos de interés de los bonos soberanos cayeron significativamente (hasta mínimos históricos en el caso europeo).

  - Eurozona

    El contexto de riesgos de la eurozona ha venido marcado por factores geopolíticos vinculados principalmente a las dificultades para alcanzar un acuerdo de salida para el Reino Unido. A estas incertidumbres políticas se les ha sumado la ralentización económica que tuvo inicio en 2018 y que se ha intensificado en 2019 fruto, en parte, de las dificultades mencionadas anteriormente que atraviesa el sector manufacturero y, en especial, el automóvil. Así, tras crecer un 1,9% en 2018, se estima que el área habrá crecido tan solo un 1,1% en 2019 y que mantendrá un ritmo de avance similar en 2020.

    Ante este contexto de deterioro de las condiciones macroeconómicas, los principales bancos centrales han recalibrado su política monetaria. Así, dado que las presiones inflacionistas están relativamente contenidas en EE.UU., y ante la perspectiva de que la economía se desacelere, la Reserva Federal bajó tipos en tres ocasiones a lo largo de 2019 y, además, a fin de atajar posibles problemas de liquidez en el mercado, inició nuevas compras de activos. Por su lado, el BCE, oficializó un nuevo paquete de estímulo en septiembre 2019, con un recorte de 10 p. b. del tipo depo (complementado por un esquema de *tiering*), nuevas compras de activos (€20.000 millones mensuales), menores tipos de interés para las TLTROs (operaciones con las que se ofrece financiación a largo plazo al sector financiero) y se indicó que el estímulo continuará hasta que la inflación se acerque al objetivo. Aunque las medidas son de magnitud inferior a las del pasado, remarcan que el entorno de tipos bajos se prolongará por un largo periodo de tiempo.

  - España

    El ritmo de crecimiento de la economía española en 2019 ha mantenido la tendencia que inició en 2018 y sigue moderándose ligeramente (aunque se mantiene por encima del promedio de crecimiento de la eurozona). Así, el

crecimiento español ha sido del 2% en 2019 y se espera un avance del PIB del 1,5% en 2020. Esta desaceleración se debe, por un lado, al deterioro del entorno internacional mencionado anteriormente, que ha pesado sobre la evolución de la demanda externa, y, por el otro, al menor crecimiento de la demanda interna, fruto del comportamiento de los consumidores, que se muestran más cautos acerca de las perspectivas macroeconómicas. Asimismo, ha continuado la mejora de las finanzas públicas: el déficit público se situó en el 2,5% del PIB en 2018, una reducción de medio punto en un año, con lo que España abandonó la situación de déficit excesivo con la previsión de que este año se reduzca unas 2 décimas más por efectos cíclicos. A pesar de ello, la deuda pública se mantiene en niveles elevados, cercanos al 100% del PIB. Siendo esta la visión general, cabe mencionar que los riesgos a la baja que rodean el escenario macroeconómico no son despreciables. Destacan, sobre todo, los presentes en el ámbito internacional, como las disputas comerciales entre EE.UU. y China o el proceso de salida del Reino Unido de la UE. En el ámbito doméstico, la formación del nuevo gobierno de coalición tras un año dominado por las citas electorales supone un factor de estabilidad.

- Portugal

  La economía lusa ha frenado en cierta medida su ritmo de avance debido a la moderación de la demanda interna, de manera que se estima que el ritmo de crecimiento en el conjunto de 2019 será del 1,9%, algo menor que en 2018 (2,4%). Con todo, la valoración global de la situación económica de Portugal continúa siendo positiva: las cuentas públicas siguen mejorando, el mercado laboral está en una etapa de bonanza y la confianza del consumidor se mantiene en cotas elevadas. El buen comportamiento de la economía se ha visto reflejado en la prima de riesgo del país que en 2019 ha descendido de manera significativa. Por lo que se refiere al ámbito político, el Partido Socialista ganó las elecciones del 6 de octubre 2019 sin alcanzar una mayoría absoluta. Se prevé que la política económica sea continuista respecto al anterior ejecutivo de modo que se espera que las cuentas públicas sigan mejorando. Con este trasfondo, el fuerte ritmo de crecimiento que muestra el mercado inmobiliario supone un foco de preocupación. Aunque la mayoría de indicadores apuntan a una moderación gradual, dada la importancia de los no-residentes para el sector, cabe no descartar la posibilidad de una corrección más abrupta en caso de que el deterioro del entorno internacional genere un episodio de aversión al riesgo que conlleve una salida de la inversión extranjera.

- **Cambios regulatorios**

  El esquema normativo sobre el que se sustenta el modelo de negocio del Grupo es determinante en su desarrollo ya sea tanto en relación con procesos de gestión como metodológicos. De este modo, el análisis normativo representa un punto relevante en la agenda del Grupo.

  A continuación, se destacan los principales desarrollos y consultas abiertas en el ámbito de riesgos durante el ejercicio 2019:

  - El 21 de febrero de 2019 el Congreso de los Diputados aprobó la **Ley reguladora de los contratos de crédito inmobiliario** (Ley 5/2019 o LCI), por la que se reducen los gastos asociados a cambios en los contratos hipotecarios y se establecen medidas para mejorar la transparencia en las condiciones. Así se culmina el proceso de transposición de la Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de febrero de 2014. Asimismo, el 26 de abril el Ministerio de Economía y Empresa completó la LCI con la aprobación de un **Real Decreto** y una **Orden Ministerial**[1] desarrollando aspectos como la transparencia de la información; el cálculo de la pérdida financiera y los índices y tipos de referencia a aplicar; los requisitos de formación y competencias del personal comercializador; y los criterios aplicables a la comercialización vinculada.

    CaixaBank, en tiempo y forma, ha dado cumplimiento a las disposiciones pertinentes, realizando las adaptaciones necesarias de normas y procedimientos internos, así como la adecuada formación del personal con el fin de asegurar la correcta comercialización de los productos afectados por la norma (ver apartado 3.2.3. Cultura de Riesgos).

  - Aprobación y publicación en del Diario Oficial de la Unión Europea, DOUE, del "***Proposal of CRDV Package***": una vez finalizado el trílogo durante los primeros meses del año, el 16 de abril se aprobó en el pleno del Parlamento Europeo la revisión, iniciada en noviembre de 2016 por la Comisión Europea, del denominado "paquete bancario", que abarca los textos CRD V CRR II, BRRD II y SRMR II[2]. La revisión fundamentalmente traspone los estándares acordados por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (previos al acuerdo sobre la finalización de Basilea III de 2017, cuya adaptación se ha

[1] Real Decreto 309/2019, de 26 de abril, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario y se adoptan otras medidas en materia financiera y la Orden ECE/482/2019, de 26 de abril, por la que se modifican la Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios, y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

[2] Las siglas responden a la *Capital Requirements Regulation and Directive* (CRR/CRD), la Bank *Recovery and Resolution Directive* (BRRD), y la *Single Resolution Mechanism Regulation* (SRMR).

comenzado a abordar a partir del segundo semestre de 2019). El 27 de junio de 2019 ha entrado en vigor dicho paquete legislativo, siendo diciembre de 2020 la fecha límite para la transposición nacional de las directivas, mientras que la mayor parte de los cambios incluidos en el reglamento CRR II son de aplicación a partir de junio de 2021 (diciembre 2020 en el caso de la SRMR II).

- ***Brexit*, Plan de Acción de Contingencia**: el 1 de febrero de 2020 entró en vigor el Acuerdo sobre la retirada del Reino Unido de la Unión Europea, de 24 de enero de 2020, por el cual se ha establecido un período transitorio hasta el 31 de diciembre de 2020, en el que seguirá siendo de aplicación la legislación de la Unión Europea en el Reino Unido y permitiendo seguir la actividad con respecto a ese país como hasta ahora. Adicionalmente, la *European Banking Association* (EBA), *Prudential Regulation Authority* (PRA) y la *Financial Conduct Authority* (FCA) han consensuado un modelo de acuerdo de memorando de entendimiento, o MoU por sus siglas en inglés, en el que se establecen las bases en términos de cooperación e intercambio de información entre las autoridades de la UE y Reino Unido.

- En el contexto del Plan de Acción para reducir préstamos dudosos del Consejo Europeo, el 19 de junio la **EBA** inició el proceso de consulta del borrador de la **Guía de originación y seguimiento de crédito** sobre la concesión, seguimiento y gobierno interno de los préstamos, centrándose en aspectos tales como la **transparencia** y la **evaluación de la capacidad crediticia del prestatario**. El objetivo fundamental de la norma, que a priori se prevé que entre en vigor en junio de 2020, es asegurar que las instituciones dispongan de estándares robustos y prudentes para la toma de riesgo, su gestión y seguimiento, de manera que la originación de nuevos préstamos sea de la mayor calidad crediticia, procurando minimizar la generación futura de préstamos dudosos, a la vez que se respeten los derechos de los consumidores.

  CaixaBank, en aras de mantener los mejores estándares del mercado y protección al consumidor, se ha implicado especialmente en el análisis de las implicaciones de la guía sometida a consulta y anticipación a la disposición final de la norma.

  El pasado 22 de agosto **del ECB publicó un comunicado en el que actualizó sus expectativas supervisoras relativas a las provisiones prudenciales por las nuevas exposiciones de préstamos dudosos (NPEs)**. El supervisor ha adaptado su expectativa de Pilar 2 para determinadas exposiciones convertidas en NPEs a partir del 1 de abril de 2018, alineándola en términos de calendario con el requerimiento de Pilar 1 incorporado recientemente en la CRR en lo que respecta a la cobertura mínima de dichos NPEs (conocido como *prudential backstop*).

  El Grupo, alineado con el objetivo de reducir la acumulación presente y futura de posiciones dudosas, ha llevado a cabo diversas iniciativas como la venta de activos improductivos, así como actuaciones con la finalidad de mejorar los procesos de admisión y gestión de la mora temprana para reducir las entradas y adaptar las métricas del RAF asegurando un holgado cumplimiento de los requerimientos regulatorios.

- Respuesta, el 5 de agosto y 4 de diciembre, de la **EBA** al *Call of Advice* de la Comisión Europea sobre la evaluación de la implementación de la finalización de las reformas de Basilea III del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea. Sendos informes establecen recomendaciones de política: en los ámbitos de riesgo de crédito, operacional y *output floor* en el primero, y la Revisión Fundamental de la Cartera de Negociación (FRTB o *Fundamental Review of the Trading Book*), el marco de ajuste de valoración por riesgo de crédito (CVA o *credit valuation adjustment*) y una evaluación del impacto macroeconómico, en el segundo. Destaca, por ejemplo, la postura negativa de la EBA ante el mantenimiento de especificidades europeas como el factor de soporte a PYMEs en riesgo de crédito o exclusiones del perímetro CVA en el ámbito de riesgo de contraparte; mostrándose favorable a la implementación sin alteraciones de la propuesta del Comité de Basilea.

  El pasado 10 de octubre la Comisión Europea inició el periodo de consulta cuyo resultado, junto con la respuesta al *Call of advice* de la EBA, será tenido en cuenta en el proceso de transposición a la norma europea.

  CaixaBank mantiene un papel activo tanto interna como externamente en el debate de la norma realizando sucesivos ejercicios de valoración de impactos y contraste de razonabilidad en congruencia con las implicaciones y exigencias de otros despliegues regulatorios.

Eventos estratégicos

Los Eventos Estratégicos son los acontecimientos adversos más relevantes que pueden resultar una amenaza para el Grupo CaixaBank a medio plazo. Se consideran únicamente aquellos sucesos a los que la entidad está expuesta por causas externas a su estrategia, si bien la severidad del impacto de dichos acontecimientos pueda mitigarse con la gestión.

Con el objetivo de poder anticipar y gestionar sus efectos, a este respecto, se relacionan los siguientes eventos estratégicos más relevantes identificados en este ejercicio:

- **Incertidumbres en relación con el entorno geopolítico y macroeconómico**

  Las perspectivas económicas dibujan una desaceleración suave del crecimiento económico en los próximos años en España, pero la pérdida de confianza o el surgimiento o agravación de eventos geopolíticos podrían provocar una ralentización más fuerte de lo previsto. Este escenario provocaría, entre otros efectos, una disminución de la demanda de crédito y un deterioro de la calidad crediticia.

  Mitigantes: un evento de esta naturaleza podría tener un impacto financiero relevante. En este sentido, el Grupo entiende que dichos riesgos quedan suficientemente gestionados por los niveles de capital y liquidez del Grupo, validados por el cumplimiento de los ejercicios de estrés tanto externos como internos, e informados en el proceso anual de autoevaluación y adecuación de capital como de liquidez (ICAAP y ILAAP, respectivamente).

- **Persistencia de un entorno de tipos de interés bajos**

  Aunque las expectativas del mercado apuntan a una recuperación muy gradual de los tipos de interés en los próximos años, no puede descartarse la posibilidad de que el entorno de tipos ultrabajos actuales se prolongue más de lo previsto o que incluso los tipos bajen más.

  Mitigantes: los efectos de un entorno de tipos de interés en niveles persistentemente bajos podrían derivarse en la materialización tanto del riesgo de Tipo de Interés estructural del balance como del de Rentabilidad del Negocio. El Grupo gestiona y controla ambos riesgos a través de la monitorización continua del cumplimiento del presupuesto, las mediciones del impacto en el valor económico del balance y en el margen financiero según las metodologías comúnmente aceptadas en la industria, así como mediante el análisis permanente de la oferta de nuevos productos y servicios más adecuados en este entorno bajo una perspectiva de equilibrio del binomio rentabilidad – riesgo.

- **Nuevos competidores con posibilidad de disrupción**

  Se prevé un incremento de la competencia de nuevos entrantes, tales como *Fintechs* y *Agile Banks*, así como de *Global Asset Managers* y *Bigtechs* con potencial disruptivo en términos de competencia o servicios. Este evento podría conllevar la desagregación y desintermediación de la cadena de valor, lo que conllevaría un impacto en márgenes y ventas cruzadas, al competir con entidades más ágiles, flexibles y con una estructura de costes muy ligera. Todo ello podría quedar agravado si las exigencias regulatorias aplicables a estos nuevos competidores no se equipasen a las de las entidades de crédito actuales.

  Mitigantes: el Grupo considera a los nuevos entrantes una amenaza y, a la vez, una oportunidad como fuente de colaboración, aprendizaje y estímulo para el cumplimiento de los objetivos de digitalización y transformación del negocio establecidos en el Plan Estratégico. El Grupo realiza un seguimiento periódico de los principales nuevos entrantes y los movimientos de las *BigTech* en la industria. Además, el Grupo dispone de Imagin como una propuesta de valor de primer nivel que seguirá potenciando. Respecto a la competencia desde *Bigtechs*, el Grupo apuesta por una mejora de la experiencia del cliente con el valor añadido que supone la sensibilidad social del Grupo (*bits and trust*), además de plantear posibles enfoques de colaboración (*open banking*).

- **Ciberseguridad**

  En el ejercicio 2019 se ha incrementado la volumetría y severidad de los eventos de ciberseguridad. En paralelo, reguladores y supervisores han escalado la prioridad de este ámbito en sus agendas.

  Mitigantes: el Grupo también es muy consciente de la importancia y el nivel de amenaza existente, por lo que mantiene una constante revisión del entorno tecnológico y las aplicaciones: en sus vertientes de integridad y confidencialidad de la información, así como la disponibilidad de los sistemas y la continuidad del negocio, tanto con revisiones planificadas como a través de la auditoría continua mediante el seguimiento de los indicadores de riesgo definidos. Adicionalmente, el Grupo está realizando los análisis pertinentes para adecuar los protocolos de seguridad a nuevos retos y se ha definido un nuevo plan estratégico de seguridad de la información para continuar manteniéndose a la vanguardia de la protección de la información y de acuerdo a los mejores estándares de mercado.

- **Riesgos relacionados con el cambio climático**

  Conceptualmente, los riesgos asociados al cambio climático se clasifican en riesgos físicos y en riesgos de transición. Los primeros surgen a consecuencia de eventos climáticos, geológicos y de cambios en el equilibrio de los ecosistemas y pueden ser graduales o abruptos. Pueden conllevar daños físicos a los activos (infraestructuras, inmuebles), disrupciones

en las cadenas de producción o de suministros y/o cambios en la productividad de actividades económicas (agricultura, producción de energía). Por otra parte, los riesgos de transición se asocian a la lucha contra el cambio climático y a la transición hacia una economía baja en carbono. Incluyen factores tales como los cambios en regulaciones y normativas, el desarrollo de tecnologías alternativas energéticamente eficientes, cambios en las preferencias del mercado o factores reputacionales asociados a las actividades con un mayor impacto.

Mitigantes:

CaixaBank gestiona activamente los riesgos medioambientales y los asociados al cambio climático a través de las diferentes líneas de actuación de su Hoja de Ruta, incluyendo:

- Implantación de una Política de Gestión del Riesgo Medioambiental
- Definición y despliegue de la Gobernanza medioambiental y de cambio climático que supervise la consecución de los objetivos del Grupo
- Métricas de Riesgo, asegurando que se cumple con el apetito al riesgo definido, la regulación aplicable y las expectativas de los grupos de interés.
- Reporting Externo de acuerdo con la regulación aplicable y mejores prácticas.
- Comunicación que permita ofrecer de manera efectiva y transparente la información requerida por los grupos de interés en esta materia.
- Taxonomía: estructurar y categorizar los clientes y los productos y servicios desde una perspectiva medioambiental y de cambio climático de acuerdo con los estándares globales y requerimientos regulatorios actualmente en desarrollo.
- Oportunidades de Negocio: asegurar que CaixaBank aprovecha las oportunidades de negocio actuales y futuras en materia de financiación/inversión sostenible en el marco de la Estrategia Medioambiental, entre ellas, la emisión de bonos sostenibles y/o verdes.

Específicamente, en relación con la modelización de los riesgos físicos y de transición, desde mediados de 2019, CaixaBank participa en el segundo proyecto piloto de UNEP FI para implementar las recomendaciones del TCFD (T*askforce on Climate related Financial Disclosures*) en el sector bancario (*TCFD Banking Pilot Phase II*) con un foco en el desarrollo de metodologías y herramientas para el análisis de escenarios de riesgos climáticos físicos y de transición.

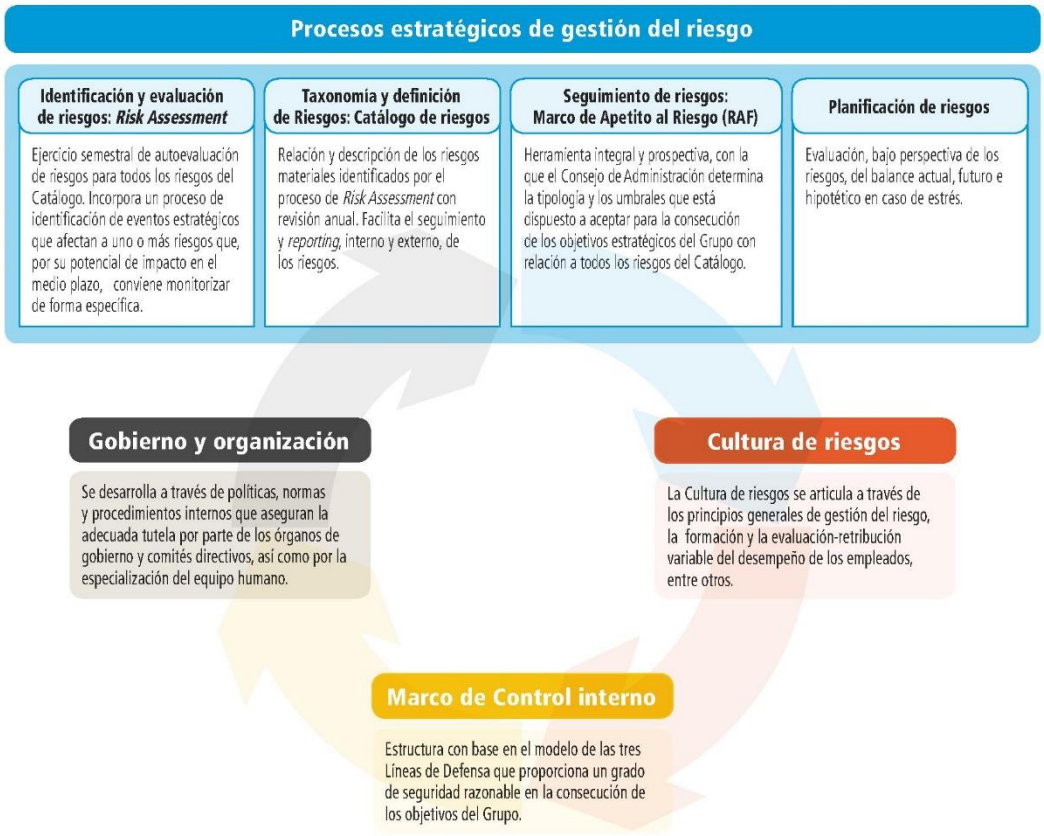
- **Presión del entorno legal, regulatorio o supervisor.**

El riesgo de incremento de la presión del entorno legal, regulatorio o supervisor son unos de los riesgos identificados en el ejercicio de autoevaluación de riesgos que pueden suponer un mayor impacto a corto-medio plazo. En concreto, se observa la necesidad de mantener una monitorización continua de las de nuevas propuestas legislativas y la modificación de la regulación en vigor, dada la elevada actividad de legisladores y reguladores del sector financiero; se constata una mayor preocupación en minimizar los errores en el asesoramiento en las diferentes materias jurídicas o de interpretación normativa; reducir las deficiencias en la gestión de demandas y mejorar la gestión de los requerimientos de reguladores/supervisores y de los expedientes sancionadores que puedan incoarse.

Se constata, también, una mayor preocupación en lo referente a materia de privacidad y protección de datos personales y en el cumplimiento de regulaciones y normativa relacionada con actividades llevadas a cabo por empleados o agentes que puedan perjudicar los intereses y derechos de nuestros clientes.

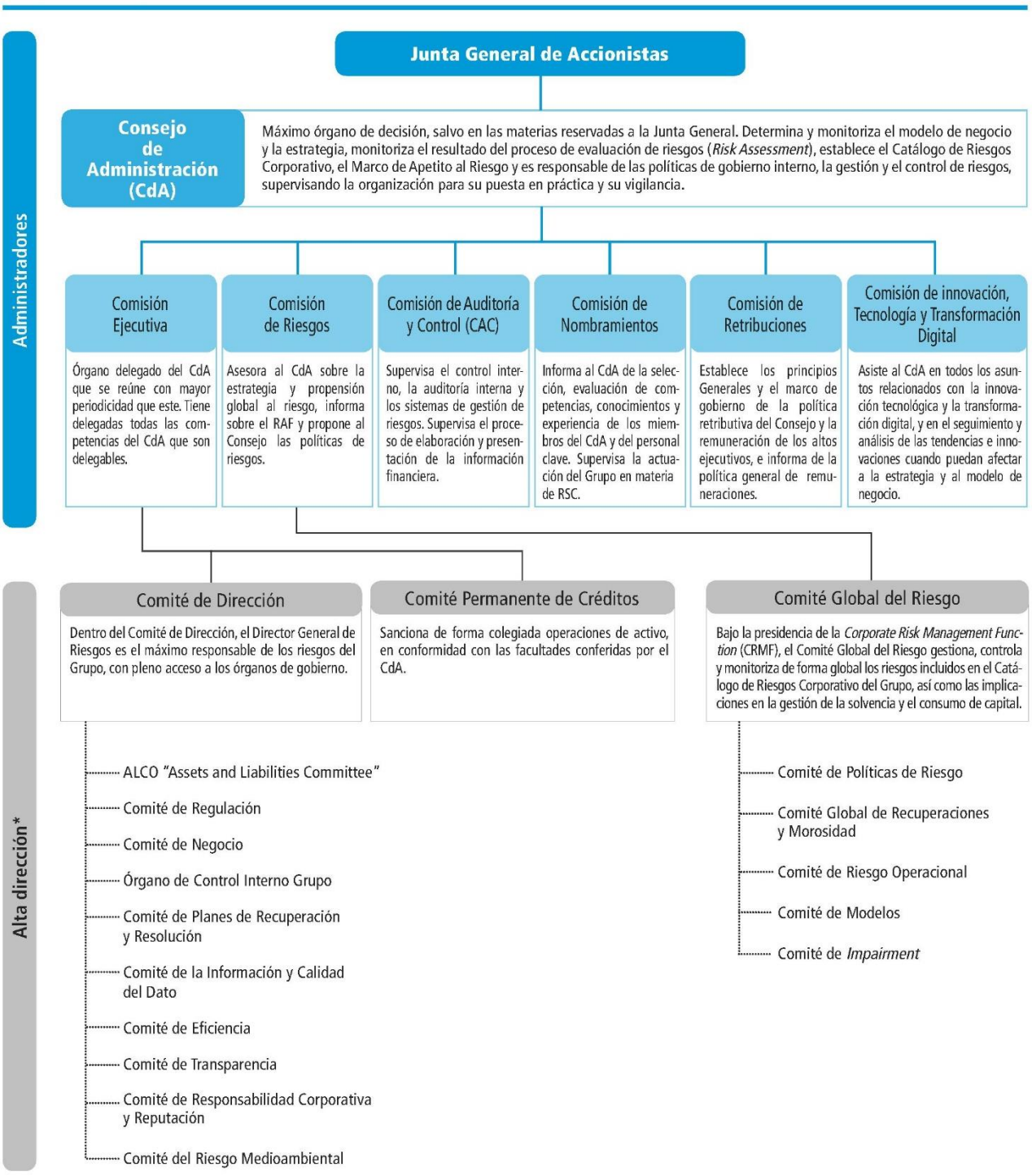
Mitigantes: Como parte de los riesgos del Catálogo del Grupo, se realiza un seguimiento periódico de su gestión y control. En este sentido, complementariamente a lo anterior, se han mejorado sus indicadores de seguimiento de su apetito al riesgo por parte de los órganos de gestión y de gobierno.

A continuación, y para facilitar una visión completa de la Gestión y el Control de Riesgos, se describen los siguientes elementos centrales del marco de gestión del riesgo de la Entidad:



3.2.1. Gobierno y Organización

A continuación, se presenta el esquema organizativo en relación con la gobernanza en la gestión del riesgo en la Entidad:



* En el marco de las atribuciones delegadas conforma distintos comités para el gobierno, gestión y control del riesgo.
Nota: No se muestran todos los comités.

El Director General de Riesgos es miembro del Comité de Dirección y el máximo responsable de la coordinación de la gestión, seguimiento y control de los riesgos de la Entidad, actuando para ello de forma independiente de las áreas de negocio y con pleno acceso a los Órganos de Gobierno de la Entidad.

Como misión relevante de la Dirección General destaca el liderazgo en la implantación en toda la Red Territorial, en colaboración con otras áreas de la Entidad, de los instrumentos que permitan la gestión integral de los riesgos, con el fin de asegurar el equilibrio entre los riesgos asumidos y la rentabilidad esperada.

La *Corporate Risk Management Function*, como responsable del desarrollo e implementación del marco de gestión y control de riesgos y de la segunda línea de defensa (véase Nota 3.2.4.) actúa de forma independiente de las áreas tomadoras de riesgo, y tiene acceso directo a los Órganos de Gobierno de la Entidad, especialmente a la Comisión de Riesgos, a cuyos Consejeros reporta regularmente sobre la situación y evolución esperada del perfil de riesgos de la Entidad.

3.2.2. Procesos estratégicos de gestión del riesgo

La Entidad dispone de los siguientes procesos estratégicos de gestión del riesgo para la identificación, medición, seguimiento, control y *reporting* de los riesgos:

Evaluación de riesgos (Risk Assessment)

La Entidad realiza con periodicidad semestral un proceso de autoevaluación del riesgo, con el fin de:

- Identificar, evaluar, calificar y comunicar internamente cambios significativos en los riesgos inherentes asumidos en su entorno y modelo de negocio.
- Realizar una autoevaluación de las capacidades de gestión, de control y de gobierno de los riesgos, como instrumento explícito que ayuda a detectar mejores prácticas y debilidades relativas en alguno de los riesgos.

El resultado de esta autoevaluación se reporta, al menos anualmente, primero al Comité Global del Riesgo y a la Comisión de Riesgos en segunda instancia, para ser finalmente aprobado por el Consejo de Administración.
El Risk Assessment es una de las principales fuentes de identificación de eventos estratégicos (ver nota *3.1. Entorno y factores de riesgo*).

Catálogo de Riesgos Corporativo

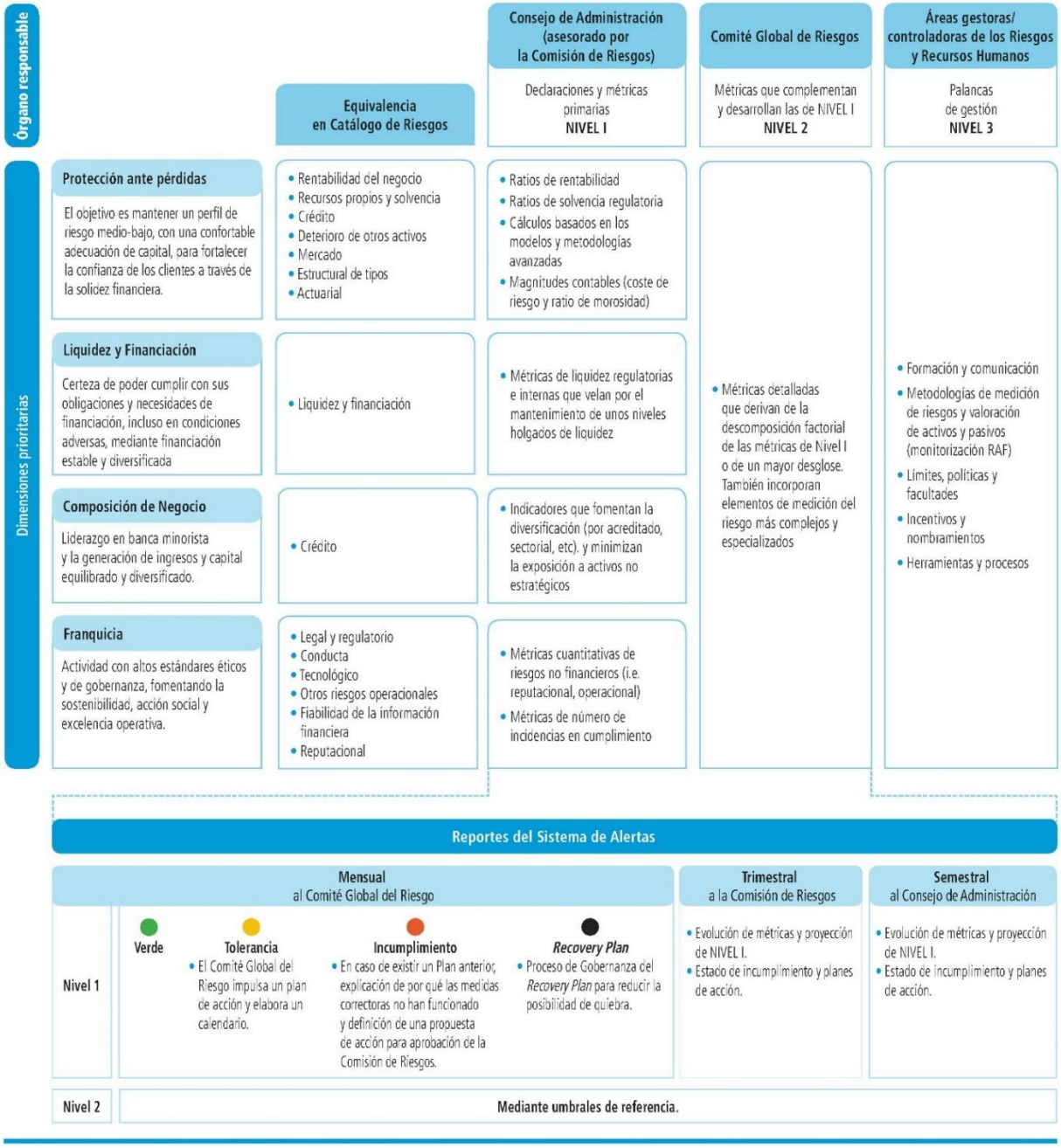
La Entidad dispone de un Catálogo de Riesgos Corporativo que facilita el seguimiento y *reporting*, interno y externo, de los riesgos:

Riesgos	Descripción
Riesgos de modelo de negocio	
Rentabilidad del negocio	Obtención de resultados inferiores a las expectativas del mercado o a los objetivos del Grupo que impidan, en última instancia, alcanzar un nivel de Rentabilidad Sostenible superior al Coste de Capital.
Recursos propios / Solvencia	Restricción de la capacidad del Grupo CaixaBank para adaptar su volumen de recursos propios a las exigencias normativas o a la modificación de su perfil de Riesgo.
Liquidez y financiación	Déficit de activos líquidos, o limitación en la capacidad de acceso a la financiación del mercado, para satisfacer los vencimientos contractuales de los pasivos, los requerimientos regulatorios o las necesidades de inversión del Grupo.
Riesgos específicos de la actividad financiera	
Crédito	Pérdida de valor de los activos del Grupo CaixaBank frente a un cliente o contrapartida, por el deterioro de la capacidad de dicho cliente o contrapartida para hacer frente a sus compromisos con el Grupo.
Deterioro de otros activos	Reducción del valor en libros de las participaciones accionariales y de los activos no financieros (materiales, inmateriales, por impuestos y otros activos) del Grupo CaixaBank.
Mercado	Pérdida de valor de los activos o incremento de valor de los pasivos incluidos en la cartera de negociación por fluctuaciones de los tipos de interés, tipos de cambio, *spread* de crédito, factores externos o precios en los mercados donde dichos activos/pasivos se negocian.
Estructural de tipos	Efecto negativo sobre el valor económico de las masas del balance o sobre el margen financiero debido a cambios en la estructura temporal de los tipos de interés y su afectación a los instrumentos del activo, pasivo y fuera de balance del Grupo no registrados en la cartera de negociación.
Actuarial	Riesgo de pérdida o modificación adversa del valor de los compromisos contraídos por contratos de seguro o pensiones con clientes o empleados a raíz de la divergencia entre la estimación para las variables actuariales empleadas en la tarificación y reservas y la evolución real de estas.
Riesgos operacional y reputacional	
Legal / Regulatorio	Potenciales pérdidas o disminución de la rentabilidad del Grupo CaixaBank a consecuencia de cambios en la legislación vigente, de una incorrecta implementación de dicha legislación en los procesos del Grupo CaixaBank, de la inadecuada interpretación de la misma en las diferentes operaciones, de la incorrecta gestión de los requerimientos judiciales o administrativos o de las demandas o reclamaciones recibidas.
Conducta	Aplicación de criterios de actuación contrarios a los intereses de sus clientes u otros grupos de interés, o actuaciones u omisiones por parte del Grupo no ajustadas al marco jurídico y regulatorio, o a las políticas, normas o procedimientos internos o a los códigos de conducta y estándares éticos y de buenas prácticas.
Tecnológico	Pérdidas debidas a la inadecuación o los fallos del *hardware* o del *software* de las infraestructuras tecnológicas, debidos a ciberataques u otras circunstancias, que pueden comprometer la disponibilidad, integridad, accesibilidad y seguridad de las infraestructuras y los datos.
Otros riesgos operacionales	Pérdidas o daños provocados por errores o fallos en procesos, por acontecimientos externos o por la actuación accidental o dolosa de terceros ajenos al Grupo. Incluye, entre otros, factores de riesgo relacionados con la externalización, la utilización de modelos cuantitativos, la custodia de valores o el fraude externo.
Fiabilidad de la información financiera	Deficiencias en la exactitud, integridad y criterios de elaboración de los datos necesarios para la evaluación de la situación financiera y patrimonial del Grupo CaixaBank.
Reputacional	Menoscabo de la capacidad competitiva por deterioro de la confianza en el Grupo CaixaBank de alguno de sus grupos de interés, a partir de la evaluación que dichos grupos efectúan de las actuaciones u omisiones, realizadas o atribuidas, del Grupo, su Alta Dirección, sus Órganos de Gobierno o por quiebra de entidades relacionadas no consolidadas (riesgo de *Step-In*).

El Catálogo de Riesgos Corporativo está sujeto a revisión continua, particularmente sobre aquellos riesgos con afectación material. Al menos con frecuencia anual, el Catálogo se reporta primero al Comité Global del Riesgo y a la Comisión de Riesgos en segunda instancia, para ser finalmente aprobado por el Consejo de Administración.

Marco de Apetito al Riesgo

El Marco de Apetito al Riesgo (en adelante, Risk Appetite Framework o "RAF") es una herramienta integral y prospectiva con la que el Consejo de Administración determina la tipología y los umbrales de riesgo que está dispuesto a aceptar para la consecución de los objetivos estratégicos del Grupo. Estos objetivos no únicamente quedan reflejados mediante niveles de tolerancia al riesgo sino que además el RAF contempla declaraciones de mínimo apetito al riesgo como, por ejemplo, el seguimiento de riesgo fiscal como parte del riesgo legal recogido en el Catálogo de Riesgos Corporativo. Por tanto, el RAF determina el apetito al riesgo para el desarrollo de la actividad.



Planificación de riesgos

La Entidad cuenta con procesos institucionales para evaluar bajo la perspectiva de los riesgos la evolución del balance (actual, futuro e hipotético) en escenarios de estrés. Para ello, la Entidad efectúa una planificación de la evolución esperada de las magnitudes y de las ratios que delimitan el perfil de riesgo futuro, como parte del Plan Estratégico vigente, cuyo cumplimiento se revisa de forma recurrente.

Adicionalmente, se evalúan las variaciones en este mismo perfil bajo potencial ocurrencia de escenarios estresados, tanto en ejercicios internos, como en los sujetos a supervisión regulatoria (ICAAP, ILAAP y stress tests EBA). Con ello, se facilita al equipo directivo y a los órganos de gobierno la visión necesaria sobre la resistencia de la Entidad ante eventos internos y/o externos.

3.2.3. Cultura de Riesgos

Principios generales de gestión del riesgo

Se resumen a continuación los Principios Generales que rigen la Gestión del Riesgo en la Entidad:

- El riesgo es inherente a la actividad de la Entidad.
- Responsabilidad última del Consejo de Administración.
- Implicación de toda la organización.
- La gestión comprende el ciclo completo de las operaciones.
- Decisiones conjuntas, existiendo un sistema de facultades y requiriendo siempre la aprobación de dos empleados.
- Independencia de las unidades de negocio y operativas.
- Concesión según la capacidad de devolución del titular y a una rentabilidad adecuada.
- Homogeneidad en los criterios y herramientas utilizadas.
- Descentralización de las decisiones.
- Uso de técnicas avanzadas.
- Dotación de recursos adecuados.
- Formación y desarrollo de competencias continuo.

Formación

En el ámbito específico de la actividad de Riesgos, la Alta Dirección define los contenidos de formación, tanto en las funciones de soporte al Consejo de Administración/Alta Dirección, con contenidos específicos que faciliten la toma de decisiones a alto nivel, como en el resto de las funciones de la organización, especialmente en lo que respecta a profesionales de la red de oficinas. Todo ello se realiza con el objetivo de facilitar la traslación a toda la organización del RAF, la descentralización de la toma de decisiones, la actualización de competencias en el análisis de riesgos y la optimización de la calidad del riesgo.

La Entidad estructura su oferta formativa a través de la Escuela de Riesgos. De esta forma la formación se plantea como una herramienta estratégica orientada a dar soporte a las áreas de negocio a la vez que es el canal de transmisión de la cultura y las políticas de riesgos de la Entidad ofreciendo formación, información y herramientas a todos los profesionales. La propuesta se articula como un itinerario formativo de especialización en la gestión de riesgos que estará vinculado a la carrera profesional de cualquier empleado, abarcando desde Banca Retail a especialistas de cualquier ámbito.

Las principales iniciativas formativas de la Entidad en el ámbito de fomento de la cultura de riesgos tienen las siguientes magnitudes:

FORMACIÓN Y CULTURA DE RIESGOS

CURSO	TÍTULO	COLECTIVO FORMADO	NÚMERO DE PERSONAS AÑO
Curso Básico de Riesgo Bancario *(cuarta edición)*	Certificación Universitaria de nivel básico	No especialistas de la red comercial de oficinas y otros colectivos de interés que puedan requerir un conocimiento básico de los criterios de riesgo de la organización para el desempeño de su trabajo	272
Diploma de Postgrado en Análisis de Riesgo Bancario *(séptima edición)*	Diploma universitario	Direcciones y subdirecciones de oficinas de la red comercial, y otros colectivos de interés que, por su función, puedan tener atribuciones en la concesión de operaciones de activo, o bien requieran de un conocimiento avanzado del riesgo	318
Formación especialista en riesgos para oficinas Agrobank *(primera edición)*	Especialidad	Empleados que componen la red de oficinas AgroBank	1.957
Formación especialista en riesgos para oficinas BusinessBank *(primera edición)*	Especialidad	Empleados que componen la red de oficinas Businessbank	277
Formación especialista en riesgos para oficinas de Banca Privada *(primera edición)*	Especialidad	Empleados que componen la red de Banca Privada	552
Formación nueva Ley de Contratos de Crédito Inmobiliario 5/2019 *(primera y segunda edición)*	Certificación Universitaria	Curso de actualización de la nueva ley 5/2019 dirigida a empleados que componen la red de Retail, Empresas y Riesgos	9.842

Comunicación

La difusión de la cultura corporativa de riesgos es un elemento esencial para el mantenimiento de un marco robusto y coherente alineado con el perfil de riesgos de la Entidad. En este sentido cabe destacar la Intranet corporativa de riesgos que constituye un entorno dinámico de comunicación directa de las principales novedades del entorno de riesgos. Destacan sus contenidos a nivel de actualidad, información institucional, sectorial y formación.

Evaluación y retribución del desempeño

Tal y como se ha mencionado en la sección del RAF, la Entidad vela porque la motivación de sus empleados sea coherente con la cultura de riesgos y con el cumplimiento de los niveles de riesgo que el Consejo está dispuesto a asumir.

En este sentido, existen esquemas de compensación vinculados directamente con la evolución anual de las métricas del RAF y que se detallan en el Informe Anual de Remuneraciones.

3.2.4. Marco de Control Interno

El Grupo dispone de un Marco de Control Interno de acuerdo con: i) las Directrices de Gobierno Interno de la EBA de 21 de marzo de 2018, las cuales desarrollan los requerimientos de gobierno interno establecidos en la Directiva 2013/36/EU del Parlamento Europeo y ii) con otras directrices regulatorias sobre funciones de control aplicables a entidades financieras y a las recomendaciones de la CNMV; el cual proporciona un grado de seguridad razonable en la consecución de los objetivos de la Entidad.

Adicionalmente, CaixaBank ha finalizado el establecimiento, en interés del Grupo, de principios y criterios de actuación generales en prácticamente todos sus ámbitos de actividad, mediante la aprobación de las correspondientes políticas corporativas. Estas políticas han sido trasladadas a las filiales que, en el ámbito de su autonomía y competencias, las han adaptado, aplicado y desarrollado teniendo en cuenta el ámbito regulatorio específico que les resulta de aplicación.

Las líneas directrices del Marco de Control Interno del Grupo están recogidas en la Política Corporativa de Control Interno y se configuran en línea con las directrices de los reguladores y las mejores prácticas del sector sobre la base del "modelo de tres líneas de defensa":

Riesgos Corporativos	Primera línea de defensa(1)	Segunda línea de defensa			Tercera línea de defensa
		C	RMF(2)		
			CRMF	CIF	
Rentabilidad del negocio	DE de Intervención, Control de Gestión y Capital			●	Auditoría interna
Recursos propios / Solvencia	DE de Intervención, Control de Gestión y Capital			●	
Liquidez y Financiación	DE de Finanzas		●		
Crédito	DG de Negocio, DG de Riesgos, DE *CIB and International Banking*, DE Morosidad, Recuperaciones y Activos Adjudicados		●		
Deterioro de otros activos	DE de Intervención, Control de Gestión y Capital, DE de Asesoría Jurídica y DE de Activos Adjudicados		●	●	
Mercado	DE de Finanzas		●		
Estructural de tipos	DE de Finanzas		●		
Actuarial	DE de Seguros		●		
Legal y regulatorio	DE de Asesoría Jurídica	●			
Conducta	DG de Negocio, DE de Asesoría Jurídica, DE de Finanzas y DE *CIB and International Banking*	●			
Tecnológico	DE de Medios		●		
Otros riesgos operacionales	DE de Medios, DG de Negocio y DE *CIB and International Banking*		●		
Fiabilidad de la información financiera	DE de Intervención, Control de Gestión y Capital		●	●	
Reputacional	DE de Comunicación, Relaciones Institucionales, Marca y RSC y DG de Negocio	●			

(1) Se identifican ámbitos indicados del Comité de Dirección, así como particularmente otros ámbitos específicos.
(2) *La Risk Management Function* (RMF), de acuerdo con su denominación en inglés, está compuesta por la *Corporate Risk Management Function & Planning* (CRMF) y Control Interno Financiero (CIF).
C - *Compliance*
DG - Dirección General
DE - Dirección Ejecutiva

Primera línea de defensa

Formada por las líneas de negocio (áreas tomadoras de riesgo) y las funciones de soporte que originan la exposición a los riesgos del Grupo en el ejercicio de su actividad. Asumen riesgos y son responsables de su gestión continua. Son responsables de desarrollar y mantener controles efectivos sobre sus correspondientes negocios, así como de identificar, gestionar, medir, controlar, mitigar y reportar los principales riesgos que originan en el ejercicio de su actividad. Entre otras actividades, identifican, evalúan y notifican sus exposiciones, teniendo en cuenta el apetito al riesgo del banco, los límites de riesgo autorizados y las políticas, procedimientos y controles existentes.

La forma en que la línea de negocio ejecuta sus responsabilidades debe reflejar la cultura de riesgo actual del banco, promovida por el Consejo de Administración.

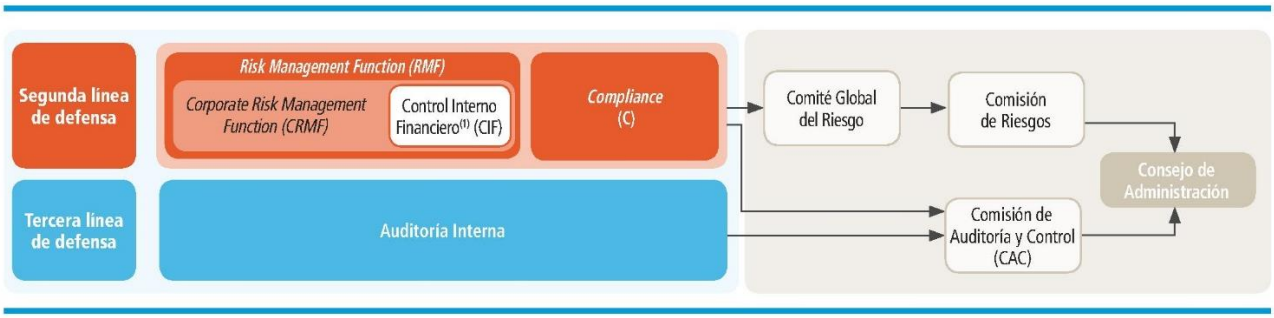
Estas funciones pueden estar integradas en las propias unidades de negocio y soporte al negocio. No obstante, cuando el nivel de complejidad, intensidad o necesidad de focalización así lo requieren, se establecen unidades de control específicas, dotadas de mayor especialización, para asegurar un nivel adecuado de control de los riesgos.

Segunda línea de defensa

Las funciones integradas en la segunda línea de defensa actúan de forma independiente de las unidades de negocio y comprenden:

- El establecimiento de políticas de gestión y control de los riesgos, en coordinación con la primera línea de defensa, evaluando su cumplimiento posterior.
- La identificación, medición y seguimiento de los riesgos (incluyendo los emergentes), contribuyendo a la definición e implantación de indicadores de riesgo, alineados con el RAF.
- Coordinan los procesos de cumplimentación y seguimiento de los procesos estratégicos de gestión del riesgo: Risk Assessment, el Catálogo de Riesgos Corporativo y el RAF.
- Seguimiento periódico de la efectividad de los indicadores de primera línea de defensa, así como de indicadores propios de la segunda línea de defensa, en relación con el perfil de los riesgos establecidos.
- Seguimiento de las debilidades de control identificadas, así como del establecimiento e implantación de los Planes de Acción.
- Contraste independiente de los modelos internos.

Las actividades de la segunda línea de defensa, del mismo modo que i) las debilidades identificadas, ii) el seguimiento de los planes de acción y (iii) la opinión sobre la adecuación del entorno de control en la Entidad se reportan periódicamente a los a órganos responsables del entorno control, siguiendo la jerarquía establecida, así como a organismos supervisores.



(1) En dependencia jerárquica de la Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de Gestión y Capital.

La segunda línea de defensa se distribuye entre la *Risk Management Function* (RMF) y *Compliance*. En cuanto a la RMF, está formada por las siguientes áreas:

- *Corporate Risk Management Function & Planning* (CRMF)

  La CRMF tiene responsabilidad en la identificación, medición, evaluación, gestión y *reporting* de los riesgos bajo su ámbito de competencia, contando una visión general sobre la totalidad de los riesgos de la Entidad. A tales efectos, todos aquellos aspectos considerados relevantes para el ejercicio de sus responsabilidades que son desarrollados por funciones de segunda línea de defensa sin dependencia jerárquica serán reportados a la CRMF.

  Adicionalmente, en relación con aquellas materias que son de su competencia la CRMF: i) realiza el seguimiento de la organización interna de la segunda línea de defensa, los planes y actividades generales, y la evaluación de su eficacia; ii) vela por el adecuado dimensionamiento de la segunda línea de defensa para garantizar la gestión eficaz de sus responsabilidades, realizar el seguimiento de sus objetivos, y de los proyectos de mejora relativos a los procesos y sistemas de gestión y seguimiento de los riesgos; y iii) asegura a la Dirección y a los Órganos de Gobierno la existencia, el diseño adecuado y la aplicación efectiva de las políticas y procedimientos de control de los riesgos en la organización, evaluando el entorno de control de los riesgos. Asimismo, la CRMF ha de reforzar siempre que sea preciso los mecanismos de coordinación de las actuaciones de las Unidades de Control de Riesgos de la primera, segunda y tercera línea de defensa.

Validación y Riesgo de Modelo (VRM)

La Función de Validación Interna en CaixaBank se lleva a cabo desde el Departamento de Validación y Riesgo de Modelo, dependiente de la RMF, que tiene como objetivo emitir una opinión técnica independiente sobre la adecuación de los modelos internos utilizados a efectos de gestión interna y/o de carácter regulatorio del Grupo. Dentro de sus ámbitos de actuación se incluye la revisión de los aspectos metodológicos, de la integración en la gestión (adecuación de los usos de los modelos, entre otros), la verificación de la existencia de un entorno tecnológico con la calidad de datos suficiente y otros aspectos transversales (como el gobierno del modelo u otros aspectos documentales).

Las actividades de la Función de Validación están alineadas con las exigencias normativas de los distintos mecanismos de supervisión.

Los resultados de cualquier actividad de revisión de la Función de Validación derivan en una opinión global y en la emisión de recomendaciones, en caso necesario.

Adicionalmente, la Función de Riesgo de Modelo, ubicada en el mismo Departamento, se encarga, desde 2019, del despliegue del Marco de Gestión de Riesgo de Modelo con visión transversal, contemplando, como pilares básicos, la identificación de los modelos, su gobierno y la monitorización del riesgo de modelo.

- Control Interno Financiero (CIF)

  El departamento de Control Interno Financiero depende jerárquicamente de la Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de Gestión y Capital, se integra funcionalmente en la RMF y realiza las funciones de segunda línea de defensa relacionadas con los siguientes riesgos: i) rentabilidad de negocio; ii) recursos propios / solvencia; iii) deterioro de otros activos y iv) fiabilidad de la información financiera.

En cuanto a *Compliance* (C),

La Subdirección General de *Compliance* es una función en dependencia del Consejero Delegado, y reporta directamente, en su ámbito de actuación, a la Alta Dirección, a los Órganos de Gobierno, así como a los organismos supervisores (Banco de España, BCE, Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC), Tesoro, CNMV y otros organismos).

El modelo de supervisión de *Compliance* se basa en cuatro palancas principales de gestión: i) definición y mantenimiento de una taxonomía detallada de riesgos en cada ámbito de actuación; ii) Plan de *Compliance* anual, dónde se determinan las actividades de supervisión y de revisión de procedimientos internos en función de su criticidad; iii) seguimiento de gaps (deficiencias de control o incumplimientos de normativas) identificados, bien por la primera línea de defensa, bien a través de las actividades integradas en el Plan de *Compliance*, bien por informes de expertos externos, informes de las inspecciones de los organismos supervisores, reclamaciones de clientes, etc. y de los Planes de Acción de mejora, sobre los que se realiza un seguimiento periódico; iv) *reporting* y escalado de la información relevante, seguimiento de inspecciones o deficiencias en el ámbito de *Compliance*.

Asimismo, la función de *Compliance* realiza actividades de asesoramiento sobre las materias de su competencia, y lleva a cabo acciones de desarrollo y transformación de la "Cultura" de *Compliance* a través del rediseño de procesos basados en la tecnología, a través de planes de sensibilización y comunicación a toda la organización y a través de acciones de formación, estableciendo un plan de formación regulatoria obligatoria y vinculada al bonus anual.

Otra actividad que desarrolla es velar por las buenas prácticas en materia de integridad y normas de conducta, para lo que dispone, entre otros medios, del canal confidencial de consultas y denuncias.

Tercera línea de defensa

Con el fin de establecer y preservar la independencia de la función, la Dirección Ejecutiva de Auditoría Interna depende funcionalmente de la Presidenta de la Comisión de Auditoría y Control del Consejo de Administración, sin perjuicio de que deba reportar al Presidente del Consejo de Administración para el adecuado cumplimiento de sus funciones.

Auditoría Interna dispone de un Estatuto de su función, aprobado por el Consejo de Administración que establece que es una función independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, se ha concebido para agregar valor y mejorar las actividades. Tiene como objetivo proporcionar una seguridad razonable a la Alta Dirección y a los Órganos de Gobierno sobre:

- La eficacia y eficiencia de los Sistemas de Control Interno para la mitigación de los riesgos asociados a las actividades de la Entidad.

- El cumplimiento de la legislación vigente, con especial atención a los requerimientos de los Organismos Supervisores y la adecuada aplicación del RAF definido.
- El cumplimiento de las políticas y normativas internas, y la alineación con las mejores prácticas y buenos usos sectoriales, para un adecuado Gobierno Interno de la Entidad.
- La fiabilidad e integridad de la información financiera y operativa, incluyendo la efectividad del Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF).

En este sentido, los principales ámbitos de supervisión se refieren a:

- La adecuación, eficacia e implantación de políticas, normas y procedimientos.
- La efectividad de los controles.
- La adecuada medición y seguimiento de Indicadores de la primera línea de defensa y segunda línea de defensa.
- La existencia y correcta implantación de los planes de acción para la remediación de las debilidades de los controles.
- La validación, el seguimiento y la evaluación del entorno de control que realiza la segunda línea de defensa.

Asimismo, sus funciones incluyen i) la elaboración del Plan Anual de Auditoría con visión plurianual basado en las evaluaciones de riesgos, que incluya los requerimientos de los reguladores y aquellas tareas o proyectos solicitados por la Alta Dirección/Comité de Dirección y la Comisión de Auditoría y Control; ii) el reporte periódico de las conclusiones de los trabajos realizados y las debilidades detectadas a los Órganos de Gobierno, la alta dirección, los auditores externos, supervisores y resto de entornos de control y gestión que corresponda; y iii) la aportación de valor mediante la formulación de recomendaciones para solventar las debilidades detectadas en las revisiones y el seguimiento de su adecuada implantación por los centros responsables.

3.3.1. Descripción general

El riesgo de crédito es el más significativo del balance y se deriva de la actividad comercial bancaria, de la operativa de tesorería y de la participación a largo plazo en el capital de instrumentos de patrimonio.

La exposición máxima al riesgo de crédito de los instrumentos financieros incluidos en los epígrafes de instrumentos financieros del activo del balance, incluido el riesgo de contraparte, se presenta a continuación:

EXPOSICION MAXIMA AL RIESGO DE CREDITO
(Millones de euros)

	31-12-2019		31-12-2018	
	EXPOSICIÓN MÁXIMA AL RIESGO DE CRÉDITO	COBERTURA	EXPOSICIÓN MÁXIMA AL RIESGO DE CRÉDITO	COBERTURA
Activos financieros mantenidos para negociar (Nota 10)	**1.075**		**1.008**	
Instrumentos de patrimonio	370		267	
Valores representativos de deuda	705		741	
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados (Nota 11)	**221**		**473**	
Instrumentos de patrimonio	55		61	
Valores representativos de deuda			85	
Préstamos y anticipos	166		327	
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global (Nota 12)	**16.316**		**19.903**	
Instrumentos de patrimonio	1.729		2.857	
Valores representativos de deuda	14.587		17.046	
Activos financieros a coste amortizado (Nota 13)	**226.511**	**(3.576)**	**227.316**	**(4.394)**
Valores representativos de deuda	13.992		13.894	
Préstamos y anticipos	212.519	(3.576)	213.422	(4.394)
Entidades de crédito	4.357	(2)	7.488	
Clientela	208.162	(3.574)	205.934	(4.394)
Derivados	**3.699**		**3.752**	
TOTAL EXPOSICION ACTIVA	**247.822**	**(3.576)**	**252.452**	**(4.394)**
TOTAL GARANTÍAS CONCEDIDAS Y COMPROMISOS *	**83.674**	**(129)**	**76.877**	
TOTAL	**331.496**	**(3.705)**	**329.329**	**(4.394)**

(*) Los CCF (*Credit Conversion Factors*), factor de conversión de crédito de garantías concedidas y compromisos en créditos, a 31 de diciembre de 2019 y 2018 ascienden a 58.867 y 49.352 millones de euros.

La exposición máxima al riesgo de crédito es el valor en libros bruto, excepto en el caso de derivados, que es el valor de la exposición según el método de valoración de la posición a precios de mercado, que se calcula como la suma de:

- Exposición actual: el valor más alto entre cero y el valor de mercado de una operación o de una cartera de operaciones en un conjunto de operaciones compensables con una contraparte que se perdería en caso de impago de la contraparte, asumiendo que no se recuperará nada sobre el valor de las operaciones en caso de insolvencia o liquidación más allá del colateral recibido.
- Riesgo potencial: variación de la exposición crediticia como resultado de los cambios futuros de las valoraciones de las operaciones compensables con una contraparte durante el plazo residual hasta vencimiento.

Respecto a la actividad ordinaria, la Entidad orienta su actividad crediticia a la satisfacción de las necesidades de financiación de familias y empresas en un entorno de riesgo de perfil medio-bajo, conforme con el RAF, con la voluntad de mantener el liderazgo en la financiación de particulares y PYMES, así como para reforzar la prestación de servicios de valor añadido al segmento de grandes empresas.

Los principios y políticas que sustentan la gestión del riesgo de crédito en la Entidad son las siguientes:

- Una adecuada relación entre los ingresos y las cargas que asumen los consumidores.
- La verificación documental de la información facilitada por el prestatario y su solvencia.
- La información precontractual y protocolos de información adecuados a las circunstancias y características personales de cada cliente y de la operación.
- Una valoración adecuada e independiente de las garantías inmobiliarias.

3.3.2. Ciclo del riesgo de crédito

El ciclo completo de gestión del riesgo de crédito comprende toda la vida de la operación, desde el análisis de la viabilidad y la admisión del riesgo según criterios establecidos, el seguimiento de la solvencia y de la rentabilidad y, eventualmente, la recuperación de los activos deteriorados. La diligencia en la gestión de cada una de dichas etapas propiciará el éxito en el reembolso.

3.3.2.1. Admisión y concesión

El proceso de admisión y concesión de nuevas operaciones se basa en el análisis de cuatro puntos básicos: análisis de los intervinientes, finalidad de la operación, capacidad de devolución y características de la operación.

El sistema de facultades basado en el expediente electrónico asigna por defecto el nivel de aprobación a los empleados, con un nivel de responsabilidad según la delegación establecida por la Dirección como estándar adecuado asociado al cargo.

Este sistema de facultades se fundamenta en el estudio de cuatro ejes:

- **Importe**: es el montante solicitado juntamente con el riesgo ya concedido. El importe de la operación se define mediante dos métodos alternativos según el segmento al que pertenecen las operaciones:
  - Pérdida ponderada por producto: basado en la fórmula de cálculo de pérdida esperada tiene en cuenta el apetito al riesgo según la naturaleza de cada producto. Se aplica a las solicitudes cuyo primer titular es una persona jurídica.
  - Nominales: tiene en cuenta el importe nominal y las garantías de las operaciones de riesgo. Se aplica a personas físicas.
- **Garantía**: comprende el conjunto de bienes y/o prendas afectados para asegurar el cumplimiento de una obligación.
- **Política de Riesgo General**: conjunto de políticas que identifican y evalúan las variables relevantes de cada tipo de solicitud. Principalmente, suponen tratamientos específicos en referencia a operaciones de pequeño importe relativo, refinanciaciones, alertas de persona, actividad de seguimiento del riesgo, ratios de endeudamiento y diagnóstico del *scoring*.
- **Plazo:** duración de la operación solicitada, correlacionado con la finalidad de la operación. Existen políticas específicas en función del tipo de operación y plazo, que requieren un mayor nivel de facultades para su aprobación.

Con el propósito de facilitar la agilidad en la concesión a particulares y autónomos, existe un centro de admisión de riesgos de particulares con el compromiso de dar respuesta a las solicitudes en un plazo de 48h, estando pre-concedidas en determinados casos a través de determinados canales. Por su parte, las solicitudes de personas jurídicas se distribuyen a nivel territorial a través de Centros de Admisión de Riesgos (CAR), los cuales gestionan las solicitudes dentro de sus niveles de atribución, trasladándose a centros especializados de Servicios Centrales en caso de excederse los mismos. La aprobación del riesgo de cualquier operación, excepto aquellas que pueden aprobarse en Oficina o por el Director de Área de Negocio, está sujeta a la concurrencia de firmas de un responsable de negocio y un responsable de riesgo.

Con carácter particular, la organización interna de Admisión de Riesgo de Empresas en Servicios Centrales parte de la siguiente estructura especializada ajustada a la tipología de riesgos y canales de comercialización:

- **Riesgos Corporativa**: centraliza a grupos empresariales que tengan una facturación anual superior a los 200 millones de euros en los centros de Corporativa.
- **Riesgo de Empresas**: comprende las personas jurídicas o grupos de empresas con facturación hasta 200 millones de euros, y los de más de 200 millones de euros que no estén gestionados en los centros de Corporativa.

- **Riesgo Inmobiliario**: atiende a empresas promotoras de cualquier segmento independientemente de la facturación y a sociedades de inversión inmobiliaria.
- **Riesgo Turismo y Agroalimentario**: comprende todas aquellas empresas o grupos empresariales que desarrollan su actividad en el sector turismo y agroalimentario. Adicionalmente, incluye el segmento de autónomos del sector agrario.
- **Project Finance**: comprende todas las operaciones que se presentan mediante el esquema de financiación de proyecto, o project finance.
- **Banca Institucional**: comprende instituciones autonómicas o centrales, ayuntamientos e instituciones públicas locales en capitales de provincia o en poblaciones de más de 30.000 habitantes y miembros de grupos económicos o grupos de gestión cuyo interlocutor/matriz cumple los criterios anteriores.
- **Riesgo Soberano, País y Entidades Financieras**: responsables de la admisión y gestión del riesgo país y riesgo bancario que llevan implícitas las operaciones de financiación de los distintos segmentos.
- **Admisión de Riesgos de Particulares**: centraliza toda la admisión de personas físicas (particulares y autónomos, sin considerar en estos últimos los autónomos del sector agrario).

Finalmente, el Comité Permanente de Créditos tiene delegadas las facultades para la aprobación de operaciones individuales hasta 100 millones de euros, siempre y cuando el riesgo acumulado con el cliente sea igual o inferior a 150 millones de euros y, en general, posee atribuciones para aprobar operaciones que implican excepciones en sus características a las que pueden aprobarse en oficina y en los CAR. En caso de exceder los mencionados importes, la facultad de aprobación corresponde a la Comisión Ejecutiva.

Por otro lado, existen políticas, métodos y procedimientos de estudio y concesión de préstamos o créditos Responsables, como las asociadas al desarrollo de lo dispuesto en la Ley 2/2011 de Economía Sostenible y Orden EHA/2899/2011, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios o la más reciente Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario.

A efectos de *pricing* se considerarán todos los factores asociados a la operación, es decir, los costes de estructura, de financiación, la rentabilidad histórica del cliente y la pérdida esperada de la operación. Adicionalmente a los costes anteriores, las operaciones deberán aportar una remuneración mínima a los requerimientos de capital económico, que se calculará neta de impuestos.

Las herramientas de *pricing* y RAR (Rentabilidad Ajustada a Riesgo) permiten alcanzar los más altos estándares en el control del equilibrio entre la rentabilidad y el riesgo, posibilitando identificar los factores determinantes de la rentabilidad de cada cliente y así poder analizar clientes y carteras según su rentabilidad ajustada.

Corresponde a la Dirección General de Negocio la aprobación de los precios de las operaciones. En este sentido, la determinación de los precios se encuentra sujeta a un sistema de facultades enfocado a obtener una remuneración mínima y, adicionalmente, también a establecer los márgenes en función de los distintos negocios.

3.3.2.2. Mitigación del riesgo

El perfil de gestión del riesgo de crédito de la Entidad está caracterizado por una política de concesión prudente, a precio acorde con las condiciones del acreditado y coberturas/garantías adecuadas. En cualquier caso, las operaciones a largo plazo deben contar con garantías más sólidas por la incertidumbre derivada del paso del tiempo y, en ningún caso, estas garantías deben sustituir una falta de capacidad de devolución o una incierta finalidad de la operación.

A efectos contables, se consideran garantías eficaces aquellas garantías reales y personales que son válidas como mitigante del riesgo en función de, entre otros: i) el tiempo necesario para su ejecución; ii) la capacidad de realización de las garantías y iii) la experiencia en la realización. A continuación, se describen las diferentes tipologías de garantías con sus políticas y procedimientos en la gestión y valoración:

- Garantías personales: destacan las operaciones de riesgo con empresas, en las que se considera relevante el aval de los socios, tanto personas físicas como jurídicas. Cuando se trata de personas físicas, la estimación de la garantía se realiza a partir de las declaraciones de bienes y cuando el avalista es persona jurídica, se analiza en el proceso de concesión como un titular.
- Garantías reales: los principales tipos de garantías reales aceptados son los siguientes:
  - Garantías pignoradas o constituidas por la solvencia de titulares y fiadores: destacan la prenda de operaciones de pasivo o los saldos intermediados. Para poder ser admitidos como garantía, los instrumentos financieros deben, entre otros requisitos: i) estar libres de cargas, ii) su definición contractual no debe impedir su pignoración, y iii) su calidad crediticia no debe estar relacionada con el titular del préstamo. La pignoración permanece hasta que vence o se cancela anticipadamente el activo o mientras no se dé de baja.

- Garantías hipotecarias o que afectan a un bien específico: es un derecho real constituido sobre un bien inmueble en garantía de una obligación.

Las políticas internas establecen lo siguiente:

- El procedimiento de admisión de garantías y los requerimientos necesarios para la formalización de las operaciones como, por ejemplo, la documentación que debe ser entregada al Entidad y la certeza jurídica con la que debe contar.
- Los procesos de revisión de las tasaciones registradas, para asegurar el correcto seguimiento y control de las garantías. Se llevan a cabo procesos periódicos de contraste y validación de los valores de tasación, con el fin de detectar posibles anomalías en la actuación de las sociedades de tasación proveedoras de la Entidad.
- La política de desembolso, que afecta principalmente a las operaciones de promociones y autopromociones inmobiliarias.
- El *loan-to-value* (LTV) de la operación. El capital a conceder en operaciones hipotecarias está limitado a unos porcentajes sobre el valor de la garantía, valor que se define como el menor de entre el de tasación y, en el caso que se trate de una operación de adquisición, el valor de la escritura pública de compraventa. Los sistemas informáticos calculan el nivel de aprobación requerido para cada tipo de operación.
- Derivados de crédito: garantes y contraparte. La Entidad utiliza puntualmente derivados de crédito, contratados con entidades de alto nivel crediticio y amparados por contratos colaterales, para la cobertura del riesgo de crédito.

A continuación, se ofrece el detalle de las garantías recibidas para la concesión de operaciones de la Entidad:

CATEGORIZACIÓN POR STAGE DE LA INVERSIÓN CREDITICIA Y GARANTÍAS AFECTAS *
(Millones de euros)

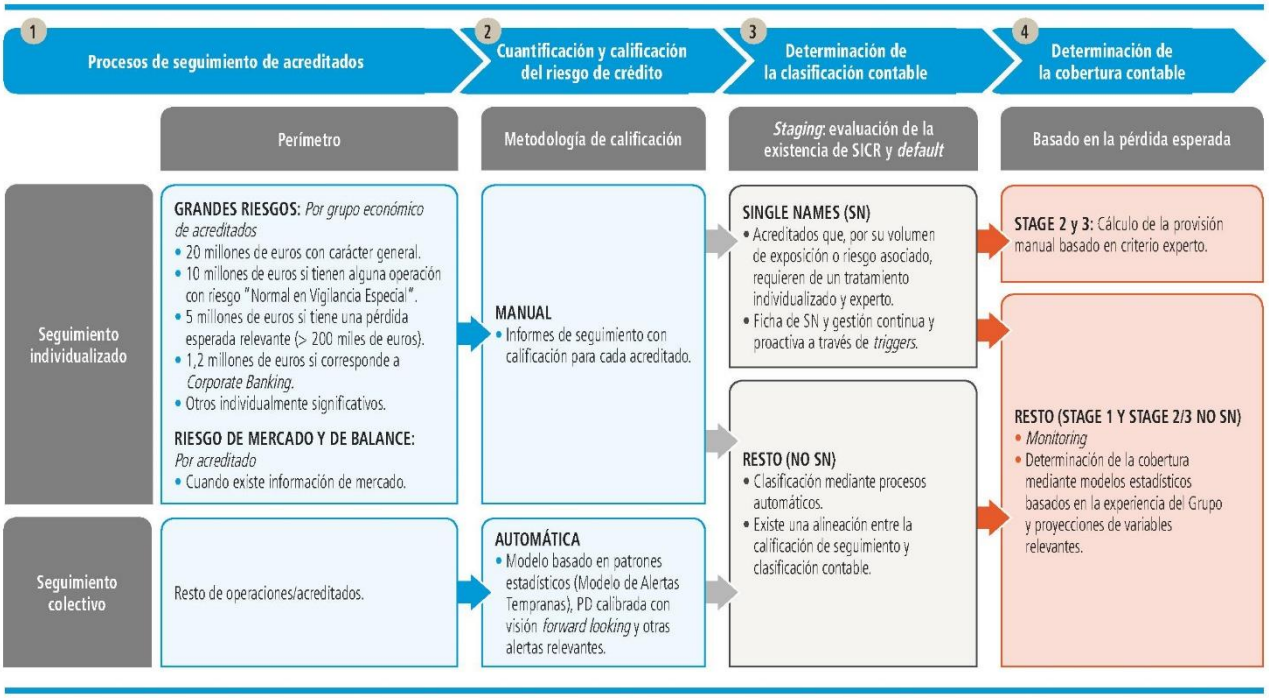
	31-12-2019			31-12-2018		
	IMPORTE BRUTO	CORRECCIONES DE VALOR POR DETERIORO	VALOR DE LAS GARANTÍAS **	IMPORTE BRUTO	CORRECCIONES DE VALOR POR DETERIORO	VALOR DE LAS GARANTÍAS **
Stage 1:	**185.838**	**(358)**	**276.394**	**180.921**	**(354)**	**278.687**
Sin garantía real asociada	85.248	(259)	0	78.620	(206)	0
Con garantía real inmobiliaria	96.195	(93)	270.154	98.970	(144)	274.147
Con otras garantías reales	4.395	(6)	6.240	3.331	(4)	4.540
Stage 2:	**13.158**	**(460)**	**20.855**	**13.816**	**(518)**	**23.808**
Sin garantía real asociada	3.902	(241)	0	3.651	(244)	
Con garantía real inmobiliaria	9.028	(215)	20.438	9.877	(233)	23.345
Con otras garantías reales	228	(4)	417	288	(41)	463
Stage 3:	**7.229**	**(2.751)**	**9.613**	**9.333**	**(3.518)**	**15.239**
Sin garantía real asociada	1.796	(1.349)	0	2.169	(1.216)	
Con garantía real inmobiliaria	5.360	(1.368)	9.521	7.083	(2.267)	15.166
Con otras garantías reales	73	(34)	92	81	(35)	73
PRÉSTAMOS	206.225	(3.569)	306.862	204.070	(4.390)	317.734
Stage 1	2.103	(5)		2.192	(4)	
ANTICIPOS	2.103	(5)	0	2.192	(4)	0
TOTAL	**208.328**	**(3.574)**	**306.862**	**206.262**	**(4.394)**	**317.734**

(*) Incluye préstamos y anticipos a la clientela de los epígrafes «Activos financieros a coste amortizado» (Nota 13)» y «Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados» (Nota 11)
(**) El valor de la garantía es el importe menor entre la garantía recibida y el valor del préstamo, excepto para las operaciones dudosas que es su valor razonable.

Por otro lado, las medidas de mitigación del riesgo de contrapartida se detallan en el apartado 3.3.5.

3.3.2.3. Seguimiento y medición del riesgo de crédito

La Entidad dispone de un sistema de seguimiento y medición que garantiza la cobertura de cualquier acreditado y/u operación mediante procedimientos metodológicos adaptados a la naturaleza de cada titular y riesgo:



① *Procesos de seguimiento de acreditados*

El objetivo de la acción de seguimiento es determinar la calidad del riesgo asumido con un acreditado ("Calificación de Seguimiento") y las acciones a realizar en función del resultado, incluida la estimación del deterioro. El objeto del seguimiento del riesgo son acreditados titulares de instrumentos de deuda y exposiciones fuera de balance que comporten riesgo de crédito, siendo los resultados una referencia para la política de concesiones futuras.

La Política de Seguimiento de Riesgo de Crédito se articula en función del tipo y especificidad de la exposición que segrega en ámbitos diferenciados, conforme a las distintas metodologías de medición del riesgo de crédito.

La *Calificación* de *Seguimiento* es una valoración sobre la situación del cliente y de sus riesgos. Las distintas calificaciones son de mejor a peor: inapreciable, bajo, medio, medio-alto y dudoso; y pueden generarse de manera manual (en el caso del perímetro de acreditados bajo seguimiento individualizado) o automática (para el resto).

En función del perímetro de seguimiento y la calificación de los acreditados el seguimiento puede ser:

- **Individualizado:** de aplicación a exposiciones de importe relevante y/o que presentan características específicas. El seguimiento de grandes riesgos conduce a la emisión de informes de seguimiento de grupos, concluyendo en una calificación de seguimiento para los acreditados que lo componen.
- **Colectivo:** las calificaciones se obtienen a partir de la combinación de un modelo estadístico específico referido como el Modelo de Alertas Tempranas (MAT), la probabilidad de incumplimiento (PD para *probability of default*) calibrada con visión *forward looking* (consistente con la utilizada en el cálculo de las coberturas por riesgo de crédito) y diversas alertas relevantes. Tanto el MAT como la PD se obtienen con una frecuencia mínima mensual, siendo diaria en el caso de las alertas.

  Adicionalmente, los modelos MAT y PD están sujetos a la Política de Modelos de la Entidad y deben cumplir con los requisitos que se incluyen en la misma.

② *Cuantificación y calificación del riesgo de crédito*

El riesgo de crédito cuantifica las pérdidas derivadas por el incumplimiento de las obligaciones financieras por parte de los acreditados sobre la base de dos conceptos: la pérdida esperada y la pérdida inesperada.

- **Pérdida esperada** (PE): media o esperanza matemática de las pérdidas potenciales previstas que se calcula como el producto de las tres magnitudes siguientes: PD *(probability of default*), exposición (EAD para *exposure at default*) y severidad (LGD para *loss given* default).
- **Pérdida inesperada**: pérdidas potenciales imprevistas, producidas por la variabilidad que puede tener la pérdida respecto a la pérdida esperada estimada. Puede ser fruto de cambios repentinos de ciclo o de variaciones en los factores de riesgo o en la dependencia entre el riesgo de crédito de los diferentes deudores. Las pérdidas inesperadas son poco probables y de importe elevado debiendo ser absorbidas por los recursos propios de la Entidad. El cálculo de la pérdida inesperada también se fundamenta, principalmente, en la PD, EAD y LGD de las operaciones.

La estimación de los parámetros del riesgo de crédito se apoya en la propia experiencia histórica de impago. Para ello, se dispone de un conjunto de herramientas y técnicas de acuerdo a las necesidades particulares de cada uno de los riesgos, descritas a continuación según su afectación sobre los tres factores de cálculo de la pérdida esperada:

- **EAD:** estima la deuda pendiente en caso de incumplimiento del cliente. Esta magnitud es relevante para aquellos instrumentos financieros que tienen una estructura de amortización variable en función de las disposiciones que haga el cliente (generalmente, cualquier producto *revolving*).

  Para la obtención de esta estimación se observa la experiencia interna de morosidad, relacionando los niveles de disposición en el momento del incumplimiento y en los 12 meses anteriores. En la construcción del modelo se consideran variables relevantes como la naturaleza del producto, el plazo hasta el vencimiento y las características del cliente.

- **PD**: la Entidad dispone de herramientas de soporte a la gestión para la predicción de la probabilidad de incumplimiento de cada acreditado que cubren la práctica totalidad de la actividad crediticia.

  Estas herramientas, implantadas en la red de oficinas e integradas en los canales de concesión y seguimiento del riesgo, han sido desarrolladas de acuerdo con la experiencia histórica de mora e incorporan las medidas necesarias tanto para ajustar los resultados al ciclo económico, con el objetivo de ofrecer mediciones relativamente estables a largo plazo, como a la experiencia reciente y a proyecciones futuras. Los modelos se pueden clasificar en función de su orientación al producto o a cliente:

  - Las herramientas orientadas al producto se utilizan básicamente en el ámbito de admisión de nuevas operaciones de banca minorista (*scorings de admisión*) y toman en consideración características del deudor, información derivada de la relación con los clientes, alertas internas y externas así como características propias de la operación, para determinar su probabilidad de incumplimiento.
  - Las herramientas orientadas al cliente evalúan la probabilidad de incumplimiento del deudor. Están integradas por *scorings* de comportamiento para el seguimiento del riesgo de personas físicas y por *ratings* de empresas.

    En lo relativo a empresas, las herramientas de rating son específicas según el segmento al cual pertenecen. Particularmente, en el caso de microempresas y pymes, el proceso de evaluación se fundamenta en un algoritmo modular en el que se valoran cuatro áreas de información diferentes: los estados financieros, la información derivada de la relación con los clientes, alertas internas y externas y otros aspectos cualitativos.

    En lo relativo a grandes empresas, la Entidad cuenta con modelos que requieren del criterio experto de los analistas y cuyo objetivo es replicar y ser coherentes con los *ratings* de las agencias de calificación. Ante la falta de una frecuencia suficiente de morosidad interna para la elaboración de modelos puramente estadísticos, la construcción de los modelos de este segmento se alinea con la metodología de Standard & Poor's, lo que permite el uso de sus tasas públicas de incumplimiento global y añade fiabilidad a la metodología.

  La actualización de los *scorings* y *ratings* de clientes se efectúa mensualmente con el objetivo de mantener actualizada la calificación crediticia, con la excepción del *rating* de grandes empresas que se actualiza con una frecuencia como mínimo anual o ante eventos significativos que puedan alterar la calidad crediticia. En el ámbito de personas jurídicas se realizan acciones periódicas de actualización de estados financieros e información cualitativa para conseguir el máximo nivel de cobertura del rating interno.

- **LGD**: cuantifica el porcentaje de la deuda que no podrá ser recuperada en caso de incumplimiento del acreditado.

  Se calculan las severidades históricas con información interna, considerando los flujos de caja asociados a los contratos desde el incumplimiento. Los modelos permiten obtener severidades en función de la garantía, la relación préstamo/valor (*LTV* o *Loan to Value*), el tipo de producto, la calidad crediticia del acreditado y, para aquellos usos que la regulación lo requiera, las condiciones recesivas del ciclo económico. Adicionalmente, se realiza una aproximación de los gastos indirectos (personal de oficinas, infraestructura, etc.) asociados al proceso de recuperación. En el caso de grandes empresas, la severidad también incorpora elementos de juicio experto de forma coherente con el modelo de *rating*.

Además del uso regulatorio para la determinación de los recursos propios mínimos de la Entidad y el cálculo de coberturas, los parámetros de riesgo de crédito (PD, LGD y EAD) intervienen en diversas herramientas de gestión como en el cálculo de la rentabilidad ajustada al riesgo, la herramienta de pricing, la preclasificación de clientes, así como en las herramientas de seguimiento y los sistemas de alertas.

③ *Determinación de la clasificación contable*

La clasificación contable entre los distintos *Stages* de NIIF 9 de las operaciones con riesgo de crédito queda determinada por la ocurrencia de eventos de incumplimiento y/o incrementos significativos del riesgo de crédito (SICR, *significant increase in credit risk*) desde el reconocimiento inicial de la operación.

Se entenderá que ha habido un SICR y, por tanto, se clasificarán las operaciones como Stage 2, cuando se presenten debilidades que puedan suponer pérdidas significativamente superiores a las esperadas en el momento de la concesión. Para la identificación de debilidades en operaciones y acreditados, la Entidad cuenta con los procesos de seguimiento y calificación descritos en ②. Se considerarán como debilidad: un empeoramiento significativo de la calificación de seguimiento o un incremento relativo de PD relevante con respecto al origen de la operación.

Adicionalmente se clasificarán en Stage 2 las siguientes operaciones: i) operaciones incluidas en un acuerdo de sostenibilidad y que no hayan completado el periodo de prueba; ii) operaciones de refinanciación, refinanciadas o reestructuradas, que no proceda clasificar como dudosas y estén en el periodo de prueba; iii) operaciones de acreditados en concurso de acreedores en las que no proceda su clasificación en Stage 3 o fallido; y iv) operaciones en las que existan importes vencidos con más de 30 días de antigüedad, salvo prueba en contrario.

Salvo que estén identificadas como operaciones de refinanciación, refinanciadas o reestructuradas, se reclasificarán a Stage 1 las operaciones que dejen de satisfacer las condiciones para estar clasificadas en Stage 2.

Respecto a las operaciones de refinanciación, refinanciadas o reestructuradas clasificadas en Stage 2 por no proceder su clasificación como Stage 3 en la fecha de refinanciación o reestructuración o por haber sido reclasificadas desde la categoría de Stage 3, permanecerán identificadas como en Stage 2 durante un periodo de prueba hasta que se cumplan la totalidad de los siguientes requisitos: i) que se haya concluido que no es previsible que puedan tener dificultades financieras y que, por tanto, resulta altamente probable que puedan cumplir con sus obligaciones frente a la entidad en tiempo y forma; ii) que haya transcurrido un plazo mínimo de dos años desde la fecha de formalización de la operación de reestructuración o refinanciación o, si fuese posterior, desde la fecha de reclasificación desde Stage 3; iii) que alguno de los titulares no tenga ninguna otra operación con importes vencidos más de 30 días al final del período de prueba; y iv) que el titular haya pagado las cuotas devengadas de principal e intereses desde la fecha en la que se formalizó la operación de reestructuración o refinanciación o, si fuese posterior, desde la fecha de reclasificación desde Stage 3.

Adicionalmente, será necesario que el titular haya satisfecho mediante pagos regulares un importe equivalente a todos los importes (principal e intereses) que se hallasen vencidos en la fecha de la operación de reestructuración o refinanciación, o que se dieron de baja como consecuencia de ella, o bien, cuando resulte más adecuado atendiendo a las características de las operaciones, que se hayan verificado otros criterios objetivos que demuestren la capacidad de pago del titular. Lo que implica que no existan cláusulas contractuales que dilaten el reembolso, tales como períodos de carencia para el principal.

Se entenderá que ha habido un **evento de incumplimiento** (default) y, por tanto, se clasificarán a Stage 3 las operaciones que, con independencia del titular y la garantía, tengan algún importe vencido por principal, intereses o gastos pactados contractualmente, con más de 90 días de antigüedad, así como el resto de las operaciones de titulares cuando las operaciones con importes vencidos con más de 90 días de antigüedad sean superiores al 20% de los importes pendientes de cobro.

Las operaciones clasificadas en Stage 3 por razón de la morosidad del cliente se reclasificarán a Stage 1 o Stage 2 cuando como consecuencia del cobro de parte de los importes vencidos, desaparecen las causas que motivaron su clasificación como Stage 3 y no subsisten dudas razonables sobre su reembolso total por el titular por otras razones.

Además, se clasificarán en Stage 3 las siguientes operaciones: i) operaciones con saldos reclamados judicialmente; ii) operaciones en las que se ha iniciado el proceso de ejecución de la garantía real; iii) operaciones de titulares en concurso de acreedores que no proceda clasificar en fallido; iv) operaciones de refinanciación, refinanciadas o reestructuradas a las que corresponda su clasificación en dudoso incluidas aquellas que habiendo estado en dudoso antes del inicio del período de prueba sean refinanciadas o reestructuradas nuevamente o lleguen a tener importes vencidos con una antigüedad superior a los 30 días; y v) operaciones de titulares que tras una revisión individualizada presenten dudas razonables sobre su reembolso total (principal e intereses) en los términos pactados contractualmente.

Salvo que estén identificadas como operaciones de refinanciación, refinanciadas o reestructuradas, las operaciones clasificadas en Stage 3 por razones distintas a la morosidad del cliente se podrán reclasificar a Stage 1 o Stage 2 si, como consecuencia de un estudio individualizado, desaparecen las dudas razonables sobre su reembolso total por el titular en los términos pactados contractualmente y no existen importes vencidos con más de noventa días de antigüedad en la fecha de reclasificación a Stage 1 o Stage 2.

En el caso de operaciones de refinanciación, refinanciadas o reestructuradas para considerar que la calidad crediticia de la operación ha mejorado y que, por tanto, procede su reclasificación a Stage 2 será necesario que, con carácter general, se verifiquen todos los criterios siguientes: i) que haya transcurrido un año desde la fecha de refinanciación o reestructuración; ii) que el titular haya pagado las cuotas devengadas de principal e intereses (esto es, que la operación no presente importes vencidos) reduciendo el principal renegociado, desde la fecha en la que se formalizó la operación de reestructuración o refinanciación o, si fuese posterior, desde la fecha de reclasificación de aquella a la categoría de dudoso; iii) que se haya satisfecho mediante pagos regulares un importe equivalente a todos los importes, principal e intereses, que se hallasen vencidos a la fecha de la operación de reestructuración o refinanciación, o que se dieron de baja como consecuencia de ella, o bien, cuando resulte más adecuado atendiendo a las características de las operaciones, que se hayan verificado otros criterios objetivos que demuestren la capacidad de pago del titular; y iv) que alguno de los titulares no tenga ninguna otra operación con importes vencidos en más de 90 días.

Los riesgos de acreditados declarados en concurso de acreedores sin petición liquidación serán reclasificados a Stage 2 cuando el acreditado haya pagado, al menos, el 25% de los créditos de la entidad afectados por el concurso –una vez descontada, en su caso, la quita acordada o hayan transcurrido dos años desde la inscripción en el Registro Mercantil del auto de aprobación del convenio de acreedores, siempre que dicho convenio se esté cumpliendo fielmente y la evolución de la situación patrimonial y financiera de la empresa elimine las dudas sobre el reembolso total de los débitos, todo ello salvo que se hayan pactado intereses notoriamente inferiores a los de mercado.

A continuación, se detalla el proceso de determinación de la clasificación contable de los acreditados:

- ***Single Name*:** Para estos acreditados se realiza una evaluación continua de la existencia de evidencias o indicios de deterioro, así como del potencial incremento significativo del riesgo desde el reconocimiento inicial (SICR), valorándose las pérdidas asociadas a los activos de esta cartera.

  Con objeto de ayudar en la gestión proactiva de las evidencias e indicios de deterioro e incremento significativo del riesgo, la Entidad ha desarrollado unos *triggers*, a nivel acreditado y a nivel operación, que se agrupan en función del segmento al que pertenecen, ya que el mismo condiciona la tipología de la información necesaria para el análisis del riesgo de crédito y la sensibilidad a la evolución de las variables indicativas del deterioro. Los *triggers* son indicios de deterioro del activo que afectan al cliente o a las operaciones. Estos *triggers* se valoran por el analista para determinar la clasificación en *Stage* 2 o *Stage* 3 de las operaciones del cliente:

  - *Triggers* globales:

    - Dificultades financieras del emisor o deudor: *triggers* de dudoso subjetivo (i.e. información financiera desfavorable del deudor, medida a través de diversas ratios sobre sus estados financieros) y *triggers* de mínimo *Stage* 2 (por empeoramiento de la calificación de seguimiento).

    - Incumplimiento de cláusulas contractuales, impagos o retrasos en el pago de intereses o principal: *triggers* de *Stage* 3 (i.e. impagos superiores a 90 días) y *triggers* de mínimo *Stage* 2 (impagos superiores a 30 días).

    - Por dificultades financieras, se otorgan a los acreditados concesiones o ventajas que no se considerarían de otro modo. *Trigger* de mínimo *Stage* 2 (refinanciación).

- Probabilidad de que el prestatario entre en quiebra o restructuración. *Trigger* de *Stage* 3 (concurso de acreedores).
- *Triggers* de mercado. Hay *triggers* referentes a la identificación de dificultades financieras del deudor o emisor, referentes al incumplimiento de cláusulas contractuales o bien por desaparición de un mercado activo para el título financiero.

- *Triggers* específicos: para sectores como el promotor, *project finance* o administraciones públicas.

  En aquellos casos en los que, a juicio del analista, supongan clasificación de contratos como *Stage* 2 o *Stage* 3, se procede al cálculo experto de la provisión específica.

- **Resto de contratos (No *Single Name*):** como se ha indicado anteriormente, ante un empeoramiento significativo de la calificación de seguimiento del acreditado o un incremento relativo de PD relevante con respecto al origen de la operación, se procede a clasificar el contrato en *Stage* 2. A estos efectos, la clasificación se revisa mensualmente, utilizando la Calificación de Seguimiento y PDs más recientes que se actualizan con una frecuencia como mínimo mensual.
  El resto de criterios de clasificación en *Stage* 2 o *Stage* 3 también se revisan con frecuencia mensual.

④ *Determinación de la cobertura contable*

El objetivo de los requerimientos de la NIIF 9 sobre deterioro de valor es que se reconozcan las pérdidas crediticias esperadas de las operaciones, evaluadas sobre una base colectiva o individual, considerando toda la información razonable y fundamentada disponible, incluyendo la de carácter prospectivo (*forward looking*).

Principios para la estimación de las pérdidas crediticias esperadas a efectos de la determinación de las coberturas de pérdida por riesgo de crédito

La cobertura contable calculada o provisión se define como la diferencia entre el importe en libros bruto de la operación y el valor actualizado de la estimación de los flujos de efectivo que se espera cobrar, descontados con el tipo de interés efectivo de la operación, considerando las garantías eficaces recibidas.

La Entidad estima las pérdidas crediticias esperadas de una operación de forma que estas pérdidas reflejen:

A un importe ponderado y no sesgado, determinado mediante la evaluación de una serie de resultados posibles;

B el valor temporal del dinero, y

C la información razonable y fundamentada que esté disponible en la fecha de referencia, sin coste ni esfuerzo desproporcionado, sobre sucesos pasados, condiciones actuales y previsiones de condiciones económicas futuras.

De acuerdo con la normativa aplicable, el método de cálculo de la cobertura está determinado en función de si el acreditado es individualmente significativo y de su clasificación contable.

- Si el cliente además de ser individualmente significativo presenta operaciones en situación dudosa (por razón de la morosidad o bien por razones distintas de la morosidad) o en *Stage* 2, la cobertura de sus operaciones dudosas será estimada mediante un análisis pormenorizado de la situación del titular y los flujos esperados que se evaluarán mediante modelos de descuento de flujos futuros basados en proyecciones que estiman la capacidad del cliente para la generación futura de flujos dada su actividad.

- En el resto de los casos, la cobertura se estima de forma colectiva mediante metodologías internas, sujetas a la Política de Modelos y Parámetros vigente, sobre la base de la experiencia histórica propia de incumplimientos y recuperaciones de carteras y teniendo en cuenta el valor actualizado y ajustado de las garantías eficaces. Adicionalmente, se tendrán en consideración previsiones de condiciones económicas futuras bajo diversos escenarios.

  Para la determinación de las coberturas por pérdidas crediticias de las carteras bajo análisis colectivo se utilizan modelos de estimación de la PD; de la probabilidad de regularización de los incumplimientos (concretamente su magnitud complementaria, la probabilidad de no cura o PNC); severidad en caso de no regularización (*loss-given-loss* o LGL); modelos de valor recuperable de garantías hipotecarias (*haircuts*); así como ajustes para obtener estimaciones con carácter *lifetime* o *forward looking* según corresponda en función de la clasificación contable del contrato.

  Los modelos utilizados se reestiman o reentrenan semestralmente y se ejecutan mensualmente para recoger en todo momento la situación económica del entorno y ser representativos del contexto económico vigente. De esta forma se reducen las diferencias entre las pérdidas estimadas y las observaciones recientes. A los modelos se incorpora una visión no sesgada de

la posible evolución futura (*forward looking*) para la determinación de la pérdida esperada considerando factores macroeconómicos más relevantes: i) crecimiento del PIB, ii) la tasa de desempleo, iii) Euribor a 12 meses y iv) crecimiento del precio de la vivienda. En este sentido, la Entidad genera un escenario base, así como un rango de escenarios potenciales que le permiten ajustar ponderando por su probabilidad, las estimaciones de pérdida esperada.

El proceso de cálculo se estructura en dos pasos:

- Determinación de la base provisionable, que se divide en dos pasos:

  1. Cálculo del importe de exposición, consistente en la suma del importe en libros bruto en el momento del cálculo más los importes fuera de balance (disponibles o riesgo de firma) que se espera que puedan ser desembolsados en el momento en que el cliente cumpliera las condiciones para ser considerado dudoso.

  2. Cálculo del valor recuperable de las garantías eficaces vinculadas a la exposición. A efectos de determinar el valor recuperable de estas garantías, en el caso de garantías inmobiliarias, los modelos estiman el importe de venta futura de la garantía al que descuentan la totalidad de los gastos en que se incurriría hasta la venta.

- Determinación de la cobertura a aplicar sobre la base provisionable:

  Este cálculo se realiza teniendo en cuenta la probabilidad de incumplimiento del titular de la operación, la probabilidad de regularización o cura y la pérdida que se produciría en caso de que no se diera dicha regularización o cura.

  Para carteras poco materiales para las que, desde un punto de vista de procesos o por falta de representatividad de la experiencia histórica se considere que el enfoque de modelos internos no es adecuado, la Entidad puede utilizar los porcentajes por defecto de cobertura que establezcan las normativas nacionales vigentes.

Tanto las operaciones clasificadas sin riesgo apreciable, como aquellas operaciones que como consecuencia de la tipología de su garante sean clasificadas sin riesgo apreciable, podrán tener un porcentaje de cobertura contable del 0%. En el último caso, este porcentaje solo se aplicará sobre la parte garantizada del riesgo.

Las coberturas estimadas individual o colectivamente deben ser coherentes con el tratamiento que se da a las categorías en las que se pueden clasificar las operaciones. Esto es, el nivel de cobertura para una operación ha de ser superior al nivel que le correspondería de estar clasificada en otra categoría de menor riesgo de crédito.

En los ciclos de revisión también se introducen las mejoras necesarias detectadas en los ejercicios de comparación retrospectiva (*backtesting*) y *benchmarking*. Asimismo, los modelos desarrollados están documentados, permitiendo la réplica por parte de un tercero. La documentación contiene las definiciones clave, la información relativa al proceso de obtención de muestras y tratamiento de datos, los principios metodológicos y resultados obtenidos, así como su comparativa con ejercicios previos.

CaixaBank dispone de un total de 81 modelos, con el fin de obtener los parámetros necesarios para el cálculo de coberturas bajo análisis colectivo. Para cada uno de los parámetros de riesgo, se pueden utilizar diferentes modelos para adaptarse a cada tipología de exposición. Concretamente, los modelos son los que se indican a continuación:

- 18 modelos de parámetros de *Scoring* y *Rating*
- 21 modelos de parámetros de PD
- 10 modelos de parámetros de EAD
- 19 modelos de parámetros de PNC
- 9 modelos de parámetros de LGL
- 3 modelos de parámetros de *Haircut*
- 1 modelo de parámetros de transformación LT/FL (*Life-time/Forward-looking*)

Incorporación de información forward-looking en los modelos de pérdida esperada

Las variables proyectadas consideradas son las siguientes:

INDICADORES MACROECONÓMICOS FORWARD LOOKING (*)

(% Porcentajes)

	2020	2021	2022
Crecimiento del PIB			
Escenario base	1,5	1,5	1,4
Rango upside	2,3	2,6	1,9
Rango downside	0,6	0,3	0,9
Tasa de desempleo			
Escenario base	12,6	11,5	10,3
Rango upside	12,1	10,0	8,4
Rango downside	13,6	13,7	12,9
Tipos de interés (**)			
Escenario base	(0,30)	(0,11)	0,29
Rango upside	(0,25)	0,08	0,54
Rango downside	(0,35)	(0,35)	(0,30)
Crecimiento precio vivienda			
Escenario base	3,2	3,0	2,9
Rango upside	4,7	5,8	4,9
Rango downside	1,2	(0,4)	0,9

(*) Fuente: CaixaBank Research
(**) Se utiliza el euribor 12M (promedio del periodo).

La ponderación de los escenarios previstos en cada uno de los ejercicios es la siguiente:

PROBABILIDAD DE OCURRENCIA DE LOS ESCENARIOS PREVISTOS

(% porcentajes)

	ESCENARIO BASE	ESCENARIO UPSIDE	ESCENARIO DOWNSIDE
España	40	30	30

De acuerdo con los principios de la normativa contable aplicable, el nivel de cobertura tiene en cuenta una visión *forward-looking* (12 meses) o *life-time*, en función de la clasificación contable de las exposiciones.

La Entidad ha desarrollado un ejercicio de sensibilidad sobre la pérdida esperada basada en los cambios de las hipótesis clave aplicados aisladamente sobre el cálculo de la pérdida esperada. En esta línea, se muestra a continuación la sensibilidad estimada a un cambio en la proyección del crecimiento del PIB, como magnitud macroeconómica más relevante, para los siguientes doce meses:

ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD SOBRE EXPOSICIÓN

(Millones de euros)

	VARIACIÓN EN PÉRDIDA ESPERADA EN ESPAÑA
Crecimiento del PIB *	
+0,5%	(59)
-0,5%	59

(*) Cálculo de sensibilidad centrado en el PIB que, por su naturaleza, permite recoger de manera agregada el efecto del resto de indicadores macroeconómicos dada su elevada interdependencia.

Los modelos y las estimaciones sobre variaciones macroeconómicas se someten periódicamente a revisión para detectar posibles deterioros en la calidad de las mediciones. La continua evaluación de los riesgos permite conocer la distribución de la exposición de las distintas carteras respecto de la calidad crediticia expresada como probabilidad de incumplimiento.

3.3.2.4. Gestión de morosidad

Dados los mecanismos del ciclo de riesgo de crédito de la Entidad, la calidad en los procesos de admisión y seguimiento garantizan el cumplimiento de las condiciones establecidas en la concesión de operaciones que generan exposición a este riesgo. De este modo, si bien las posiciones que requieren la activación de los circuitos alternativos para la gestión son escasas, lLa actividad recuperadora es una prioridad máxima en la gestión de riesgos de la Entidad, especialmente en los últimos años, dado el objetivo de minimizar tanto el volumen presente de posiciones dudosas como su generación futura. De este modo, ha reforzado el modelo de gobierno y el marco operativo de la gestión de activos problemáticos, disponiendo de una visión integral de todo el ciclo de vida asociado al proceso de recuperación de la morosidad y de la gestión de los activos adjudicados.

La gestión de la morosidad y las recuperaciones es responsabilidad de la red de oficinas y se inicia como una actividad preventiva antes del incumplimiento, o exigibilidad de la obligación, y termina con la recuperación o situación de fallido definitivo. La capilaridad y especialización de la red de oficinas, permiten conocer la realidad del cliente, detectar los primeros indicios de deterioro de la solvencia y adoptar medidas oportunas con mayor diligencia. En este sentido, se monitorizan las operaciones y las garantías asociadas y, si es el caso, se inician las reclamaciones para conseguir la recuperación de la deuda según los siguientes principios: i) prevención mediante detección temprana del riesgo de impago; ii) actividades dirigidas a ayudar al cliente a encontrar soluciones ante situaciones de irregularidades en los pagos, considerando su grado de vinculación, y iii) máxima anticipación para alcanzar un mejor posicionamiento frente al deudor y otros acreedores.

El conocimiento y la cercanía con el cliente permite gestionar de manera diferenciada situaciones de especial vulnerabilidad social, provocada frecuentemente, por el entorno macroeconómico desfavorable vivido años atrás. En este sentido, la Entidad está adherido al Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual, incluido en el Real Decreto-ley 6/2012 y sus modificaciones posteriores, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social. En este ámbito, ha desarrollado un Plan de Ayudas y soluciones particularizadas a clientes que tengan dificultades económicas de carácter coyuntural, con voluntad de colaboración y con un buen comportamiento histórico. Todas estas acciones contribuyen a una mejor evolución de la tasa de morosidad y refuerzan, tanto la vinculación, como el compromiso de la Entidad con sus clientes.

Políticas y estrategias de la Entidad en relación con los activos problemáticos del segmento de promoción inmobiliaria

El criterio fundamental que guía la gestión de los activos problemáticos del segmento de promoción inmobiliaria en la Entidad es facilitar a los acreditados el cumplimiento de sus obligaciones.

En primer lugar, y con el compromiso de los accionistas y del acreditado, se estudia la posibilidad de conceder periodos de carencia que permitan el desarrollo de los suelos financiados, la finalización de las promociones en curso y la comercialización de las unidades acabadas. El análisis que se lleva a cabo prima la viabilidad de los proyectos, de forma que se evita el aumento de la inversión para aquellos activos inmobiliarios sobre los que no se vislumbra una posibilidad clara de venta futura.

Adicionalmente, en la refinanciación de operaciones el objetivo es incorporar nuevas garantías que refuercen las ya existentes. La política es no agotar con segundas hipotecas el margen actual de valor que ofrecen las garantías previas.

Por último, cuando no se divisan posibilidades razonables de continuidad del acreditado, se gestiona la adquisición de la garantía. El precio de adquisición se determina a partir de la valoración efectuada por, como mínimo, una sociedad de tasación inscrita en el Registro Oficial del Banco de España. En aquellos casos en los que el precio de compraventa es inferior a la deuda, se anticipa el saneamiento del crédito para ajustarlo al valor de la transmisión.

Activos adquiridos en pago de deudas

BuildingCenter es la sociedad de la Entidad encargada de la tenencia de los activos inmobiliarios en España, que proceden básicamente de las regularizaciones de la actividad crediticia de la Entidad por cualquiera de las siguientes vías: i) adjudicación en subasta como conclusión de un procedimiento de ejecución, generalmente hipotecaria; ii) adquisición de activos inmobiliarios hipotecados concedidos a particulares, con la posterior subrogación y cancelación de las deudas y iii) adquisición de activos inmobiliarios concedidos a sociedades, generalmente promotoras inmobiliarias, para la cancelación de sus deudas.

El proceso de adquisición incluye la realización de revisiones jurídicas y técnicas de los inmuebles a través de los comités designados a tal efecto.

En todos los casos, la fijación de los precios de adquisición se hace de acuerdo con tasaciones actualizadas realizadas por sociedades de tasación homologadas por el Banco de España y los parámetros definidos en la normativa interna.

Las estrategias desarrolladas para la comercialización de estos activos son las siguientes:

- Venta individual: mediante Servihabitat Servicios Inmobiliarios, con el que existe un contrato de *servicing* hasta el 31 de diciembre de 2023 para la comercialización multicanal a través de sus propias oficinas, la colaboración externa de la red de agentes inmobiliarios y una presencia activa en internet. A esta actividad comercial, se añade como pieza clave, el refuerzo en la prescripción de inmuebles generado por parte de la red de oficinas.
- Ventas institucionales: la Entidad contempla operaciones institucionales de venta de carteras de activos a otras sociedades especializadas.
- Finalización de promociones: con el objetivo de que algunas de estas promociones puedan comercializarse se efectúa un conjunto de actuaciones menores para su mejora. Estas actuaciones se llevan a cabo aprovechando sinergias dentro del Grupo.
- Promoción propia: restringida a operaciones muy concretas en las que la calidad y características del activo hacen que su desarrollo sea la vía más clara y segura de recuperar la inversión.
- Explotación en alquiler: permite aprovechar una demanda en auge y generar ingresos recurrentes, a la vez que se crea un valor añadido sobre el inmueble en caso de venta institucional futura.

A continuación, se detallan los activos adjudicados atendiendo a su procedencia y la tipología del inmueble:

ACTIVOS INMOBILIARIOS ADJUDICADOS 31-12-2019 *

(Millones de euros)

	VALOR CONTABLE BRUTO	CORRECCIÓN DE VALOR POR DETERIORO **	*DEL QUE: DESDE LA ADJUDICACIÓN*	VALOR CONTABLE NETO
Activos inmobiliarios procedentes de financiaciones destinadas a la construcción y promoción inmobiliaria	**56**	**(17)**	***(3)***	**39**
Edificios y otras construcciones terminados	39	(12)	(2)	27
Vivienda	26	(7)	(1)	19
Resto	13	(5)	(1)	8
Edificios y otras construcciones en construcción	6	(1)	0	5
Vivienda	2	(1)	0	1
Resto	4	0	0	4
Suelo	11	(4)	(1)	7
Suelo urbano consolidado	7	(2)	(1)	5
Resto de suelo	4	(2)	0	2
Activos inmobiliarios procedentes de financiaciones hipotecarias a hogares para la adquisición de vivienda	**141**	**(19)**	**(12)**	**122**
Resto de activos inmobiliarios o recibidos en pago de deudas adjudicados o recibidos en pago de deudas	**68**	**(15)**	**(4)**	**53**
Instrumentos de patrimonio de entidades tenedoras de activos inmobiliarios adjudicados o recibidos en pago de deudas	**9.056**	**(6.560)**		**2.496**
Financiación a entidades tenedoras de activos inmobiliarios adjudicados o recibidos en pago de deudas	**3.562**			**3.562**
TOTAL	**12.883**	**(6.611)**	***(19)***	**6.272**

(*) Incluye los adjudicados clasificados en el epígrafe "Activos Tangibles - Inversiones inmobiliarias" por importe de 12 millones de euros netos y también incluye los derechos de remate de inmuebles procedentes de subasta por importe de 142 millones de euros netos.
(**) El importe total de la deuda cancelada asociada a los activos adjudicados asciende a 389 millones de euros y el saneamiento total de dicha cartera asciende 175 millones de euros, de los que 51 millones de euros son correcciones de valor registradas en balance.

ACTIVOS INMOBILIARIOS ADJUDICADOS 31-12-2018 *

(Millones de euros)

	VALOR CONTABLE BRUTO	CORRECCIÓN DE VALOR POR DETERIORO **	*DEL QUE: DESDE LA ADJUDICACIÓN*	VALOR CONTABLE NETO
Activos inmobiliarios procedentes de financiaciones destinadas a la construcción y promoción inmobiliaria	**72**	**(19)**	**(4)**	**53**
Edificios y otras construcciones terminados	52	(14)	(2)	38
Edificios y otras construcciones en construcción	6	(1)	(1)	5
Suelo	14	(4)	(1)	10
Activos inmobiliarios procedentes de financiaciones hipotecarias a hogares para la adquisición de vivienda	**186**	**(25)**	**(12)**	**161**
Resto de activos inmobiliarios o recibidos en pago de deudas	**82**	**(21)**	**(6)**	**61**
Instrumentos de patrimonio de entidades tenedoras de activos inmobiliarios adjudicados o recibidos en pago de deudas	**9.056**	**(6.422)**	**0**	**2.634**
Financiación a entidades tenedoras de activos inmobiliarios adjudicados o recibidos en pago de deudas	**3.750**	**0**	**0**	**3.750**
TOTAL	**13.146**	**(6.487)**	***(22)***	**6.659**

(*) Incluye los adjudicados clasificados en el epígrafe «Activos Tangibles - Inversiones inmobiliarias» por importe de 13 millones de euros netos y también incluye los derechos de remate de inmuebles procedentes de subasta por importe de 213 millones de euros netos.
(**) El importe total de la deuda cancelada asociada a los activos adjudicados asciende a 489 millones de euros y el saneamiento total de dicha cartera asciende 214 millones de euros, de los que 64 millones de euros son correcciones de valor registradas en balance.

3.3.2.5 Políticas de refinanciación

La Entidad cuenta con una detallada política de refinanciación de deudas de clientes que comparte los principios generales publicados por la EBA para este tipo de operaciones.

Los procedimientos y políticas aplicados en la gestión de riesgos, permiten realizar un seguimiento pormenorizado de las operaciones crediticias. En ese sentido, cualquier operación detectada que pueda requerir de modificaciones en sus condiciones como consecuencia de evidencia de deterioro en la solvencia del acreditado, pasa a tener los marcajes necesarios para que disponga a la fecha de su modificación de la correspondiente provisión por deterioro. Por tanto, al estar las operaciones correctamente clasificadas y valoradas al mejor juicio de la Entidad, no se ponen de manifiesto requerimientos adicionales de provisiones por deterioro sobre los préstamos refinanciados.

Refinanciaciones

El detalle de las refinanciaciones por sectores económicos es el siguiente:

REFINANCIACIONES - 31-12-2019

(Millones de euros)

	SIN GARANTÍA REAL		CON GARANTÍA REAL				
					IMPORTE MÁXIMO DE LA GARANTÍA		
	NÚM. DE OPERA-CIONES	IMPORTE EN LIBROS BRUTO	NÚM. DE OPERA-CIONES	IMPORTE EN LIBROS BRUTO	GARANTÍA INMOBILIARIA	OTRAS GARANTÍAS REALES	DETERIORO DEBIDO AL RIESGO DE CRÉDITO (*)
Administraciones Públicas	19	172	415	68	47	0	(5)
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	26	3	7	1	1	0	(1)
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	1.527	1.516	10.563	1.566	1.260	10	(879)
De las que: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	*56*	*18*	*3.054*	*587*	*438*	*0*	*(118)*
Resto de hogares	8.390	239	80.119	4.288	3.628	8	(751)
TOTAL	**9.962**	**1.930**	**91.104**	**5.923**	**4.936**	**18**	**(1.636)**
Del que: en Stage 3							
Administraciones Públicas	13	3	137	12	7	0	(5)
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	19	0	6	1	1	0	0
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	838	770	7.027	851	632	6	(799)
De las que: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	*33*	*8*	*1.899*	*277*	*194*	*0*	*(83)*
Resto de hogares	4.932	149	46.179	2.687	2.134	4	(680)
TOTAL STAGE 3	**5.802**	**922**	**53.349**	**3.551**	**2.774**	**10**	**(1.484)**
Pro memoria: Financiación clasificada como ANCV (*)		0		0			

(*) Corresponde a "Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta".

REFINANCIACIONES 31-12-2018

(Millones de euros)

	SIN GARANTÍA REAL		CON GARANTÍA REAL				
					IMPORTE MÁXIMO DE LA GARANTÍA		
	NÚM. DE OPERA-CIONES	IMPORTE EN LIBROS BRUTO	NÚM. DE OPERA-CIONES	IMPORTE EN LIBROS BRUTO	GARANTÍA INMOBILIARIA	OTRAS GARANTÍAS REALES	DETERIORO DEBIDO AL RIESGO DE CRÉDITO (*)
Administraciones Públicas	21	127	445	72	40	0	(10)
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	28	19	7	2	2	0	(13)
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	1.637	1.546	11.323	2.463	1.725	14	(1.325)
De las que: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	*60*	*35*	*3.274*	*892*	*628*	*2*	*(252)*
Resto de hogares	8.993	247	85.882	4.746	4.028	10	(829)
TOTAL	**10.679**	**1.939**	**97.657**	**7.283**	**5.795**	**24**	**(2.177)**
Del que: en Stage 3							
Administraciones Públicas	13	6	144	15	3	0	(10)
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	20	13	6	1	1	0	(13)
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	880	896	7.383	1.595	945	7	(1.232)
De las que: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	*35*	*24*	*1.995*	*558*	*339*	*2*	*(222)*
Resto de hogares	5.182	169	48.513	2.903	2.298	5	(757)
TOTAL STAGE 3	**6.095**	**1.084**	**56.046**	**4.514**	**3.247**	**12**	**(2.012)**
Pro memoria: Financiación clasificada como ANCV (*)		0		0			

(*) Corresponde a "Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta".

3.3.3. Riesgo de concentración

En el Catálogo de Riesgos Corporativo, el riesgo de concentración queda englobado dentro del riesgo de crédito, por ser la principal fuente de riesgo, si bien abarca todo tipo de activos, tal y como recomiendan los supervisores sectoriales y realizan las mejores prácticas.

La Entidad ha desarrollado mecanismos para identificar de forma sistemática la exposición agregada en relación con un mismo cliente, tipo de producto, ubicación geográfica y sector económico. Allí donde se ha estimado necesario, también se han definido límites a la exposición relativa, dentro del RAF.

Concentración en clientes o en "grandes riesgos"

La Entidad monitoriza y controla el cumplimiento de los límites regulatorios (25% sobre fondos propios computables) y los umbrales de apetito al riesgo de concentración. A cierre del ejercicio no existe incumplimiento en los umbrales definidos.

Concentración geográfica y por contraparte

Asimismo, la Entidad monitoriza y reporta a los órganos de gestión y de gobierno una perspectiva completa de posiciones contables, segregadas por producto y emisor/contrapartida, clasificadas en préstamos y anticipos, valores representativos de deuda, instrumentos de patrimonio, derivados y garantías concedidas, que complementa con el resto de posiciones de la Entidad y de los fondos de inversión y pensión garantizados.

A continuación, se informa del riesgo por área geográfica:

CONCENTRACIÓN POR UBICACIÓN GEOGRÁFICA 31-12-2019
(Millones de euros)

	TOTAL	ESPAÑA	RESTO DE LA UNIÓN EUROPEA	AMÉRICA	RESTO DEL MUNDO
Bancos centrales y entidades de crédito	26.334	11.070	14.252	407	605
Administraciones públicas	35.358	31.696	2.448	1.088	126
Administración central	25.578	21.916	2.448	1.088	126
Otras Administraciones Públicas	9.780	9.780			
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	27.652	24.522	3.005	9	116
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	95.662	79.043	10.315	4.493	1.811
Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	5.644	5.642	1		1
Construcción de obra civil	4.328	3.682	357	289	
Resto de finalidades	85.690	69.719	9.957	4.204	1.810
Grandes empresas	55.171	42.329	8.133	3.233	1.476
Pymes y empresarios individuales	30.519	27.390	1.824	971	334
Resto de hogares	98.371	96.926	879	148	418
Viviendas	80.630	79.365	827	137	301
Consumo	7.869	7.851	10	3	5
Otros fines	9.872	9.710	42	8	112
TOTAL	**283.377**	**243.257**	**30.899**	**6.145**	**3.076**

CONCENTRACIÓN POR UBICACIÓN GEOGRÁFICA 31-12-2018

(Millones de euros)

	TOTAL	ESPAÑA	RESTO DE LA UNIÓN EUROPEA	AMÉRICA	RESTO DEL MUNDO
Bancos centrales y entidades de crédito	33.310	17.082	14.921	422	885
Administraciones públicas	39.076	36.345	1.712	898	121
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	26.871	22.695	4.117	55	4
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	90.086	79.007	6.076	3.459	1.544
Resto de hogares	102.567	100.272	1.800	155	340
TOTAL	**291.910**	**255.401**	**28.626**	**4.989**	**2.894**

El detalle del riesgo de España por Comunidades Autónomas es el siguiente:

CONCENTRACIÓN POR CCAA 31-12-2019

(Millones de euros)

	TOTAL	ANDALUCÍA	BALEARES	CANARIAS	CASTILLA LA MANCHA	CASTILLA Y LEÓN	CATALUÑA	MADRID	NAVARRA	COMUNIDAD VALENCIANA	PAÍS VASCO	RESTO (*)
Bancos centrales y entidades de crédito	11.070	223			1	2	364	9.855		21	487	117
Administraciones públicas	31.696	988	181	158	287	371	3.871	1.938	412	706	570	298
Administración central	21.916											
Otras Administraciones Públicas	9.780	988	181	158	287	371	3.871	1.938	412	706	570	298
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	24.522	106	1	7	2	22	1.641	22.537	31	35	123	17
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	79.043	5.801	2.525	2.335	1.161	1.608	16.575	32.230	1.346	5.170	3.995	6.297
Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	5.642	630	199	237	21	163	1.338	2.086	171	389	163	245
Construcción de obra civil	3.682	231	63	98	65	67	842	1.489	106	185	176	360
Resto de finalidades	69.719	4.940	2.263	2.000	1.075	1.378	14.395	28.655	1.069	4.596	3.656	5.692
Grandes empresas	42.329	1.234	1.322	949	259	452	6.844	23.643	408	1.944	2.688	2.586
Pymes y empresarios individuales	27.390	3.706	941	1.051	816	926	7.551	5.012	661	2.652	968	3.106
Resto de hogares	96.926	15.560	3.788	5.396	2.377	3.408	28.586	14.723	3.020	7.598	3.244	9.226
Viviendas	79.365	12.270	3.168	4.758	1.993	2.893	22.364	12.547	2.589	6.320	2.786	7.677
Consumo	7.851	1.373	306	352	176	209	2.754	929	216	598	213	725
Otros fines	9.710	1.917	314	286	208	306	3.468	1.247	215	680	245	824
TOTAL	**243.257**	**22.678**	**6.495**	**7.896**	**3.828**	**5.411**	**51.037**	**81.283**	**4.809**	**13.530**	**8.419**	**15.955**

CONCENTRACIÓN POR CCAA 31-12-2018

(Millones de euros)

	TOTAL	ANDALUCÍA	BALEARES	CANARIAS	CASTILLA LA MANCHA	CASTILLA Y LEÓN	CATALUÑA	MADRID	NAVARRA	COMUNIDAD VALENCIANA	PAÍS VASCO	RESTO (*)
Bancos centrales y entidades de crédito	17.082	133			2	1	495	15.958	1	94	265	133
Administraciones públicas	36.345	1.133	145	193	192	264	3.986	1.894	533	661	657	364
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	22.695	54	2	9	5	56	1.576	20.651	17	138	172	15
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	79.007	5.798	2.009	2.330	1.227	1.595	16.701	32.982	1.333	4.958	3.652	6.422
Resto de hogares	100.272	16.428	3.880	5.671	2.502	3.530	29.063	15.289	3.195	7.872	3.273	9.569
TOTAL	**255.401**	**23.546**	**6.036**	**8.203**	**3.928**	**5.446**	**51.821**	**86.774**	**5.079**	**13.723**	**8.019**	**16.503**

(*) Incluye aquellas comunidades que en conjunto no representan más del 10% del total

Concentración por sectores económicos

La concentración por sectores económicos está sujeta a los límites del RAF, diferenciando la posición con las distintas actividades económicas del sector privado empresarial y la financiación al sector público, así como a los cauces de reporte interno definidos en el mismo. Particularmente, para el sector privado empresarial, se ha establecido un límite máximo de concentración en cualquier sector económico, agregando las posiciones contables registradas, excluída la operativa de tesorería de repo/depo y cartera mantenida para negociar.

A continuación se informa de la distribución del crédito a la clientela por actividad (excluyendo los anticipos):

CONCENTRACIÓN POR ACTIVIDAD DE PRÉSTAMOS A LA CLIENTELA - 31-12-2019

(Millones de euros)

				PRÉSTAMOS CON GARANTÍA REAL. IMPORTE EN LIBROS SOBRE IMPORTE DE LA ÚLTIMA TASACIÓN DISPONIBLE (LOAN TO VALUE)				
	TOTAL	*DEL QUE: GARANTÍA INMOBILIARIA*	*DEL QUE: RESTO DE GARANTÍAS REALES*	≤ 40%	> 40% ≤ 60%	> 60% ≤ 80%	> 80% ≤100%	>100%
Administraciones Públicas	9.797	*412*	*13*	62	125	121	54	63
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	11.506	*324*	*834*	920	162	53	4	19
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	83.574	*19.858*	*3.057*	9.574	7.443	3.492	1.383	1.023
Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	5.474	*4.953*	*34*	1.335	1.806	880	629	337
Construcción de obra civil	4.007	*474*	*35*	236	150	60	47	16
Resto de finalidades	74.093	*14.431*	*2.988*	8.003	5.487	2.552	708	669
Grandes empresas	46.097	*4.126*	*1.660*	2.747	1.483	1.082	274	200
Pymes y empresarios individuales	27.996	*10.305*	*1.328*	5.256	4.004	1.470	434	469
Resto de hogares	97.779	*88.314*	*747*	28.025	32.576	21.534	4.339	2.587
Viviendas	80.623	*79.515*	*225*	23.802	29.763	20.074	3.864	2.237
Consumo	7.867	*3.276*	*239*	1.759	1.050	498	132	76
Otros fines	9.289	*5.523*	*283*	2.464	1.763	962	343	274
TOTAL	**202.656**	***108.908***	***4.651***	**38.581**	**40.306**	**25.200**	**5.780**	**3.692**
Pro memoria: Operaciones de refinanciación, refinanciadas y reestructuradas	6.217	*5.035*	*30*	938	1.220	1.894	608	406

CONCENTRACIÓN POR ACTIVIDAD DE PRÉSTAMOS A LA CLIENTELA - 31-12-2018

(Millones de euros)

				PRÉSTAMOS CON GARANTÍA REAL. IMPORTE EN LIBROS SOBRE IMPORTE DE LA ÚLTIMA TASACIÓN DISPONIBLE (LOAN TO VALUE)				
	TOTAL	*DEL QUE: GARANTÍA INMOBILIARIA*	*DEL QUE: RESTO DE GARANTÍAS REALES*	≤ 40%	> 40% ≤ 60%	> 60% ≤ 80%	> 80% ≤100%	>100%
Administraciones Públicas	10.141	435	11	46	140	162	34	64
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	9.912	*350*	*583*	607	239	77	9	1
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	77.586	*20.302*	*2.244*	8.717	7.536	3.645	1.209	1.439
Resto de hogares	102.041	92.197	782	27.941	34.604	23.580	4.607	2.247
TOTAL	**199.680**	**113.284**	**3.620**	**37.311**	**42.519**	**27.464**	**5.859**	**3.751**
Pro memoria: Operaciones de refinanciación, refinanciadas y reestructuradas	7.045	5.908	48	1.088	1.502	2.195	744	427

DETALLE DE CRÉDITO A LA CLIENTELA POR NATURALEZA

(Millones de euros)

	31-12-2019			31-12-2018		
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Por naturaleza y situación de las operaciones						
Administraciones Públicas	9.384	379	40	9.786	321	46
Otras Sociedades Financieras	11.448	61	3	9.895	16	16
Crédito a empresas y empresarios individuales	77.556	5.258	2.655	70.165	5.729	4.148
Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	8.183	996	622	7.876	1.150	1.070
Resto de empresas y empresarios individuales	69.373	4.262	2.033	62.289	4.579	3.078
Resto de hogares	87.450	7.460	4.531	91.075	7.750	5.123
Viviendas	73.249	5.418	2.947	76.079	5.685	3.352
Resto de finalidades	14.201	2.042	1.584	14.996	2.065	1.771
TOTAL	**185.838**	**13.158**	**7.229**	**180.921**	**13.816**	**9.333**

DETALLE DE CRÉDITO A LA CLIENTELA POR SITUACION DE IMPAGOS Y TIPOS

(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Por situación de impago		
De los que: con impago inferior a 30 días o al corriente de pago	202.020	198.761
De los que: con impago de 30 a 60 días	539	560
De los que: con impago de 60 a 90 días	155	203
De los que: con impago de 90 días a 6 meses	467	473
De los que: con impago de 6 meses a 1 año	594	605
De los que: con impago durante más de 1 año	2.450	3.468
Por modalidad de tipos de interés		
A tipo de interés fijo	56.577	48.751
A tipo de interés variable	149.648	155.319

DETALLE DE COBERTURAS DE CRÉDITO A LA CLIENTELA POR NATURALEZA

(Millones de euros)

	31-12-2019			31-12-2018		
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Administraciones Públicas			(6)			(12)
Otras Sociedades Financieras	(4)	(1)	(1)	(1)		(14)
Crédito a empresas y empresarios individuales	(221)	(226)	(1.448)	(192)	(297)	(1.967)
Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	(29)	(62)	(229)	(36)	(59)	(450)
Resto de empresas y empresarios individuales	(192)	(164)	(1.219)	(156)	(238)	(1.517)
Resto de hogares	(133)	(233)	(1.296)	(161)	(221)	(1.525)
Viviendas	(68)	(122)	(801)	(104)	(126)	(982)
Resto de finalidades	(65)	(111)	(495)	(57)	(95)	(543)
TOTAL	**(358)**	**(460)**	**(2.751)**	**(354)**	**(518)**	**(3.518)**
De los que: determinada individualmente		*(52)*	*(444)*		*(78)*	*(967)*
De los que: determinada colectivamente	*(358)*	*(408)*	*(2.307)*	*(354)*	*(440)*	*(2.551)*

Concentración por calidad crediticia

La metodología aplicada para la asignación de calidad crediticia se basa en:

- Instrumentos de renta fija: en función del criterio regulatorio bancario derivado de la regulación CRD IV y CRR de requerimientos de capital, por el cual, si se dispone de más de dos evaluaciones crediticias, se escoge el segundo mejor rating de entre las evaluaciones disponibles.
- Cartera de crédito: homologación de las clasificaciones internas a la metodología Standard & Poor's.

A 31 de diciembre de 2019, el rating de la deuda soberana española se sitúa en A y en 2018 se situó en A-.

A continuación, se informa de la concentración del riesgo por calidad crediticia de las exposiciones de riesgo de crédito asociadas a instrumentos de deuda para la Entidad, al término del ejercicio:

CONCENTRACIÓN POR CALIDAD CREDITICIA - 31-12-2019
(Millones de euros)

	AF A COSTE AMORTIZADO (NOTA 13)				AF MANTENIDOS PARA NEGOCIAR (NOTA 10)	AF NO DESTINADOS A NEGOCIACIÓN * - VRD (NOTA 11)	AF A VR CON CAMBIOS EN OTRO RESULTADO GLOBAL (NOTA 12)	COMPROMISOS DE PRÉSTAMO Y GARANTÍAS FINANCIERAS (NOTA 24)		
	PRÉSTAMOS Y ANTICIPOS A LA CLIENTELA									
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	VRD				STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
AAA/AA+/AA/AA-	29.075	24			7		932	10.451	6	
A+/A/A-	25.687	87		10.167	369		9.774	8.823	21	
BBB+/BBB/BBB-	30.968	249		3.024	244		3.542	17.998	279	
"INVESTMENT GRADE"	**85.730**	**360**		**13.191**	**620**		**14.248**	**37.272**	**306**	
Correcciones de valor por deterioro	*(251)*	*(2)*					(2)	*(7)*		
BB+/BB/BB-	37.685	2.461	1		7		29			
B+/B/B-	11.402	5.894	10					14.795	571	
CCC+/CCC/CCC-	462	2.081	66	5				5.318	1.124	1
Sin calificación	52.496	2.362	7.152	796	78		312	3.016	186	347
"NON-INVESTMENT GRADE"	**102.045**	**12.798**	**7.229**	**801**	**85**		**341**	**23.129**	**1.881**	**348**
Correcciones de valor por deterioro	(112)	(458)	(2.751)					*(14)*	*(5)*	*(50)*
TOTAL	**187.412**	**12.698**	**4.478**	**13.992**	**705**		**14.587**	**60.401**	**2.187**	**348**

VRD: valores representativos de deuda; AF: Activos Financieros
(*) Obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados

CONCENTRACIÓN POR CALIDAD CREDITICIA 31-12-2018

(Millones de euros)

	AF A COSTE AMORTIZADO (NOTA 13)				AF MANTENIDOS PARA NEGOCIAR (NOTA 10)	AF NO DESTINADOS A NEGOCIACIÓN * - VRD (NOTA 11)	AF A VR CON CAMBIOS EN OTRO RESULTADO GLOBAL (NOTA 12)	COMPROMISOS DE PRÉSTAMO Y GARANTÍAS FINANCIERAS (NOTA 24)		
	PRÉSTAMOS Y ANTICIPOS A LA CLIENTELA									
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	VRD				STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
AAA/AA+/AA/AA-	28.859	66					880	9.977	10	
A+/A/A-	26.571	226		10.140	623		10.187	9.048	30	
BBB+/BBB/BBB-	29.850	300		1.827	117		5.904	15.428	35	
"INVESTMENT GRADE"	**85.280**	**592**		**11.967**	**740**		**16.971**	**34.453**	**75**	
Correcciones de valor por deterioro	*(157)*	*(5)*						*(5)*		
BB+/BB/BB-				305			37			
B+/B/B-	38.294	1.387		30				14.646	179	
CCC+/CCC/CCC-	14.057	3.775	5					5.226	567	1
Sin calificación	45.155	8.061	9.328	1.592	1	85	38	1.845	888	387
"NON-INVESTMENT GRADE"	**97.506**	**13.223**	**9.333**	**1.927**	**1**	**85**	**75**	**21.717**	**1.634**	**388**
Correcciones de valor por deterioro	*(201)*	*(513)*	*(3.518)*					*(26)*	*(25)*	*(78)*
TOTAL	**182.428**	**13.297**	**5.815**	**13.894**	**741**	**85**	**17.046**	**56.170**	**1.709**	**388**

VRD: valores representativos de deuda.
AF: Activos Financieros
(*) Obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados

Concentración por riesgo soberano

La posición en deuda soberana de la Entidad está sujeta a la política general de asunción de riesgos que asegura que la totalidad de las posiciones tomadas estén alineadas con el perfil de riesgo objetivo:

- La posición en deuda pública, autonómica y local queda adscrita a los límites generales establecidos sobre el riesgo de concentración y de país. En concreto, se establecen procedimientos de control periódicos que impiden asumir nuevas posiciones en países en los que se mantiene una alta concentración de riesgo, salvo expresa aprobación del nivel de autorización competente.

- Para la renta fija, se ha establecido un marco que regula las características en términos de solvencia, liquidez y ubicación geográfica de todas las emisiones de renta fija y cualquier otra operación de análoga naturaleza que implique para su comprador desembolso de efectivo y asunción del riesgo de crédito propio de su emisor o del colateral asociado. Este control se efectúa en la fase de admisión del riesgo y durante toda la vida de la posición en cartera.

- Las posiciones en deuda pública de la Sala de Tesorería quedan adscritas al marco de control y límites del ámbito de riesgo de mercado.

A continuación, se presenta el valor en libros de la información relevante en relación con la exposición al riesgo soberano para la Entidad:

EXPOSICION AL RIESGO SOBERANO 31-12-2019
(Millones de euros)

PAÍS	VENCIMIENTO RESIDUAL	AF A COSTE AMORTIZADO	AF MANTENIDOS PARA NEGOCIAR	AF A VR CON CAMBIOS EN OTRO RESULTADO GLOBAL	AF NO DESTINADOS A NEGOCIACIÓN *	PF MANTENIDOS PARA NEGOCIAR - POSICIONES CORTAS
España	Menos de 3 meses	903	39	97		
	Entre 3 meses y 1 año	5.406	50	159		(61)
	Entre 1 y 2 años	4.567	65	2.701		(78)
	Entre 2 y 3 años	4.093	57	4.762	112	(103)
	Entre 3 y 5 años	2.264	48	1.121		(42)
	Entre 5 y 10 años	2.524	98	720		(54)
	Más de 10 años	1.739	8			(10)
	TOTAL	21.496	365	9.560	112	(348)
Italia	Menos de 3 meses		1			
	Entre 3 meses y 1 año					
	Entre 1 y 2 años		2			
	Entre 2 y 3 años					(3)
	Entre 3 y 5 años		59	268		(10)
	Entre 5 y 10 años		16	1.182		(14)
	Más de 10 años		29	885		(26)
	TOTAL		107	2.335		(53)
EEUU	Entre 3 y 5 años			923		
	TOTAL			923		
Portugal	Menos de 3 meses		4			
	Entre 3 meses y 1 año					
	Entre 1 y 2 años		1			
	Entre 2 y 3 años					
	Entre 3 y 5 años					
	Entre 5 y 10 años					
	Más de 10 años					
	TOTAL		5			
Resto (**)	Menos de 3 meses	101		1		
	Entre 3 meses y 1 año	2				
	Entre 1 y 2 años	16				
	Entre 2 y 3 años					
	Entre 3 y 5 años	63				
	Entre 5 y 10 años	109				
	Más de 10 años					
	TOTAL	291		1		
TOTAL PAISES		**21.787**	**477**	**12.819**	**112**	**(401)**

AF: Activos Financieros; PF: Pasivos Financieros; VR: Valor razonable
(*) Obligatoriamente a Valor razonable con cambio en resultados
(**) La exposición al Reino Unido no es significativa

EXPOSICIÓN AL RIESGO SOBERANO 31-12-2018
(Millones de euros)

PAÍS	AF A COSTE AMORTIZADO	AF MANTENIDOS PARA NEGOCIAR	AF A VR CON CAMBIOS EN OTRO RESULTADO GLOBAL	AF NO DESTINADOS A NEGOCIACIÓN *	PF MANTENIDOS PARA NEGOCIAR - POSICIONES CORTAS
España	21.391	605	13.886	273	(331)
Italia		18	1.163		(16)
EEUU			880		
Portugal	285	3			
Resto(**)	380		2		
TOTAL PAISES	**22.056**	**626**	**15.931**	**273**	**(347)**

AF: Activos Financieros; PF: Pasivos Financieros; PF: Pasivos Financieros
(*) Obligatoriamente a Valor razonable con cambio en resultados
(**) La exposición al Reino Unido no es significativa

3.3.4. Información relativa a la financiación destinada a la construcción y promoción inmobiliaria, la adquisición de vivienda y los activos adquiridos en pago de deudas

A continuación se presenta la información relevante sobre la financiación destinada a la promoción inmobiliaria, la adquisición de vivienda y los activos adquiridos en pago de deudas.

Financiación destinada a la construcción y promoción inmobiliaria

A continuación se detalla la financiación destinada a promotores y promociones, incluidas las promociones realizadas por no promotores, negocio en España:

FINANCIACIÓN DESTINADA A LA CONSTRUCCIÓN Y PROMOCIÓN INMOBILIARIA - 31-12-2019
(Millones de euros)

	IMPORTE BRUTO	CORRECCIONES DE VALOR POR DETERIORO	VALOR EN LIBROS	EXCESO DE LA EXPOSICIÓN BRUTA SOBRE EL IMPORTE MÁXIMO RECUPERABLE DE LAS GARANTÍAS EFICACES
Financiación destinada a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	**5.764**	**(205)**	**6**	**848**
De los que: dudosos	*439*	*(132)*	*0*	*148*
Pro memoria: Activos fallidos	*2.385*			
Pro memoria: Préstamos a la clientela, excluidas Administraciones públicas (negocios en España)(importe en libros)	*188.796*			

FINANCIACIÓN DESTINADA A LA CONSTRUCCIÓN Y PROMOCIÓN INMOBILIARIA 31-12-2018
(Millones de euros)

	IMPORTE BRUTO	CORRECCIONES DE VALOR POR DETERIORO	VALOR EN LIBROS	EXCESO DE LA EXPOSICIÓN BRUTA SOBRE EL IMPORTE MÁXIMO RECUPERABLE DE LAS GARANTÍAS EFICACES
Financiación destinada a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	**5.998**	**(422)**	**5.576**	**897**
De los que: dudosos	*856*	*(340)*	*516*	*354*
Pro memoria: Activos fallidos	*2.783*			
Pro memoria: Préstamos a la clientela, excluidas Administraciones públicas (negocios en España)(importe en libros)	*188.195*			

Los importes indicados en los cuadros anteriores no incluyen la financiación otorgada por la Entidad a sus sociedades dependientes, que se detalla a continuación:

FINANCIACIÓN A EMPRESAS INMOBILIARIAS DEL GRUPO

(Millones de euros)

	VALOR CONTABLE	
	31-12-2019	31-12-2018
Financiación a filiales del Grupo	**3.562**	**3.750**
Building Center	*3.562*	*3.750*

Se presenta a continuación la distribución por tipos de garantía de la financiación destinada a promotores y promociones, incluidas las promociones realizadas por no promotores, negocio en España:

FINANCIACIÓN DESTINADA A PROMOTORES Y PROMOCIONES POR TIPOS DE GARANTÍA

(Millones de euros)

	IMPORTE BRUTO	
	31-12-2019	31-12-2018
Sin garantía hipotecaria	**559**	**471**
Con garantía hipotecaria	**5.205**	**5.527**
Edificios y otras construcciones terminados	3.370	3.774
Vivienda	2.277	2.556
Resto	1.093	1.218
Edificios y otras construcciones en construcción	1.371	1.185
Vivienda	1.307	1.056
Resto	64	129
Suelo	464	568
Suelo urbano consolidado	351	346
Resto de suelo	113	222
TOTAL	**5.764**	**5.998**

A continuación, se detallan las garantías financieras concedidas en relación con la construcción y promoción inmobiliaria, que recoge el máximo nivel de exposición al riesgo de crédito, siendo el importe que tendría que pagar la Entidad si se ejecutara la garantía.

GARANTÍAS FINANCIERAS

(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Garantías financieras concedidas en relación con la construcción y promoción inmobiliaria	**107**	**93**
Importe registrado en el pasivo del balance	0	0

A continuación se facilita información sobre las garantías recibidas de las operaciones de financiación a la promoción inmobiliaria en función de la clasificación del riesgo de insolvencia del cliente:

GARANTÍAS RECIBIDAS EN GARANTÍA DE OPERACIONES DE PROMOCIÓN INMOBILIARIA (*)

(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Valor de las garantías reales	**13.362**	**13.542**
Del que: garantiza riesgos dudosos	*810*	*1.369*
TOTAL	**13.444**	**13.626**

(*) El valor de la garantía es el importe menor entre la garantía recibida y el valor del préstamo, excepto para las operaciones dudosas que es su valor razonable.

Financiación a los hogares destinada a la adquisición de vivienda

El detalle de los créditos a los hogares para la adquisición de viviendas, negocio en España, así como la financiación anual concedida para la adquisición de viviendas procedentes de regularizaciones crediticias al término de dichos ejercicios, es el siguiente:

PRÉSTAMOS CONCEDIDOS PARA LA FINANCIACIÓN A COMPRADORES DE VIVIENDA PROCEDENTE DE REGULARIZACIONES CREDITICIAS
(Millones de euros)

	2019	2018
Financiación concedida anual	190	527
Porcentaje medio financiado	92%	90%

El desglose a dichas fechas de los créditos a los hogares para la adquisición de viviendas con garantía hipotecaria según el porcentaje que supone el riesgo total sobre el importe de la última tasación disponible (LTV) es el siguiente:

CRÉDITOS A LOS HOGARES PARA LA ADQUISICIÓN DE VIVIENDAS POR LTV
(Millones de euros)

	31-12-2019		31-12-2018	
	IMPORTE BRUTO	*DEL QUE: DUDOSO*	IMPORTE BRUTO	*DEL QUE: DUDOSO*
Sin hipoteca inmobiliaria	**650**	***6***	**749**	**7**
Con hipoteca inmobiliaria, por rangos de LTV (*)	**76.367**	***2.657***	**79.599**	***3.033***
LTV ≤ 40%	21.675	*204*	21.326	*220*
40% < LTV ≤ 60%	28.430	*361*	29.956	*406*
60% < LTV ≤ 80%	18.935	*533*	20.636	*584*
80% < LTV ≤ 100%	3.981	*512*	4.325	*583*
LTV > 100%	3.346	*1.047*	3.356	*1.240*
TOTAL	**77.017**	***2.663***	**80.348**	***3.040***

(*) LTV calculado en base a las últimas tasaciones disponibles. Se actualizan para las operaciones dudosas de acuerdo con la normativa en vigor.

3.3.5. Riesgo de contraparte generado por la operativa en derivados, operaciones con compromiso de recompra, préstamo de valores y operaciones con liquidación diferida

3.3.5.1. Seguimiento y medición del riesgo de contraparte

El riesgo de contraparte, como parte del riesgo de crédito, cuantifica las pérdidas derivadas del potencial incumplimiento por parte de la contraparte y antes de la liquidación definitiva de los flujos de caja. Se calcula para operaciones con instrumentos derivados, operaciones con compromiso de recompra o de préstamos de valores y operaciones con liquidación diferida.

En CaixaBank, la concesión de nuevas operaciones que comporten riesgo de contraparte cuenta con un marco interno que permite la rápida toma de decisiones respecto a la asunción de dicho riesgo, tanto para el entorno de contrapartidas financieras como para el resto. En este sentido, en el contexto de operaciones con entidades financieras, la Entidad cuenta con un sistema de concesión de líneas, cuya máxima exposición autorizada de riesgo de crédito con una entidad (donde se incluye el riesgo de contraparte) se determina mediante un cálculo basado fundamentalmente en los ratings de las entidades y el análisis de sus estados financieros. En la operativa con el resto de contrapartidas, incluyendo cliente minorista, las operaciones de derivados vinculadas a una solicitud de activo (cobertura del riesgo de tipo de interés en préstamos) se aprueban conjuntamente con ésta. Todo el resto de operaciones se aprueban en función del cumplimiento de límite del riesgo asignado o bien en función de su análisis individual. La aprobación de operaciones, corresponde a las áreas de riesgos encargadas del análisis y la admisión.

En lo que respecta a los riesgos de contrapartida con las Entidades de Contrapartida Central (ECC), CaixaBank dispone de un marco interno específico donde se especifica cómo se determinan los límites para estas entidades y cómo debe calcularse la exposición para determinar el disponible de dicho límite.

La definición de los límites de riesgo de contrapartida se complementa con los límites internos de concentración, principalmente riesgo país y grandes exposiciones.

El riesgo de contraparte relativo a las operaciones de derivados va asociado cuantitativamente a su riesgo de mercado. Asimismo, la exposición crediticia equivalente por derivados se entiende como la máxima pérdida potencial a lo largo de la vida de las operaciones en la que el banco podría incurrir si la contrapartida hiciera default en cualquier momento futuro. Para su cálculo, CaixaBank aplica la simulación de Montecarlo, con efecto cartera y compensación de posiciones (si corresponde) con un intervalo de confianza del 95%, a partir de modelos estocásticos que tienen en cuenta la volatilidad del subyacente y todas las características de las operaciones.

En repos y préstamos de valores, la exposición por riesgo de contrapartida en CaixaBank se calcula como la diferencia entre el valor de mercado de los títulos/efectivo cedido a la contrapartida y el valor de mercado del efectivo/títulos recibidos de la misma como colateral, teniendo en cuenta los ajustes de volatilidad aplicables en cada caso.

Además, se tiene en cuenta el efecto mitigante de las garantías reales recibidas bajo los Contratos Marco de Colateral. En general, la metodología de cálculo de exposición por riesgo de contrapartida descrita anteriormente se aplica tanto en el momento de la admisión de nuevas operaciones como en los cálculos recurrentes de los días posteriores.

En el entorno de contrapartidas financieras, el control del riesgo de contraparte de la Entidad se realiza mediante un sistema integrado que permite conocer, en tiempo real, el límite de exposición disponible con cualquier contrapartida, producto y plazo. Para el resto de contrapartidas, el control de riesgo de contraparte se realiza en aplicaciones de ámbito corporativo, en las que residen tanto los límites de las líneas de riesgo de derivados (en caso de existir) como la exposición crediticia de los derivados y repos.

3.3.5.2. Mitigación del riesgo de contraparte

Las principales políticas y técnicas de mitigación de Riesgo de Contrapartida empleadas como parte de la gestión diaria de las exposiciones a entidades financieras suponen la utilización de:

- Contratos ISDA / CMOF. Contratos marco estandarizados para el amparo de la operativa global de derivados con una contraparte. Contemplan explícitamente en su clausulado la posibilidad de compensar los flujos de cobro y pago pendientes entre las partes para toda la operativa de derivados cubierta por los mismos.
- Contratos CSA / Anexo III del CMOF. Son acuerdos por los cuales las partes se comprometen a entregar un colateral (habitualmente un depósito de efectivo) como garantía para cubrir la posición neta de riesgo de contrapartida originada por los productos derivados contratados entre ellas, basándose en un acuerdo de compensación previo incluido en las cláusulas de los contratos ISDA o CMOF.
- Contratos GMRA / CME / GMSLA (operaciones con compromiso de recompra o préstamo de valores). Son acuerdos por los cuales las partes se comprometen a entregar un colateral como garantía para cubrir la posición neta de Riesgo de Contraparte, originada por la desviación que pueda producirse entre el valor del importe devengado por la compra-venta simultánea de títulos y el valor de mercado de los mismos.
- Cláusulas *break-up*. Disposiciones que permiten, a partir de un determinado plazo de la vida del derivado, la resolución anticipada del mismo por decisión libre de una de las partes. Permiten mitigar el riesgo de contraparte al reducir la duración efectiva de las operaciones sujetas a dicha cláusula, o alternativamente, reducir el riesgo de contrapartida de la contraparte.
- Sistemas de liquidación entrega contra pago. Permite eliminar el riesgo de liquidación con una contraparte ya que la compensación y liquidación de una operación se realizan simultáneamente y de forma inseparable. Es especialmente relevante el sistema de liquidación CLS, que permite a CaixaBank asegurar entrega contra pago cuando existen flujos simultáneos de cobro y pago en diferentes divisas.
- Entidades de Contrapartida Central (ECCs). La utilización de ECCs en la operativa de derivados y repos permite mitigar el Riesgo de Contrapartida asociado, ya que estas entidades realizan funciones de interposición por cuenta propia entre las dos entidades que intervienen en la operación, asumiendo el riesgo de contrapartida. La normativa EMIR establece, entre otros, la obligación de compensar ciertos contratos de derivados OTC en estas Entidades de Contrapartida Central, a la vez que notificar todas las operaciones realizadas.

Para contrapartidas no financieras, las técnicas de mitigación de riesgo de contrapartida suponen la utilización de: contratos ISDA/CMOF, contrato CSA/Anexo III del CMOF y cláusulas break-up, así como la pignoración de garantías financieras y el uso de avales emitidos por contrapartidas de mejor calidad crediticia que la contrapartida original de la operación.

Con frecuencia, habitualmente diaria, se realiza la cuantificación del riesgo mediante la valoración a precios de mercado de todas las operaciones vivas sujetas al acuerdo marco de colateral, lo que implica la revisión, y modificación si corresponde, del colateral a entregar por la parte deudora. Por otro lado, el impacto sobre las garantías reales en el caso hipotético de una bajada de rating de CaixaBank no sería significativo porque la mayoría de los contratos de colaterales no contempla franquicias relacionadas con el *rating*.

3.3.6. Riesgo asociado a la cartera de participadas

El riesgo riesgo asociado a las participaciones accionariales (o "participadas"), que regulatoriamente forma parte del riesgo de crédito para las inversiones que no están clasificadas en la cartera mantenida para negociar, pero en el Catálogo Corporativo tiene entidad propia como componente del Riesgo de Deterioro de Otros Activos, radica en la posibilidad de incurrir en pérdidas o minorar la solvencia del Grupo como consecuencia de movimientos adversos de los precios de mercado, de posibles ventas o de la insolvencia de las inversiones realizadas a través de instrumentos de capital con un horizonte de medio y largo plazo.

El tratamiento metodológico para el consumo de capital de cada participación dependerá de: 1) la clasificación contable de la participación, para las participaciones clasificadas en la cartera a valor razonable con cambios en otro resultado global, el cálculo se realiza a priori mediante el modelo interno de VaR; y 2) la estrategia de permanencia, para aquellas participaciones donde existe una estrategia de permanencia a largo plazo y, en algún caso, exista una vinculación a largo plazo en su gestión, el riesgo de crédito es el más relevante, por lo que se aplica el enfoque PD/LGD cuando sea posible. En el caso que no se cumplan los requisitos para la utilización de los métodos anteriores y/o no se disponga de información suficiente, se aplica el método simple de ponderación de riesgo, de acuerdo con la regulación actual. En cualquier caso, para determinados casos fijados en la regulación, el consumo de capital estará sometido a potenciales deducciones de recursos propios o una ponderación fija del 250%, como es el caso de las inversiones financieras significativas.

En términos de gestión, se lleva a cabo un control y análisis financiero de las principales participadas mediante especialistas dedicados en exclusiva a monitorizar la evolución de los datos económicos y financieros, así como entender y alertar ante cambios normativos y dinámicas competitivas en los países y sectores en los que operan estas participadas. Estos analistas financieros también llevan la interlocución con los departamentos de Relación con Inversores de las participadas cotizadas y recaban la información necesaria, incluyendo informes de terceros (p.e. bancos de inversión, agencias de rating), para tener una perspectiva global de posibles riesgos en el valor de las participaciones.

Como norma general en las participaciones más relevantes, se actualizan de forma recurrente tanto las previsiones como los datos reales de la contribución de las participadas en la cuenta de resultados y en fondos propios (en los casos que aplique). En estos procesos, se comparte con la Alta Dirección una perspectiva sobre los valores bursátiles, la perspectiva de los analistas (recomendaciones, precios-objetivo, ratings, etc.) sobre las empresas cotizadas, que facilitan un contraste recurrente con el mercado.

3.4.1. Descripción general

El Entidad identifica el riesgo de mercado como la pérdida de valor de los activos o incremento de valor de los pasivos incluidos en la cartera de negociación por fluctuaciones de los tipos de interés, tipos de cambio, spread de crédito, factores externos o precios en los mercados donde dichos activos/pasivos se negocian.

El perímetro del riesgo de mercado abarca la práctica totalidad de la cartera mantenida para negociar de la Entidad, así como los depósitos y repos contratados por las mesas de negociación para su gestión.

Los factores de riesgo son gestionados en función de la relación rentabilidad-riesgo determinada por las condiciones y expectativas del mercado, dentro del entorno de la estructura de límites y el marco operativo autorizado.

3.4.2. Ciclo del riesgo de mercado

3.4.2.1. Seguimiento y medición del riesgo de mercado

Diariamente se efectúa por parte de las áreas responsables el seguimiento de las operaciones contratadas, el cálculo del resultado que supone la afectación de la evolución del mercado en las posiciones (resultado diario marked-to-market), la cuantificación del riesgo de mercado asumido, el seguimiento del cumplimiento de los límites y el análisis de la relación entre el resultado obtenido y el riesgo asumido. Como resultado de estas actividades generan diariamente un informe de posición, cuantificación de riesgos y consumo de límites que se distribuye a la Alta Dirección, a los responsables de su gestión, a Validación y Riesgo de Modelo y a Auditoría Interna.

En líneas generales, existen dos tipos de medidas que constituyen el denominador común y estándar de mercado para la medición del riesgo de mercado:

Sensibilidad

La sensibilidad representa el riesgo como el impacto en el valor de las posiciones de un pequeño movimiento de los factores de riesgo, sin comportar ninguna hipótesis sobre su probabilidad.

Value-at-risk (VaR)

La medida de riesgo de mercado de referencia es el VaR al 99% con un horizonte temporal de un día, para el que el RAF define un límite para las actividades de negociación de 20 millones de euros (excluídos los CDS de cobertura económica sobre el CVA, contablemente registrados en la cartera de mantenidos para negociar). El VaR diario se define como el máximo de las tres cuantificaciones siguientes:

- VaR paramétrico con matriz de covarianzas derivada de 75 días de historia, dando más peso a las observaciones más recientes. El VaR paramétrico está basado en las volatilidades y las correlaciones de los movimientos de los precios, tipos de interés y tipos de cambio de los activos que componen la cartera.
- VaR paramétrico con matriz de covarianzas derivada de un histórico de un año y pesos iguales.
- VaR histórico: basado en el cálculo del impacto sobre el valor de la cartera actual de las variaciones históricas de los factores de riesgo; se tienen en cuenta las variaciones diarias del último año con un intervalo de confianza del 99%. El VaR histórico resulta muy adecuado para completar las estimaciones obtenidas mediante el VaR paramétrico, puesto que no incorpora ninguna hipótesis sobre el comportamiento estadístico de los factores de riesgo, mientras que el VaR paramétrico asume fluctuaciones modelizables a través de una distribución normal. Adicionalmente, el VaR histórico incorpora la consideración de relaciones no lineales entre los factores de riesgo, lo que lo hace especialmente válido.

Adicionalmente, dado que el empeoramiento de la calificación crediticia de los emisores de los activos puede motivar una evolución desfavorable de los precios de mercado, se completa la cuantificación del riesgo con una estimación de las pérdidas derivadas de movimientos del diferencial de crédito de las posiciones en renta fija privada y derivados de crédito (***Spread VaR***), que constituye una estimación del riesgo específico atribuible a los emisores de los valores. Este cálculo se realiza mediante

metodología histórica teniendo en cuenta la potencial menor liquidez de estos activos y con un intervalo de confianza del 99% y asumiendo variaciones semanales absolutas en la simulación de los *spreads* de crédito.

El **VaR total** resulta de la agregación del VaR derivado de las fluctuaciones de los tipos de interés, de cambio (y la volatilidad de ambos) y del ***Spread* VaR**, que se realiza de forma conservadora asumiendo correlación cero entre ambos grupos de factores de riesgo, y de la adición del VaR de la cartera de Renta Variable y del VaR de la cartera de materias primas (actualmente sin posición), asumiendo en ambos casos correlación uno con el resto de grupos de factores de riesgo.

A continuación figuran los importes de VaR medio al 99% y horizonte temporal de un día atribuibles a los diferentes factores de riesgo de CaixaBank. Los consumos son moderados y se concentran en el riesgo de spread de deuda corporativa, riesgo de tipos de interés, que incluye el spread de crédito de la deuda soberana, y riesgo de volatilidad de acciones. Los importes del riesgo para el resto de los factores resultan de menor importancia.

VAR PARAMÉTRICO POR FACTOR DE RIESGO
(Millones de euros)

	TOTAL	TIPO DE INTERÉS	TIPO DE CAMBIO	PRECIO DE ACCIONES	INFLACIÓN	PRECIO MERCADERÍAS	SPREAD DE CRÉDITO	VOLATILIDAD TIPO DE INTERÉS	VOLATILIDAD TIPO DE CAMBIO	VOLATILIDAD PRECIO DE ACCIONES
VaR medio 2019	1,23	0,37	0,14	0,23	0,25	0,00	0,46	0,07	0,11	0,35

Los consumos más elevados, hasta un máximo de 2,2 millones de euros, se alcanzaron en noviembre, explicado por el incremento puntual de la sensibilidad de la cartera ante variaciones de los niveles de la inflación.

Por otro lado, BPI adopta el VaR Paramétrico al 99% con un horizonte temporal de 10 días como medida de referencia de riesgo de mercado. Durante el ejercicio 2019, el VaR medio y el VaR máximo al 99% con horizonte temporal de un día de las actividades de negociación de BPI ha sido de 0,06 y 0,16 millones de euros, respectivamente.

Medidas complementarias al VaR

Como medida de análisis, la Entidad complementa las medidas del VaR con las siguientes métricas de riesgo, actualizados semanalmente:

- El **VaR estresado** captura la pérdida máxima debida a movimientos adversos en los precios de mercado en un periodo histórico anual de estrés, y se calcula con intervalo de confianza del 99% y horizonte diario (posteriormente se extrapola al horizonte regulatorio de 10 días de mercado multiplicando por la raíz de 10). El cálculo del VaR estresado está apalancado en la misma metodología e infraestructura que el VaR histórico, siendo la única diferencia significativa la ventana histórica seleccionada.
- El **riesgo incremental de impago y migraciones** refleja el riesgo asociado a las variaciones en la calidad crediticia o incumplimiento en las posiciones de renta fija y derivados de crédito en cartera, con intervalo de confianza del 99,9%, horizonte anual y horizonte de liquidez trimestral, que se justifica por la elevada liquidez de las emisiones en cartera. La estimación se realiza mediante la simulación Montecarlo de posibles estados futuros de rating externo por emisor y emisión a partir de las matrices de transición publicadas por las principales agencias de rating, donde la dependencia entre las variaciones de calidad crediticia entre los diferentes emisores se modeliza mediante cópula t-Student.

Los valores máximos, mínimos y medios de estas medidas durante el presente ejercicio, así como su valor al final del periodo de referencia, se muestran en la siguiente tabla.

RESUMEN MEDIDAS DE RIESGO
(Millones de euros)

	MÁXIMO	MÍNIMO	MEDIO	ÚLTIMO
VaR 1d	2,2	0,7	1,2	1,2
VaR estresado 1d	10,5	2,7	5,5	5,2
Riesgo Incremental	28,2	5,5	15,0	12,7

Los requerimientos de capital por riesgo de mercado se determinan mediante modelos internos como la agregación de las 3 medidas anteriores, con un horizonte temporal de 10 días de mercado. Se presenta a continuación:

REQUERIMIENTOS DE CAPITAL
(Millones de euros)

	ÚLTIMO VALOR	MEDIA 60D	EXCEDIDOS	MULTIPLICADOR	CAPITAL
VaR 10d	3,9	4,9	0	3	14,7
VaR Estresado 10d	16,4	16,6	0	3	49,9
Riesgo Incremental	12,7	14,8	-	-	14,8
TOTAL (*)					**79,3**

(*)Los cargos por VaR y VaR Estresado son análogos y corresponden al máximo entre el último valor y la media aritmética de los últimos 60 valores multiplicada por un factor dependiente del número de veces que el resultado real diario ha sido inferior al VaR a día estimado. De forma parecida, el capital por Riesgo Incremental es el máximo del último valor y la media aritmética de las últimas 12 semanas.

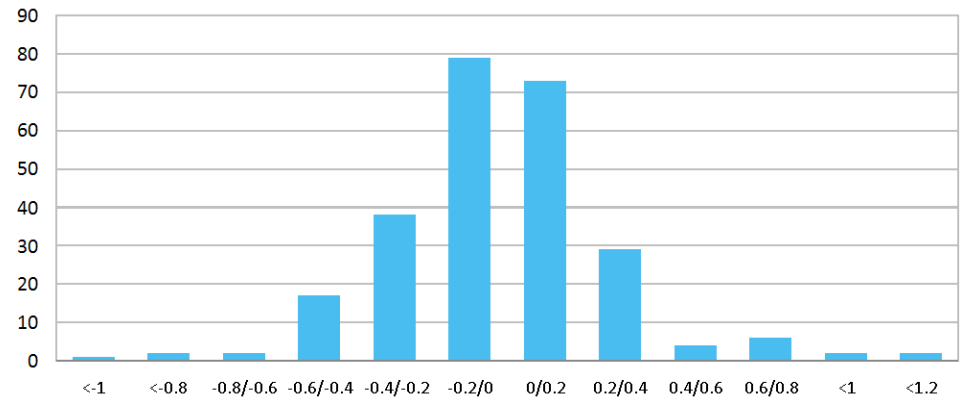
Backtesting

Para verificar la idoneidad de las estimaciones del modelo interno se efectúa la comparación de los resultados diarios con la pérdida estimada por el VaR, lo que constituye el llamado ejercicio de *Backtest*. Se realizan dos ejercicios de validación del modelo de estimación de riesgos:

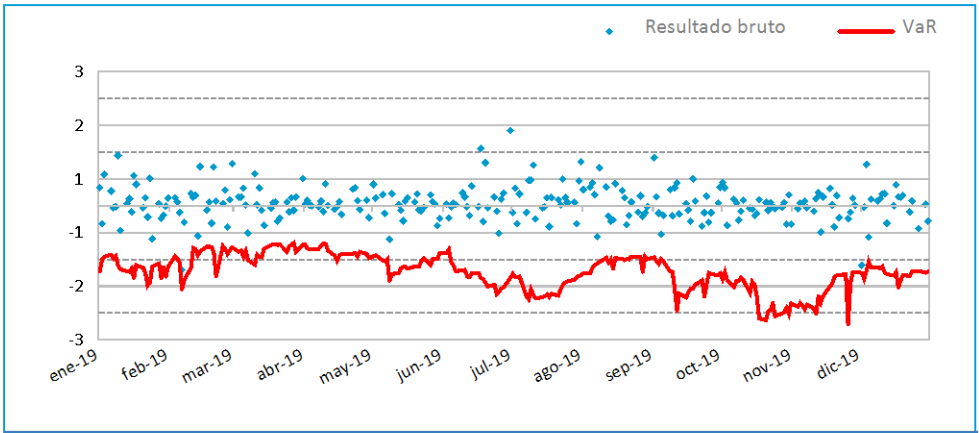
- *Backtest* neto (o hipotético) que relaciona la parte del resultado diario valorado a mercado o *marked-to-market* de las posiciones vivas al cierre de la sesión anterior con el importe del VaR estimado con horizonte temporal de un día, calculado con las posiciones vivas al cierre de la sesión anterior. Este ejercicio es el más adecuado para la autoevaluación de la metodología.
- *Backtest* bruto (o real) que evalúa el resultado obtenido durante el día (incluyendo la operativa intradía) con el importe del VaR en el horizonte de un día, calculado con las operaciones vivas al cierre de la sesión anterior. De este modo, se evalúa la importancia de la operativa intradía en la generación de resultados y en la estimación del riesgo.

El resultado diario utilizado en ambos ejercicios de *backtesting* no incorpora márgenes, reservas, tasas o comisiones.

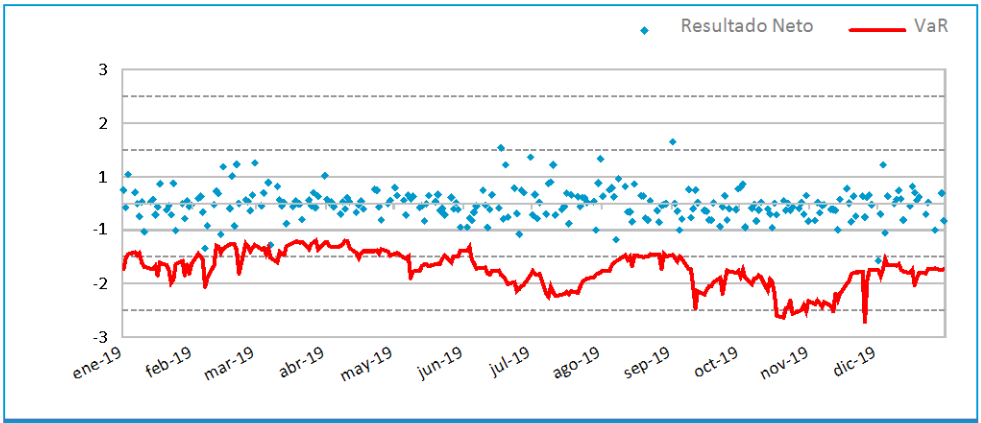
Durante el ejercicio no se han producido excedidos en los *backtesting* bruto y neto:



Distribución del resultado de las actividades de negociación en el ejercicio 2019
(Frecuencia en número de días. Millones de euros)



Distribución del resultado bruto diario vs VaR diario
(Millones de euros)



Distribución del resultado neto diario vs VaR diario
(Millones de euros)

Stress test

Por último, con el objetivo de estimar las posibles pérdidas de la cartera en situaciones extraordinarias de crisis, se realizan dos tipos de ejercicios de *stress* sobre el valor de las posiciones de negociación:

- ***Stress* sistemático**: calcula la variación del valor de la cartera ante una serie determinada de cambios extremos en los principales factores de riesgo. Se consideran movimientos paralelos de tipos de interés; movimientos de pendiente en distintos tramos de la curva de tipo de interés; variación del diferencial entre instrumentos sujetos a riesgo de crédito y deuda pública (diferencial bono-*swap*); movimientos del diferencial de curvas EUR/USD; aumento y disminución de volatilidad de tipos de interés; variación del euro con respecto al USD, el JPY y GBP; variación de la volatilidad de tipos de cambio, precio de acciones, volatilidad de acciones y de precio de mercancías.
- **Escenarios históricos**: considera el impacto que sobre el valor de las posiciones tendrían situaciones realmente acaecidas en el pasado.
- ***Reverse Stress Test***: ejercicio que consiste en partir de un escenario de alta vulnerabilidad dada la composición de la cartera y determinar qué variación de los factores de riesgo conducen a esa situación..

El conjunto de las medidas descritas permite afirmar que la gestión del riesgo de mercado de las posiciones de negociación en los mercados se adapta a las directrices metodológicas y de seguimiento.

3.4.2.2. Mitigación del riesgo de mercado

Como parte del necesario seguimiento y control de los riesgos de mercado asumidos, existe una estructura de límites globales de VaR que se complementa mediante la definición de sublímites, VaR estresado, riesgo incremental de impago y migraciones, resultados de *Stress Test*, *Stop Loss* y sensibilidades para las diferentes unidades de gestión susceptibles de tomar riesgo de mercado.

Los factores de riesgo son gestionados mediante coberturas económicas en función de la relación rentabilidad-riesgo que determina las condiciones y expectativas del mercado, siempre dentro de los límites asignados.

Fuera del ámbito de la cartera de negociación, se hace uso de coberturas contables de valor razonable, que eliminan las posibles asimetrías contables que se pudieran producir en el balance y cuenta de pérdidas y ganancias por el diferente tratamiento de los instrumentos cubiertos y su cobertura a mercado. En el ámbito del riesgo de mercado, se establecen y monitorizan límites para cada cobertura, en este caso expresados como ratios entre el riesgo total y el riesgo de los elementos cubiertos.

3.5. Riesgo operacional

3.5.1. Descripción general

El riesgo operacional se define como la posibilidad de incurrir en pérdidas debido a fallos o a la falta de adecuación de procesos, personal, sistemas internos o bien acontecimientos externos. El objetivo que se persigue mediante su gestión es mejorar la calidad en la gestión del negocio aportando información oportuna que permita la toma de decisiones que aseguren la continuidad de la organización a largo plazo, la mejora en sus procesos y la calidad de servicio al cliente, interno o externo, cumpliendo con el marco regulatorio establecido y optimizando el consumo de capital.

El objetivo global se desagrega en diferentes objetivos específicos:

- Identificar y anticipar los riesgos operacionales existentes y/o emergentes.
- Adoptar medidas para mitigar y reducir de manera sostenible las pérdidas operacionales.
- Asegurar la pervivencia a largo plazo de la organización.
- Promover el establecimiento de sistemas de mejora continua de los procesos operativos y de la estructura de control.
- Aprovechar las sinergias en la gestión de riesgos operacionales.
- Impulsar una cultura de gestión del riesgo operacional.
- Cumplir con el marco regulatorio establecido y los requerimientos para la aplicabilidad del modelo de gestión y cálculo elegidos.

3.5.2. Ciclo del riesgo operacional

Si bien el método utilizado para el cálculo de requerimientos regulatorios de consumo de capital es el estándar, la medición y gestión del riesgo operacional de la Entidad se ampara en políticas, procesos, herramientas y metodologías sensibles al riesgo, de acuerdo con las mejores prácticas del mercado.

Los riesgos operacionales se clasifican en cuatro categorías o niveles jerárquicos, desde más genéricas hasta más específicas o detalladas:

- Nivel 1 y 2: de la normativa regulatoria. El nivel 1 se compone de 7 subcategorías (Fraude Interno, Fraude Externo, Prácticas de empleo y seguridad en el puesto de trabajo, Clientes, productos y prácticas empresariales, Daños a activos físicos, Interrupciones del negocio y fallos en los sistemas, Ejecución y Entrega y gestión de procesos) y el Nivel 2 en 20 subcategorías.
- Nivel 3: Nivel interno de la Entidad a partir de la identificación de riesgos detallados.
- Nivel 4: Riesgos individuales, obtenidos tras la asignación de un riesgo nivel 3 en un proceso o actividad.

La medición del riesgo operacional tiene las siguientes vertientes:

- **Medición cualitativa**

  Anualmente se realizan autoevaluaciones de riesgos operacionales que permiten: i) obtener conocimiento del perfil de riesgo operacional y los nuevos riesgos críticos; y ii) mantener un proceso normalizado de actualización de la taxonomía de riesgos operacionales, que es la base sobre la que se asienta la gestión de este riesgo.

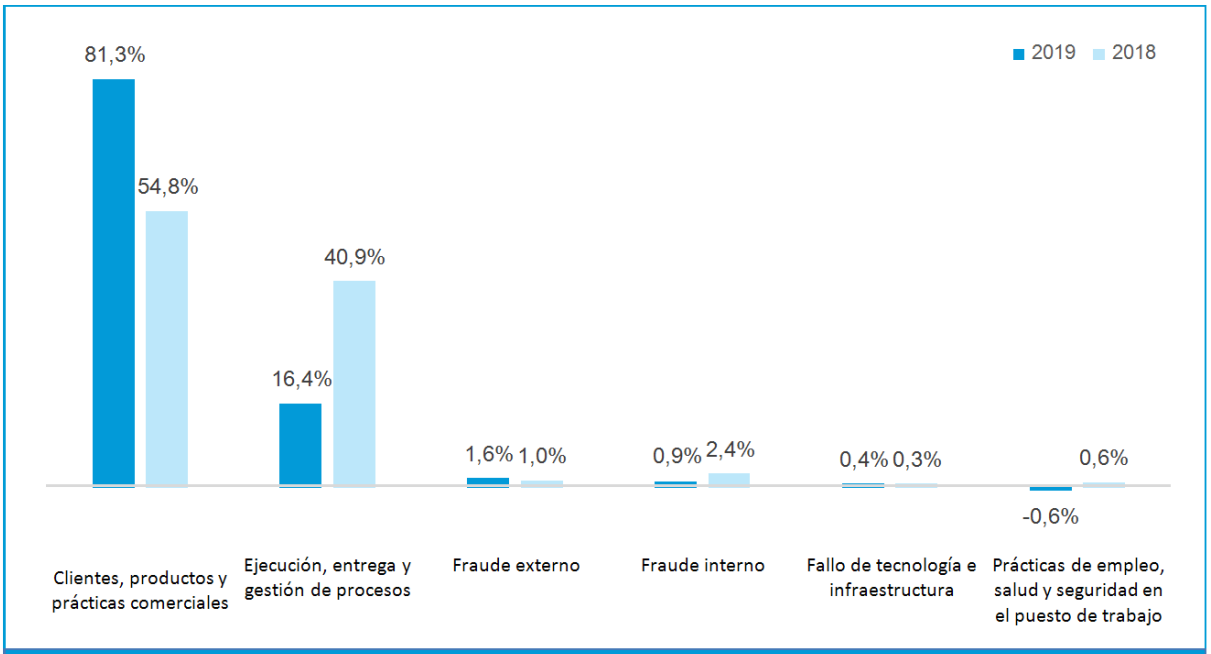
  También se realiza un ejercicio de generación de escenarios hipotéticos de pérdidas operacionales extremas, mediante una serie de talleres y reuniones de expertos. El objetivo es que estos escenarios puedan usarse para detectar puntos de mejora en la gestión y complementen los datos históricos internos y externos disponibles sobre pérdidas operacionales.

- **Medición cuantitativa**

  La base de datos de pérdidas operacionales internas es uno de los ejes sobre los que se articula la gestión del riesgo operacional (y el futuro cálculo del capital para riesgo operacional). Con este fin, el entorno tecnológico del sistema de riesgo operacional, para dar respuesta a las distintas funcionalidades requeridas, se encuentra completamente integrado con el sistema transaccional y con el sistema informacional del banco.

  Un **evento operacional** es la materialización de un riesgo operacional identificado, un suceso que origina una pérdida operacional. Es el concepto sobre el que pivota todo el modelo de datos de la Base de Datos Interna. Los eventos de pérdida se definen como cada uno de los impactos económicos individuales correspondientes a una pérdida o recuperación operacional.

  A continuación se muestra la distribución de pérdidas brutas por tipo de riesgo:



Distribución de pérdidas brutas por categorías de Riesgo Operacional
(Porcentaje)

Los datos históricos internos de pérdidas operacionales se complementan con datos externos. Por ello, la Entidad se encuentra adscrito al consorcio ORX (Operational Riskdata eXchange), que intercambia de manera anónima información de pérdidas operacionales de bancos a nivel mundial y permite la subagrupación geográfica, entre otras funcionalidades para la gestión del riesgo (servicio de noticias, grupos de trabajo, iniciativas metodológicas sobre riesgo operacional). ORX requiere a todas sus entidades miembro que los datos de pérdidas operacionales identificados se clasifiquen bajo una serie de parámetros que la misma define, algunos de ellos regulatorios y otros específicos de la organización. En este sentido, todos los eventos de la base de datos tienen informados los parámetros requeridos por ORX.

- Adicionalmente, la medición a través de Indicadores de Riesgo Operacional (KRIs) es una metodología cuantitativa/cualitativa que permite: i) anticipar la evolución de los riesgos operacionales y promover una visión *forward-looking* en la gestión del riesgo operacional y ii) aportar información de la evolución del perfil de riesgo operacional así como sus causas. Un KRI es una métrica que permite detectar y anticipar variaciones en los niveles de dicho riesgo; su seguimiento y gestión está integrado en la herramienta corporativa de gestión del riesgo operacional. Su naturaleza no está orientada a ser un resultado directo de exposición al riesgo, sino a ser métricas a través de las cuales se pueda identificar y gestionar de manera activa el riesgo operacional.

3.5.3. Mitigación del riesgo operacional

Con la finalidad de mitigar el riesgo operacional se definen planes de acción que implican la designación de un centro responsable, la descripción de las acciones que se emprenderán para la mitigación del riesgo, un porcentaje o grado de avance que se actualiza periódicamente y la fecha de compromiso final del plan. Ello permite la mitigación por via de i) disminución de la frecuencia de ocurrencia de los eventos así como del impacto; ii) poseer una estructura sólida de control sustentada en políticas, metodologías, procesos y sistemas e iii) integrar en la gestión cotidiana de la Entidad la información que aportan las palancas de gestión de los riesgos operacionales.

Adicionalmente, existe un programa corporativo de seguros frente al riesgo operacional que permite cubrir determinados riesgos y se actualiza anualmente. La transmisión de riesgos depende de la exposición, la tolerancia y el apetito al riesgo que exista en cada momento.

3.6. Riesgo legal y regulatorio

El riesgo legal y regulatorio se entiende como las potenciales pérdidas o disminución de la rentabilidad de la Entidad a consecuencia de cambios en la legislación vigente, de una incorrecta implementación de dicha legislación en los procesos de la Entidad, de la inadecuada interpretación de la misma en las diferentes operaciones, de la incorrecta gestión de los requerimientos judiciales o administrativos o de las demandas o reclamaciones recibidas.

Su gestión se realiza siguiendo determinados principios de actuación con el fin de asegurar que se cumplen los límites de apetito y tolerancia al riesgo definidos en el Marco de Apetito al Riesgo del Grupo.

En ese sentido, en la entidad se realizan actuaciones de **seguimiento y monitorización constante de cambios regulatorios** en defensa de una mayor seguridad jurídica y de intereses legítimos. A continuación, destacamos las principales iniciativas regulatorias y procesos consultivos en los que la entidad ha participado dada su relevancia:

- Revisión por la Comisión Europea de distintas Directivas, en particular de: i) la Directiva de Crédito al Consumo (CCD), ii) la Directiva de Comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, iii) la Directiva y Reglamento sobre requisitos de capital (CRD5 y CRR2), iv) la Directiva sobre reestructuración y resolución bancaria (BRRD2), v) Reglamento de Índices de Referencia (BMR), vi) la Directiva de mercados financieros (MiFID 2) y la Directiva sobre la distribución de seguros (IDD) para la integración de factores y riesgos de sostenibilidad. Asimismo, se ha hecho seguimiento de la implementación de la finalización de los acuerdos de Basilea III y los desarrollos de un marco legislativo destinado a impulsar las finanzas sostenibles en el seno de la Unión Europea.
- A nivel nacional, se han abordado consultas públicas relativas a la modificación de la circular de publicidad de los productos y servicios bancarios y de modificación de la Orden de Transparencia Bancaria sobre obligaciones de información sobre crédito de duración indefinida asociados a instrumentos de pago, así como a la transposición de la Directiva para el fomento de la implicación a largo plazo de los accionistas.
- En relación con los riesgos tecnológicos destaca la Guía de EBA sobre gestión de riesgos de seguridad y tecnológicos (ICT).
- En materia fiscal se han abordado las consultas relativas a las medidas tributarias de los Presupuestos Generales del Estado y la modificación de la Ley General Tributaria para incorporar al derecho español la Directiva conocida como DAC 6.

Estas actuaciones se coordinan en el Comité de Regulación, órgano responsable de definir el posicionamiento estratégico de la Entidad en cuestiones relacionadas con la regulación financiera, impulsar la representación de los intereses de la entidad y coordinar la evaluación regular de las iniciativas y propuestas normativas que puedan afectar a la Entidad.

Por otro lado, se vela por la **adecuada implementación de las normas**. Así, destacan:

- La Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los **contratos de crédito inmobiliario** (LCI).
- El Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de **servicios de pago** y otras medidas urgentes en materia financiera (PSD2).
- El Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, de **cuentas de pago básicas**, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones (PAD).

En el mismo sentido, la Asesoría Jurídica coordina un conjunto de comités (Comité de Transparencia, Comité de Privacidad), cuyo objeto es el seguimiento, en cada iniciativa del banco, de su adecuación con las normas de protección del consumidor y de su privacidad.

Para asegurar la correcta interpretación de las normas, además de una labor de estudio de la jurisprudencia, y decisiones de las autoridades competentes, a fin de ajustar su actuación a dichos criterios, adicionalmente, se consulta cuando es necesario a las autoridades administrativas competentes. Por ejemplo:

- En materia fiscal la Entidad ha presentado diversas consultas tributarias vinculantes para ratificación de criterios interpretativos sobre deducibilidad en el IRPF de la comisión de administración y custodia de las participaciones en fondos de inversión que reúnen ciertos requisitos, la determinación de la base imponible a efectos del IVA del servicio de asesoramiento no independiente y asesoramiento simplificado de fondos o el tratamiento en IVA de la mediación en relación con determinados servicios financieros.
- En materia de protección de datos ha presentado diversas consultas a la Agencia Española de Protección de datos sobre la condición de responsable del tratamiento en la prestación de servicios financieros y la necesidad de consultar las Listas Robinson ante tratamientos basados en interés legítimo.

En relación con los procesos judiciales, y teniendo en cuenta la litigiosidad existente, la Entidad dispone de políticas, criterios, procedimientos de análisis y seguimiento de dichos litigios. Los mismos le permiten tanto una gestión individualizada de la defensa de cada uno de ellos como a la identificación y actualización las provisiones necesarias para cubrir los hipotéticos perjuicios patrimoniales siempre que se considere probable su ocurrencia como consecuencia de resoluciones desfavorables, tanto judiciales como extrajudiciales (i.e. reclamaciones clientes) administrativas sancionadoras, instadas contra la Entidad en los órdenes civil, penal, tributario, contencioso administrativo y laboral.

3.7. Riesgo de conducta

En el marco del riesgo operacional según definición regulatoria, el riesgo de conducta se define como el riesgo de la Entidad de aplicar criterios de actuación contrarios a los intereses de sus clientes u otros grupos de interés, o actuaciones u omisiones por parte de la Entidad no ajustadas al marco jurídico y regulatorio, o a las políticas, normas o procedimientos internos o a los códigos de conducta y estándares éticos y de buenas prácticas. El objetivo de la Entidad es: i) minimizar la probabilidad de que se materialice este riesgo y ii) que en caso de materializarse, las deficiencias sean detectadas, reportadas y solventadas con celeridad.

La gestión del riesgo de conducta no corresponde a un área específica sino a todo la Entidad que, a través de sus empleados, debe asegurar el cumplimiento de la normativa vigente, aplicando procedimientos que trasladen dicha normativa a la actividad que realizan.

Con el fin de gestionar el riesgo de conducta, se impulsa la difusión y promoción de los valores y principios de actuación incluidos en el Código Ético y normas de conducta, y tanto sus miembros como el resto de empleados y directivos, deben asumir su cumplimiento como criterio principal y orientador de su actividad diaria. En virtud de ello, y como primera línea de defensa, las áreas cuya actividad está sujeta a riesgos de conducta implantan y gestionan indicadores o controles de primer nivel que permiten detectar posibles focos de riesgo y actuar eficazmente para su mitigación.

3.8. Riesgo tecnológico

También en el marco del riesgo operacional regulatorio, el riesgo tecnológico se define como el riesgo de pérdidas debidas a la inadecuación o los fallos del hardware o del software de las infraestructuras tecnológicas, debidos a ciberataques u otras circunstancias, que pueden comprometer la disponibilidad, integridad, accesibilidad y seguridad de las infraestructuras y los datos. El riesgo se desglosa en 5 categorías que afectan a las TIC (Tecnologías de Información y Comunicación): i) disponibilidad; ii) seguridad de la información; iii) operación y gestión del cambio; iv) integridad de datos; y v) gobierno y estrategia.

Su medición actual se incorpora en un indicador RAF de seguimiento mensual, calculado a partir de indicadores individuales vinculados al gobierno de las tecnologías de información, la seguridad de la información y las contingencias tecnológicas. Se efectúan revisiones periódicas por muestreo que comprueban la bondad de la información y valida la metodología de creación para los indicadores revisados.

Los marcos de gobierno disponibles dan respuesta a esta medición, y han sido diseñados según estándares internacionales de reconocido prestigio, que aplican en los ámbitos de:

- Gobierno TI, diseñado y desarrollado según la Norma ISO 38500.
- Seguridad de la Información, diseñado y desarrollado según la Norma ISO 27001.
- Contingencia Tecnológica, diseñado y desarrollado según la Norma ISO 27031.

Particularmente, la continuidad de negocio se refiere a la capacidad de una organización para seguir proporcionando sus productos y prestando sus servicios en niveles aceptables, previamente establecidos, tras un incidente perjudicial. Su gestión consiste en identificar posibles amenazas para la organización y su potencial impacto para las operaciones. Ofrece un marco para incrementar la resistencia y la resiliencia de la organización de forma que pueda responder eficazmente a fin de salvaguardar los intereses de sus principales grupos de interés, su reputación, su marca y sus actividades de generación de valor.

En este ámbito, CaixaBank ha adoptado y mantiene un Sistema de Gestión de la Continuidad de Negocio (BCMS) basado en la norma internacional ISO 22301 y certificado por The British Standards Institution (BSI) con el número BCMS 570347. Asimismo, CaixaBank ha sido designada operador crítico de infraestructuras en virtud de lo dispuesto en la Ley 8/2011 y se encuentra bajo la supervisión del Centro Nacional para la Protección de las Infraestructuras Críticas, dependiente de la Secretaría de Estado de Seguridad del Ministerio del Interior.

Por otra parte, CaixaBank mantiene un plan de emergencia general y diversas normativas internas sobre medidas de seguridad, entre las que destacan como aspectos prioritarios: i) la estrategia de ciberseguridad; ii) la lucha contra el fraude a clientes e interno; iii) la protección de la información; iv) la divulgación y gobierno de la seguridad; y v) la seguridad en proveedores.

3.9. Otros riesgos operacionales

Dentro del Catálogo de Riesgos, se define como las pérdidas o daños provocados por errores o fallos en procesos, por acontecimientos externos o por la actuación accidental o dolosa de terceros ajenos a la Entidad. Incluye, entre otros, factores de riesgo relacionados con la externalización, la utilización de modelos cuantitativos (riesgo de modelo), la custodia de valores o el fraude externo.

El conjunto de otros riesgos operacionales tiene como responsables de su gestión diaria a todas las áreas y empresas de la Entidad dentro de sus respectivos ámbitos. Esto implica identificar, evaluar, gestionar, controlar e informar sobre los riesgos operacionales de su actividad, colaborando con la Dirección de riesgo operacional de la Entidad en la implementación del modelo de gestión.

Durante el ejercicio 2019 se ha aprobado la Política Corporativa de gestión de externalizaciones y sus riesgos, que recoge los últimos requerimientos regulatorios en relación con esta operativa y supone un importante refuerzo del gobierno corporativo de los riesgos en los procesos de externalización.

3.10. Riesgo de fiabilidad de la información financiera

El Riesgo de Fiabilidad de la Información Financiera se define en el Catálogo de Riesgos Corporativo como los potenciales perjuicios, económicos o no, derivados de las deficiencias en la exactitud, integridad y criterios de elaboración de los datos necesarios para la evaluación de la situación financiera y patrimonial de la Entidad. Forma parte del conjunto de riesgos operacionales regulatorios.

La Entidad cuenta con Políticas Corporativas aprobadas por el Consejo de Administración que establecen el marco de control y gestión del riesgo, entre las que destacan:

- la Política corporativa sobre la divulgación y verificación de la Información financiera, que establece el marco de control sobre la información financiera relevante de la Entidad que se divulga a mercado.
- la Política corporativa sobre el Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera, que establece el marco de gobierno, diseño, implantación y correcto funcionamiento del SCIIF.
- Política Corporativa de Gobierno de la Información y Calidad del Dato, que regula el gobierno del dato y de presentación de informes.

La gestión de este riesgo comprende, principalmente, la evaluación de que la información financiera de la Entidad cumple con los siguientes principios:

- Las transacciones, hechos y demás eventos recogidos por la información financiera efectivamente existen y se han registrado en el momento adecuado (existencia y ocurrencia).
- La información refleja la totalidad de las transacciones, hechos y demás eventos en los que la Entidad es parte afectada (integridad).
- Las transacciones, hechos y demás eventos se registran y valoran de conformidad con la normativa aplicable (valoración).
- Las transacciones, hechos y demás eventos se clasifican, presentan y revelan en la información financiera de acuerdo con la normativa aplicable (presentación, desglose, y comparabilidad).
- La información financiera refleja, a la fecha correspondiente, los derechos y obligaciones a través de los correspondientes activos y pasivos, de conformidad con la normativa aplicable (derechos y obligaciones).

Para la gestión y monitorización del riesgo, la Entidad tiene implementada una estructura de control interno basada en el modelo de 3 líneas de defensa, descrito anteriormente:

- Las actividades de 1ª línea de defensa sobre el proceso de cierre contable, pilar fundamental para la elaboración de la información financiera incluyen, entre otras, i) la definición de los criterios contables a aplicar en la Entidad así como el tratamiento de las operaciones y transacciones corporativas singulares; ii) la revisión de la razonabilidad de los juicios y estimaciones así como del resto de evoluciones de las magnitudes contables; iii) el seguimiento de la implementación de nuevos circuitos y normas contables así como el análisis de las diferencias entre impactos estimados y reales; iv) la intervención y control contable de las aplicaciones y otros procesos contables; y v) la coordinación de las sociedades del Grupo para la elaboración de los cierres contables consolidados.
- Las actividades de 2ª línea de defensa incluyen, entre otras, i) la monitorización y gestión del Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF); ii) asesoramiento y/o definición de criterios para la identificación, monitorización, implantación y evaluación de los controles sobre la información financiera; iii) la revisión del cumplimiento de las políticas y iv) la identificación y seguimiento de las debilidades de control interno identificadas.
- Las actividades de 3ª línea de defensa incluyen, entre otras, la revisión de la fiabilidad e integridad de la información financiera, incluyendo la efectividad del SCIIF.

3.11.1. Riesgo estructural de tipo de interés

Riesgo considerado como el efecto negativo sobre el valor económico de las masas del balance o sobre el margen financiero debido a cambios en la estructura temporal de los tipos de interés y su afectación a los instrumentos del activo, pasivo y fuera de balance del Grupo no registrados en la cartera de negociación.

La gestión de este riesgo por parte de la Entidad persigue i) optimizar el margen financiero y ii) preservar el valor económico del balance, considerando en todo momento las métricas y los umbrales del Marco de Apetito al Riesgo en cuanto a volatilidad del margen financiero y sensibilidad de valor.

El análisis de este riesgo se lleva a cabo considerando un conjunto amplio de escenarios de tipos de mercado y contempla el impacto de todas las posibles fuentes de riesgo estructural de tipo de interés, esto es: riesgo de reprecio, riesgo de curva, riesgo de base y riesgo de opcionalidad. En el caso del riesgo de opcionalidad se contempla la opcionalidad automática, relacionada con el comportamiento de los tipos de interés y la opcionalidad de comportamiento de los clientes que no sólo depende de los tipos de interés.

En la medición del riesgo de tipo de interés la Entidad aplica las mejores prácticas de mercado y las recomendaciones de los reguladores utilizando varias técnicas de medición que permiten analizar el posicionamiento de la Entidad y su situación de riesgo. Entre ellas podemos destacar:

- Gap estático: muestra la distribución contractual de vencimientos y revisiones de tipos de interés, a una fecha determinada, de las masas sensibles de balance y/o fuera de balance. El análisis GAP se basa en la comparación de los importes de activos que revisan o vencen en un determinado periodo y los importes de pasivos que revisan o vencen en ese mismo periodo.
- Sensibilidad del margen de intereses: muestra el impacto en el margen que cambios en la curva de tipo de interés pudieran provocar como consecuencia de la revisión de las operaciones del balance. Esta sensibilidad se obtiene comparando la simulación del margen de intereses ante distintos escenarios de tipos de interés (movimientos paralelos instantáneos y progresivos de diferentes intensidades, así como de cambios de pendiente). El escenario más probable, obtenido a partir de los tipos implícitos de mercado, incluyendo las previsiones de evolución de negocio y de la gestión de coberturas, se compara con otros escenarios de bajada o subida de tipos y movimientos paralelos y no paralelos en la pendiente de la curva. La diferencia entre estos márgenes financieros estresados en relación con el margen financiero del escenario base proporciona la medida de sensibilidad o volatilidad del margen.
- Valor económico del balance: se calcula como la suma del i) valor razonable del neto de los activos y pasivos sensibles a los tipos de interés dentro de balance, ii) el valor razonable de los productos fuera de balance (derivados), más iii) el neto del valor contable de las partidas de activos y pasivos no sensibles a los tipos de interés.
- Sensibilidad del valor económico: se re-evalúa, para los diferentes escenarios de tipos de mercado contemplados por la Entidad, el valor económico de las masas sensibles dentro y fuera de balance y por diferencia, respecto al Valor económico calculado con los tipos de mercado actual, se obtiene, de forma numérica, la sensibilidad de valor en los diferentes escenarios utilizados.
- VaR de balance: se define como la pérdida máxima que el valor económico del balance puede perder en un periodo de tiempo determinado, aplicando precios y volatilidades de mercado así como efectos de correlación a partir de un nivel de confianza y un horizonte temporal determinados.

La sensibilidad del margen de intereses y del valor económico son medidas que se complementan y permiten una visión global del riesgo estructural de tipo de interés, más centrada en el corto y medio plazo en el primer caso, y en el medio y largo plazo en el segundo.

Los siguientes cuadros muestran, mediante un gap estático, la distribución de vencimientos y revisiones de tipos de interés de las masas sensibles del balance de la Entidad, al cierre del ejercicio:

MATRIZ DE VENCIMIENTOS Y REVALORIZACIONES DEL BALANCE SENSIBLE
(Millones de euros)

	1 AÑO	2 AÑOS	3 AÑOS	4 AÑOS	5 AÑOS	>5 AÑOS	TOTAL
ACTIVO							
Interbancario y Bancos Centrales	13.831	0	1.104	80	0	45	15.060
Crédito a la clientela	152.471	15.141	4.725	4.384	2.838	18.005	197.564
Cartera de Renta Fija	5.125	6.326	8.166	1.113	1.478	4.483	26.691
TOTAL ACTIVO	171.427	21.467	13.995	5.577	4.316	22.533	239.315
PASIVO							
Interbancario y Bancos Centrales	17.702	125	85	51	23	247	18.233
Depósitos de la clientela	94.680	20.526	13.231	9.011	6.973	52.792	197.213
Emisiones	5.975	2.641	2.416	6.050	4.997	13.227	35.306
TOTAL PASIVO	118.357	23.292	15.732	15.112	11.993	66.266	250.752
DIFERENCIA ACTIVO MENOS PASIVO	**53.070**	**(1.825)**	**(1.737)**	**(9.535)**	**(7.677)**	**(43.733)**	**(11.437)**
COBERTURAS	(20.709)	5.618	1.591	4.307	2.809	6.410	26
DIFERENCIA TOTAL	**32.361**	**3.793**	**(146)**	**(5.228)**	**(4.868)**	**(37.323)**	**(11.411)**

A continuación se presenta la sensibilidad del margen de intereses y del valor económico de las masas sensibles del balance para un escenario de subida y bajada de tipos de interés instantáneo de 100 puntos básicos:

SENSIBILIDAD DE TIPOS DE INTERÉS
(% incremental respecto al escenario base / tipos implícitos de mercado)

	+100 PB	-100 PB (3)
Margen de intereses (1)	9,26%	-2,60%
Valor patrimonial de las masas sensibles de balance (2)	3,52%	-2,37%

(1) Sensibilidad a 1 año del margen de intereses de las masas sensibles de balance.

(2) Sensibilidad del valor económico base de las masas sensibles de balance sobre Tier 1.

(3) En el caso de escenarios de bajadas de tipos la metodología interna aplicada permite que los tipos de interés sean negativos. Dicha metodología permite, a los niveles de tipos actuales, que el shock de bajada pueda llegar a ser aproximadamente de un -1%. Por ejemplo si los tipos de interés de la curva EONIA son de -0,40% los niveles de tipos de interés alcanzados, en el shock de -100 puntos básicos, podrían llegar a ser del -1,40%.

En lo que hace referencia a las herramientas y sistemas de medición, se obtiene información relevante al nivel de transacción de las operaciones del balance sensible a partir de cada una de las aplicaciones informáticas que gestionan los distintos productos. A partir de esta información se preparan bases de datos con un cierto grado de agregación, para acelerar los cálculos sin perder calidad ni fiabilidad en la información ni en los resultados.

La aplicación de gestión de activos y pasivos se parametriza para recoger adecuadamente las especificidades financieras de los productos del balance, incorporando modelos de comportamiento de los clientes basados en información histórica (modelos de prepagos). Para aquellas masas sin vencimiento contractual (cuentas a la vista) se analiza su sensibilidad a los tipos de interés que viene condicionada por la velocidad de traslación de los tipos de mercado y por su plazo esperado de vencimiento en función de la experiencia histórica de comportamiento de los clientes, considerando la posibilidad de que el titular retire los fondos invertidos en este tipo de productos. Para el resto de productos, con objeto de definir las hipótesis de cancelación anticipada, se utilizan modelos internos que recogen variables de comportamiento de los clientes, de los propios productos, variables estacionales, así como la evolución de los tipos de interés.

La herramienta de proyección, asimismo, se alimenta con el crecimiento presupuestado en el plan financiero (volúmenes, productos y márgenes) y con información de los distintos escenarios de mercado (curvas de tipos de interés y de cambio) para realizar una estimación adecuada de los riesgos asociados al margen de intereses y al valor económico de las masas sensibles del balance.

Como medidas de mitigación del riesgo estructural de tipo de interés, la Entidad lleva a cabo una gestión activa contratando en los mercados financieros operaciones de cobertura adicionales a las coberturas naturales generadas en el propio balance, derivadas de la complementariedad de la sensibilidad a variaciones de los tipos de interés de las operaciones de activo y de pasivo realizadas con los clientes u otras contrapartidas.

El riesgo de tipo de interés de balance asumido por la Entidad es inferior a los niveles considerados como significativos según la normativa actual.

3.11.2. Riesgo estructural de tipo de cambio

Riesgo estructural de tipo de cambio responde al riesgo potencial en el valor de las masas afectas ante movimientos de los tipos de cambio.

La Entidad mantiene en su balance activos y pasivos en moneda extranjera principalmente como consecuencia de su actividad comercial y sus participaciones en divisa, además de los activos o pasivos en moneda extranjera originados como consecuencia de la gestión que realiza la Entidad para mitigar el riesgo de tipo de cambio.

El contravalor en euros del conjunto de activos y pasivos en moneda extranjera en el balance de la Entidad es el siguiente:

POSICIONES MONEDA EXTRANJERA
(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	335	426
Activos financieros mantenidos para negociar	2.304	1.840
Activos financieros con cambios en otro resultado global	928	929
Activos financieros a coste amortizado	10.042	8.023
Participaciones	2	4
Otros activos	179	147
TOTAL ACTIVO EN MONEDA EXTRANJERA	**13.790**	**11.369**
Pasivos financieros a coste amortizado	6.787	5.807
Depósitos	5.773	4.925
Bancos centrales	1.385	1.402
Entidades de crédito	1.030	772
Clientela	3.358	2.751
Valores representativos de deuda emitidos	945	847
Otros pasivos financieros	69	35
Otros pasivos	2.468	1.863
TOTAL PASIVO EN MONEDA EXTRANJERA	**9.255**	**7.670**

La Entidad mantiene operativa de cobertura del riesgo de cambio que puede realizar a través de la contratación de operaciones de contado o de derivados financieros que mitigan el riesgo de las posiciones de activos y pasivos de balance, pero cuyo importe nominal no queda reflejado de manera directa en el balance sino en cuentas de orden de derivados financieros. La gestión se realiza según la premisa de minimizar los riesgos de tipo de cambio asumidos en la actividad comercial, hecho que explica la reducida exposición de la Entidad a este riesgo de mercado.

Las pequeñas posiciones remanentes en moneda extranjera del balance comercial y de la actividad tesorera se mantienen mayoritariamente frente a entidades de crédito y en divisas de primera línea. Las metodologías empleadas para la cuantificación son las mismas y se aplican conjuntamente con las mediciones de riesgo propias del conjunto de la actividad tesorera.

A continuación se presenta el detalle por moneda de los principales epígrafes del balance:

DETALLE POR MONEDA DE LAS PRINCIPALES PARTIDAS DEL BALANCE - 31-12-2019
(Millones de euros)

	EFECTIVO*	AF MANTENIDOS PARA NEGOCIAR	AF CON CAMBIOS EN OCI	AF A COSTE AMORTIZADO	PF A COSTE AMORTIZADO	OTROS PASIVOS
USD	162	1.502	923	6.411	5.957	1.604
JPY	11	1	0	482	0	1
GBP	42	870	4	1.394	295	898
PLN (Zloty polaco)	30	0	0	748	0	3
CHF	7	0	0	261	0	0
Resto	83	(69)	1	746	535	(38)
TOTAL	**335**	**2.304**	**928**	**10.042**	**6.787**	**2.468**

DETALLE POR MONEDA DE LAS PRINCIPALES PARTIDAS DEL BALANCE - 31-12-2018
(Millones de euros)

	EFECTIVO*	AF MANTENIDOS PARA NEGOCIAR	AF CON CAMBIOS EN OCI	AF A COSTE AMORTIZADO	PF A COSTE AMORTIZADO	OTROS PASIVOS
USD	197	1.783	924	5.496	5.133	1.809
JPY	8	1	0	563	0	1
GBP	44	154	4	835	299	138
PLN (Zloty polaco)	85	0	0	442	0	2
CHF	6	0	0	235	0	0
Resto	86	(98)	1	452	375	(87)
TOTAL	**426**	**1.840**	**929**	**8.023**	**5.807**	**1.863**

AF: Activos financieros; PF: Pasivos financieros
(*) Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista

Dada la reducida exposición al riesgo de tipo de cambio y considerando las coberturas existentes, la sensibilidad del valor económico del balance no es significativa.

3.12. Riesgo de liquidez y financiación

3.12.1. Descripción general

El riesgo de liquidez y financiación se refiere al déficit de activos líquidos, o limitación en la capacidad de acceso a la financiación del mercado, para satisfacer los vencimientos contractuales de los pasivos, los requerimientos regulatorios o las necesidades de inversión del Grupo.

La Entidad gestiona este riesgo con el objetivo de mantener unos niveles de liquidez que permitan atender de forma holgada los compromisos de pago y que no puedan perjudicar la actividad inversora por falta de fondos prestables manteniéndose, en todo momento, dentro del marco de apetito al riesgo. Los principios estratégicos que se siguen para cumplir este objetivo son:

- Sistema de gestión de liquidez descentralizado en dos unidades (subgrupo BPI y subgrupo CaixaBank) en el que existe segregación de funciones para asegurar la gestión optima y el control y seguimiento de los riesgos.
- Mantenimiento de un nivel eficiente de fondos líquidos para hacer frente a los compromisos adquiridos, para la financiación de los planes de negocio y para el cumplimiento de las exigencias regulatorias.
- Gestión activa de la liquidez que consiste en el seguimiento continuo de los activos líquidos y de la estructura de balance.
- Sostenibilidad y estabilidad de las fuentes de financiación, basada en i) estructura de financiación basada principalmente en depósitos de la clientela y ii) financiación en mercados de capitales que complementa la estructura de financiación.

La estrategia de riesgo y apetito al riesgo de liquidez y financiación se articula a través de:

- la identificación de los riesgos de liquidez relevantes para la Entidad;
- la formulación de los principios estratégicos que la Entidad debe seguir en la gestión de cada uno de dichos riesgos;

- la delimitación de métricas relevantes para cada uno de estos riesgos;
- la fijación de umbrales de apetito, tolerancia, límite y, en su caso, *recovery*, en el RAF;
- el establecimiento de procedimientos de gestión y control para cada uno de estos riesgos, que incluyen mecanismos de monitorización sistemática interna y externa;
- la definición de un marco de stress testing y un Plan de Contingencia de Liquidez, que permite garantizar la gestión del riesgo de liquidez en situaciones de crisis moderada y grave;
- y un marco de los Planes de Recuperación, donde se formulan escenarios y medidas para una situación de mayor estrés.

Con carácter particular, la Entidad mantiene estrategias específicas en materia de: i) gestión de la liquidez intradía; ii) gestión de la liquidez a corto plazo; iii) gestión de las fuentes de financiación/concentraciones; iv) gestión de los activos líquidos y v) gestión de los activos colateralizados. Asimismo, la Entidad cuenta con procedimientos para minimizar los riesgos de liquidez en condiciones de estrés mediante i) la detección temprana de las circunstancias que puedan generarla; ii) minimización de los impactos negativos y iii) gestión activa para superar la potencial situación de crisis.

3.12.2. Mitigación del riesgo de liquidez

A partir de los principios mencionados en el apartado anterior se elabora el Plan de Contingencia que tiene definido un plan de acción para cada uno de los escenarios de crisis establecidos y en el que se detallan medidas a nivel comercial, institucional y de comunicación para hacer frente a este tipo de situaciones y se prevé la posibilidad de utilizar la reserva de liquidez o fuentes de financiación extraordinarias. En caso de que se produzca una situación de estrés, el colchón de activos líquidos se gestionará con el objetivo de minimizar el riesgo de liquidez.

Entre las medidas habilitadas para la gestión del riesgo de liquidez y con sentido de anticipación destacan:

- Delegación de la Junta General de Accionistas para emitir.

- Disponibilidad de varias líneas abiertas con i) el ICO, bajo líneas de crédito – mediación, ii) el BEI y iii) el Council of Europe Development Bank (CEB). Adicionalmente, se dispone de Instrumentos de financiación con el BCE para el que se tienen depositadas una serie de garantías que permiten obtener liquidez de forma inmediata:

DISPONIBLE EN PÓLIZA DE CRÉDITO BCE
(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Valor garantías entregadas como colateral	**46.001**	**46.698**
Dispuesto	**(11.554)**	**(26.819)**
TLTRO II	(3.409)	(26.819)
TLTRO III	(8.145)	
Intereses devengados	44	268
TOTAL SALDO DISPONIBLE EN PÓLIZA BCE	**34.491**	**20.147**

- Mantenimiento de programas de emisión con el fin de acortar los plazos de formalización de la emisión de valores al mercado

CAPACIDAD DE EMISIÓN DE DEUDA - 31-12-2019
(Millones de euros)

	CAPACIDAD TOTAL DE EMISIÓN	NOMINAL UTILIZADO
Programa de Pagarés (CNMV 10-07-2019) CaixaBank (1)	1.000	0
Programa de Renta fija (CNMV 10-07-2019) CaixaBank	15.000	0
Programa EMTN ("Euro Medium Term Note") CaixaBank (Irlanda 26-04-2019)	15.000	11.632
Programa ECP ("Euro Commercial Paper") CaixaBank (Irlanda 18-12-2019) (2)	3.000	703

(1) Ampliable a 3.000 millones de euros.

(2) Ampliable a 5.000 millones de euros.

- Capacidad de emisión de títulos garantizados (cédulas hipotecarias, territoriales…)

CAPACIDAD DE EMISIÓN DE CÉDULAS 31-12-2019
(Millones de euros)

	CAPACIDAD DE EMISIÓN	TOTAL EMITIDO
Cédulas hipotecarias	2.633	49.859
Cédulas territoriales	1.094	5.000

- Para facilitar la salida en los mercados a corto plazo, se dispone actualmente de:
  - Líneas interbancarias con un importante número de entidades (nacionales e internacionales) así como bancos centrales.
  - Líneas repo con varias contrapartidas nacionales y extranjeras.
  - Acceso a Cámaras de Contrapartida Central para la operativa de repos (LCH SA – París, Meffclear – Madrid y EUREX – Frankfurt).
- El Plan de Contingencia y el Recovery Plan contemplan un amplio abanico de medidas que permiten generar liquidez en situaciones de crisis de diversa naturaleza. Entre ellas se incluyen potenciales emisiones de deuda secured y unsecured, recursos al mercado repo, etc. Para todas ellas se evalúa su viabilidad ante diversos escenarios de crisis y se describen los pasos necesarios para su ejecución y el plazo de ejecución previsto.

3.12.3. Situación de liquidez

A continuación, se presenta un detalle de la composición de los activos líquidos de la Entidad bajo los criterios establecidos para la determinación de los activos líquidos de elevada liquidez para el cálculo de la ratio LCR (HQLA) y activos disponibles en póliza no considerados HQLAS:

ACTIVOS LÍQUIDOS (1)
(Millones de euros)

	31-12-2019		31-12-2018	
	VALOR DE MERCADO	IMPORTE PONDERADO APLICABLE	VALOR DE MERCADO	IMPORTE PONDERADO APLICABLE
Activos Level 1	49.082	49.006	50.988	50.917
Activos Level 2A	0	0	0	0
Activos Level 2B	3.583	1.916	4.308	2.279
TOTAL ACTIVOS LÍQUIDOS DE ALTA CALIDAD (HQLAS) (2)	**52.665**	**50.922**	**55.296**	**53.196**
Activos disponibles en póliza no considerados HQLAS		30.330		16.836
TOTAL ACTIVOS LIQUIDOS		**81.252**		**70.033**

(1) Datos correspondientes al perímetro CaixaBank consolidado sin BPI (perímetro de reporte y cumplimiento regulatorio).
(2) Activos afectos para el cálculo del ratio LCR (Liquidity Coverage Ratio). Corresponde a activos disponibles de elevada calidad para hacer frente a las necesidades de liquidez en un horizonte de 30 días bajo un escenario de estrés.

A continuación se presentan las ratios de liquidez y financiación para la Entidad:

RATIOS LCR y NSFR (1)
(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Activos líquidos de alta calidad – HQLAs (numerador)	50.922	53.196
Salidas de efectivo netas totales (denominador)	28.164	26.215
Salidas de efectivo	33.015	30.505
Entradas de efectivo	4.851	4.290
RATIO LCR (COEFICIENTE DE COBERTURA DE LIQUIDEZ) (%) (2)	**181%**	**203%**
RATIO NSFR (NET STABLE FUNDING RATIO) (%) (3)	**129%**	**118%**

(1) Datos correspondientes al perímetro CaixaBank consolidado sin BPI (perímetro de reporte y cumplimiento regulatorio).
(2) LCR – ratio regulatorio cuyo objetivo es el mantenimiento de un adecuado nivel de activos disponibles de alta calidad para hacer frente a las necesidades de liquidez en un horizonte de 30 días, bajo un escenario de estrés que considera una crisis combinada del sistema financiero y de nombre.
Según el Reglamento Delegado (UE) 2015/61 de la Comisión, de 10 de octubre de 2014, por el que se completa el Reglamento (UE) no 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que atañe al requisito de cobertura de liquidez aplicable a las entidades de crédito. El límite regulatorio del ratio LCR es del 100%.
(3) NSFR - Ratio regulatorio de estructura de balance que mide la relación entre la cantidad de financiación estable disponible (ASF) y la cantidad de financiación estable requerida (RSF). La financiación estable disponible se define como la proporción de los recursos propios y ajenos que cabe esperar que sean estables durante el horizonte temporal considerado de un año. La cantidad de financiación estable requerida por una institución se define en función de las características de liquidez y vencimientos residuales de sus diversos activos y de sus posiciones de balance.
Cálculo de 31-12-2019 aplicando los criterios regulatorios establecidos en el Reglamento (UE) 2019/876 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2019, que entra en vigor en junio de 2021. Los cálculos anteriores siguen los criterios establecidos por Basilea. El límite regulatorio establecido para el ratio NSFR es del 100% a partir de junio de 2021.

A continuación se presentan los principales ratings de calificación crediticia:

RATING DE CALIFICACIÓN CREDITICIA CAIXABANK

	DEUDA A LARGO PLAZO	DEUDA A CORTO PLAZO	PERSPECTIVA	FECHA DE EVALUACIÓN	CÉDULAS HIPOTECARIAS
Moody's Investors Service	Baa1	P-2	Estable	17-05-2019	Aa1
Standard & Poor's Global Ratings	BBB+	A-2	Estable	31-05-2019	AA
Fitch Ratings	BBB+	F2	Estable	27-09-2019	
DBRS Ratings Limited	A	R-1(low)	Estable	29-03-2019	AAA

En el caso de *downgrade* de la calificación crediticia actual, se requiere la entrega de colaterales adicionales a determinadas contrapartidas o bien existen cláusulas de reembolso anticipado. A continuación se presenta el detalle del impacto en la liquidez derivada de reducciones de 1, 2 y 3 escalones ("*notches*"):

SENSIBILIDAD DE LA LIQUIDEZ A VARIACIONES EN LA CALIFICACIÓN CREDITICIA
(Millones de euros)

	REBAJA DE 1 ESCALÓN	REBAJA DE 2 ESCALONES	REBAJA DE 3 ESCALONES
Operaciones de productos derivados (contratos CSA) *	0	2	5
Depósitos tomados con entidades de crédito *	0	1.274	1.274

(*) Los saldos presentados son acumulados para cada reducción de calificación

3.12.4. Asset encumbrance – activos recibidos y entregados en garantía

A continuación se detallan los activos que garantizan determinadas operaciones de financiación y aquellos que se encuentran libres de cargas:

ACTIVOS QUE GARANTIZAN OPERACIONES DE FINANCIACIÓN Y ACTIVOS LIBRES DE CARGA

(Millones de euros)

	31-12-2019		31-12-2018	
	VALOR EN LIBROS DE ACTIVOS COMPROMETIDOS	VALOR EN LIBROS DE ACTIVOS NO COMPROMETIDOS	VALOR EN LIBROS DE ACTIVOS COMPROMETIDOS	VALOR EN LIBROS DE ACTIVOS NO COMPROMETIDOS
Instrumentos de patrimonio	0	2.154	0	3.185
Valores representativos de deuda (1)	4.668	24.616	6.825	24.941
de los cuales: bonos garantizados	*2*	*9*	*5*	*4*
de los cuales: bonos de titulización de activos	*0*	*92*	*0*	*0*
de los cuales: emitidas por Administraciones Públicas	*4.004*	*21.280*	*5.733*	*22.741*
de los cuales: emitidas por sociedades financieras	*417*	*1.894*	*906*	*1.432*
de los cuales: emitidas por sociedades no financieras	*245*	*1.340*	*181*	*764*
Inversión crediticia (2)	45.181	175.450	65.705	157.900
Otros activos (3)	5.071	42.023	4.580	43.431
TOTAL	**54.920**	**244.244**	**77.110**	**229.457**

(1) Principalmente corresponde a activos cedidos en operativa de cesión temporal de activos y de operaciones de financiación del BCE.

(2) Principalmente corresponde a activos aportados como garantía de bonos de titulización, cédulas hipotecarias y territoriales.

(3) Principalmente corresponde a efectivo entregado como garantía de la operativa de derivados.

A continuación se detallan los activos recibidos en garantía, segregando los que se encuentran libres de carga de aquellos que podrían comprometerse para obtener financiación:

ACTIVOS QUE GARANTIZAN OPERACIONES DE FINANCIACIÓN Y ACTIVOS LIBRES DE CARGA

(Millones de euros)

	31-12-2019		31-12-2018	
	VALOR RAZONABLE DE ACTIVOS COMPROMETIDOS	VALOR RAZONABLE DE ACTIVOS NO COMPROMETIDOS	VALOR RAZONABLE DE ACTIVOS COMPROMETIDOS	VALOR RAZONABLE DE ACTIVOS NO COMPROMETIDOS
Colateral recibido (1)	**1.780**	**15.443**	**2.078**	**13.323**
Instrumentos de patrimonio				
Valores representativos de deuda	1.780	14.340	2.078	11.977
Otras garantías recibidas	0	1.103	0	1.346
Valores representativos de deuda propios distintos de bonos garantizados o bonos de titulización de activos propios (2)	**0**	**12**	**0**	**251**
Bonos garantizados y de titulización de activos propios emitidos y no pignorados (3)	**0**	**48.937**	**0**	**36.561**
TOTAL	**1.780**	**64.393**	**2.078**	**50.135**

(1) Principalmente corresponde a activos recibidos en operativa de adquisición temporal de activos, operaciones de préstamo de valores y efectivo recibido como garantia de operativa de derivados

(2) Autocartera de deuda senior

(3) Corresponde a autorcartera de titulizaciones y cédulas hipotecarias / territoriales.

A continuación se recoge la ratio de activos colateralizados:

RATIO DE ACTIVOS COLATERALIZADOS

(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Activos y colateral recibido comprometido ("numerador")	**56.700**	**79.188**
Instrumentos de patrimonio		
Valores representativos de deuda	6.448	8.903
Préstamos y partidas a cobrar	45.181	65.705
Otros activos	5.071	4.580
Total activos + Total activos recibidos ("denominador")	**316.387**	**321.968**
Instrumentos de patrimonio	2.154	3.185
Valores representativos de deuda	45.404	45.821
Inversión crediticia	220.631	223.605
Otros activos	48.198	49.357
RATIO ACTIVOS COLATERALIZADOS	**17,92%**	**24,59%**

Durante el año 2019, la ratio de activos colateralizados ha mejorado con respecto a la ratio de 2018, con una reducción de la ratio de 6,67 puntos porcentuales debido a la menor apelación al TLTRO y al mercado repo y a un menor saldo de emisiones garantizadas colocadas en mercado.

A continuación se recoge la relación entre los pasivos garantizados y los activos que los garantizan:

PASIVOS GARANTIZADOS

(Millones de euros)

	31-12-2019		31-12-2018	
	PASIVOS CUBIERTOS, PASIVOS CONTINGENTES O TÍTULOS CEDIDOS	ACTIVOS, GARANTÍAS RECIBIDAS Y AUTOCARTERA EMITIDA (*)	PASIVOS CUBIERTOS, PASIVOS CONTINGENTES O TÍTULOS CEDIDOS	ACTIVOS, GARANTÍAS RECIBIDAS Y AUTOCARTERA EMITIDA (*)
Pasivos financieros	**45.882**	**52.558**	**65.440**	**76.175**
Derivados	5.434	5.746	5.000	5.398
Depósitos	23.883	27.242	42.109	49.046
Emisiones	16.566	19.570	18.331	21.731
Otras fuentes de cargas	**3.804**	**4.142**	**2.640**	**3.013**
TOTAL	**49.686**	**56.700**	**68.080**	**79.188**

(*) Excepto cédulas y bonos de titulización comprometidos

3.12.5. Plazo residual de las operaciones

A continuación se presenta el detalle por plazos de vencimientos contractuales de los saldos, de determinados epígrafes del balance, en un escenario de condiciones de normalidad de mercados:

PLAZO RESIDUAL DE LAS OPERACIONES 31-12-2019
(Millones de euros)

	A LA VISTA	<1 MES	1-3 MESES	3-12 MESES	1-5 AÑOS	> 5 AÑOS	TOTAL
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista *	13.898	0	0	0	0	0	13.898
Activos financieros mantenidos para negociar-derivados	0	97	120	264	2.070	10.614	13.165
Activos financieros mantenidos para negociar-valores representativos de deuda	0	40	21	69	363	212	705
Activos financieros obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	167	0	0	0	0	54	221
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	1	0	0	0	0	0	1
Activos financieros a valor razonable con cambios en patrimonio	1.730	34	321	476	10.391	3.364	16.316
Activos financieros a coste amortizado	3.422	12.695	9.774	17.715	45.438	136.995	226.039
Préstamos y anticipos	3.422	12.695	9.774	13.839	37.972	134.444	212.146
Valores representativos de deuda	0	0	0	3.876	7.466	2.551	13.893
Derivados-contabilidad de coberturas	28	0	10	63	752	1.280	2.133
TOTAL ACTIVO	**19.246**	**12.866**	**10.246**	**18.587**	**59.014**	**152.519**	**272.478**
Pasivos financieros mantenidos para negociar-derivados	28	74	166	187	1.214	7.141	8.810
Pasivos financieros a coste amortizado	190.539	6.245	4.898	18.531	26.539	14.067	260.819
Depósitos	183.188	5.987	4.583	16.797	11.416	719	222.690
Bancos centrales	*0*	*151*	*897*	*3.868*	*8.168*	*0*	*13.084*
Entidades de crédito	*2.092*	*1.889*	*19*	*54*	*85*	*150*	*4.289*
Clientela	*181.096*	*3.947*	*3.667*	*12.875*	*3.163*	*569*	*205.317*
Valores representativos de deuda emitidos	609	24	140	1.527	14.768	12.957	30.025
Otros pasivos financieros	6.742	234	175	207	355	391	8.104
Derivados-contabilidad de coberturas	0	0	0	3	199	240	442
TOTAL PASIVO	**190.567**	**6.319**	**5.064**	**18.721**	**27.952**	**21.448**	**270.071**
De los que emisiones mayoristas netas de autocartera y multicedentes	*0*	*0*	*229*	*1.151*	*13.139*	*17.147*	*31.666*
DIFERENCIA ACTIVO MENOS PASIVO	**(171.321)**	**6.547**	**5.182**	**(134)**	**31.062**	**131.071**	**2.407**

Los vencimientos de las operaciones se proyectan en función de su plazo contractual y residual, sin considerar ninguna hipótesis de renovación de los activos y/o pasivos. Con el fin de evaluar el gap negativo en el corto plazo hay que considerar los siguientes aspectos:

- La Entidad dispone de una financiación minorista elevada, estable y de renovación probable.
- Existen garantías adicionales disponibles con el Banco Central Europeo y capacidad de generar nuevos depósitos instrumentalizados mediante la titulización de activos y la emisión de cédulas hipotecarias y/o territoriales.

El cálculo no considera hipótesis de crecimiento, por lo que se ignoran las estrategias internas de captación neta de liquidez, especialmente importante en el mercado minorista. Asimismo, tampoco se contempla la monetización de los activos líquidos disponibles.

En relación a las emisiones, las políticas de la Entidad tienen en cuenta una distribución equilibrada de los vencimientos, evitando su concentración y llevando a cabo una diversificación en los instrumentos de financiación. Adicionalmente, la dependencia de la Entidad de los mercados mayoristas es reducida.

3.13. Riesgo reputacional

El riesgo reputacional es el posible menoscabo de la capacidad competitiva que se produciría por deterioro de la confianza en la Entidad de alguno de sus grupos de interés, a partir de la evaluación que dichos grupos efectúan de actuaciones u omisiones, realizadas o atribuidas por la Entidad, su Alta Dirección, sus Órganos de Gobierno o por quiebra de entidades relacionadas no consolidadas (riesgo de *Step-In*).

Algunos ámbitos de riesgo identificados por CaixaBank en lo que se podría deteriorar dicha confianza son, entre otros, los vinculados al diseño y comercialización de productos, a sistemas y seguridad de la información, a la necesidad de impulsar aspectos ASG (Ambientales, Sociales y de Buen Gobierno) en el negocio, incluyendo por su cada vez mayor relevancia los riesgos relacionados con el cambio climático; el desarrollo del talento, la conciliación, la diversidad y salud laboral.

El seguimiento del riesgo se realiza a través de indicadores seleccionados de reputación, tanto internos como externos, provenientes de las distintas fuentes de análisis de la percepción y expectativas de los stakeholders. Los indicadores de medición se ponderan en función de su importancia estratégica y se agrupan en un cuadro de mandos de reputación que permite obtener un Índice Global de Reputación (IGR). Dicha métrica permite hacer seguimiento trimestral sectorial y temporal del posicionamiento, así como fijar los rangos y métricas tolerados dentro del RAF.

El principal instrumento que permite hacer un seguimiento formal de la gestión del riesgo reputacional es la taxonomía de Riesgos Reputacionales, el cual permite identificar y jerarquizar los riesgos en función de su criticidad, fijar indicadores de seguimiento de cada riesgo (KRI) y establecer políticas de cobertura y mitigación.

En el control y mitigación del riesgo reputacional impacta el desarrollo de políticas que cubren distintos ámbitos de la Entidad. Además, existen procedimientos y actuaciones específicas por parte de las áreas más directamente implicadas en la gestión de los principales riesgos reputacionales, que permiten prevenir y/o mitigar la materialización del riesgo.

Asimismo, las Políticas Internas de gestión del Riesgo Reputacional también incluyen impulsar planes de formación interna orientados a mitigar la materialización y efectos de los Riesgos Reputacionales, establecer protocolos de atención a afectados por las actuaciones del banco o definir planes de crisis y/o contingencia en caso de materialización de los distintos riesgos.

3.14. Riesgo actuarial

El riesgo actuarial deriva de la actividad aseguradora del Grupo, no afectando a las cuentas individuales de la Entidad.

3.15. Riesgo de rentabilidad de negocio

El riesgo de rentabilidad de negocio se refiere a la obtención de resultados inferiores a las expectativas del mercado o a los objetivos de la Entidad que impidan, en última instancia, alcanzar un nivel de rentabilidad sostenible por encima del coste del capital.

Los objetivos de rentabilidad, soportados por un proceso de planificación financiera y de seguimiento, se definen en el Plan Estratégico del Grupo, a tres años, y se concretan anualmente en el presupuesto del Grupo y en los retos de la Red comercial.

El sistema de gestión del riesgo de rentabilidad de negocio de CaixaBank se fundamenta en 4 visiones de gestión:

- Visión Grupo: la rentabilidad global agregada a nivel Grupo CaixaBank.
- Visión Negocios / Territorios: la rentabilidad de los negocios/territorios.
  - Visión Financiero-Contable: la rentabilidad de los distintos negocios corporativos.
  - Visión Comercial-Gestión: la rentabilidad de la gestión de la red comercial de CaixaBank.
- Visión Pricing: la rentabilidad a partir de la fijación de precios de productos y servicios de CaixaBank.
- Visión Proyecto: la rentabilidad de los proyectos relevantes del Grupo.

3.16. Riesgo de deterioro de otros activos

El riesgo de deterioro de otros activos se refiere a la reducción del valor en libros de las participaciones accionariales y de los activos no financieros de la Entidad, en concreto:

- Participaciones accionariales: posiciones que forman la cartera de participaciones accionariales de la Entidad, excluyendo aquellas sobre las que ejerce control. Estas posiciones pueden tener su origen en decisiones de gestión explícita de toma de posición así como por integración de otras entidades o ser resultado de una reestructuración o ejecución de garantías en el marco de una operación originariamente de crédito (ver Nota 3.3.6).
- Activos materiales: la principal contribución es la de los activos inmobiliarios, tanto los de uso propio como los activos adjudicados disponibles para la venta y alquiler. Los activos adjudicados son mayoritariamente propiedad de la filial inmobiliaria de la Entidad, BuildingCenter, SAU. En materia de valoración de los activos adjudicados, se cumple con la normativa sectorial vigente.
- Activos intangibles: incluye principalmente los fondos de comercio generados en procesos de combinaciones de negocio, asignados a una de las unidades generadoras de efectivo de la Entidad, el software así como a otros activos intangibles de vida útil definida.
- Activos por impuestos: principalmente los activos fiscales diferidos generados por las diferencias temporarias existentes entre los criterios de imputación de resultados contables y fiscales, así como, los créditos fiscales por deducciones y por bases imponibles negativas que se han generado tanto en la Entidad como en procesos de integración (tanto los que provienen de la propia sociedad integrada como los generados en los ejercicios de *Purchase Price Allocation*).

Para la gestión del riesgo se realiza la revisión del cumplimiento de las políticas así como el seguimiento continuo de las diferentes métricas, límites de riesgos y la eficaz ejecución de los controles establecidos. Asimismo se realiza un análisis y revisión de los test de *impairment* y de recuperabilidad basados en metodologías generalmente aceptadas.

3.17. Riesgo de recursos propios y solvencia

El riesgo de recursos propios y solvencia responde a la potencial restricción de la capacidad del Grupo CaixaBank para adaptar su volumen de recursos propios a las exigencias normativas o a la modificación de su perfil de Riesgo.

La Entidad tiene como objetivo mantener un perfil de riesgo medio-bajo y una confortable adecuación de capital, para fortalecer su posición. La adecuación de capital para cubrir eventuales pérdidas inesperadas se mide desde dos perspectivas y metodologías diferentes: el capital regulatorio y el capital económico.

El capital regulatorio de las entidades financieras está regulado por la CRR y la Directiva 2013/36/UE del Parlamento Europeo y del Consejo que incorporaron el marco normativo de Basilea III (BIS III) en la Unión Europea. El capital regulatorio es la métrica i) requerida por los reguladores y ii) utilizada por analistas e inversores para comparar entre entidades financieras. Asimismo, con posterioridad a la transposición legal europea de 2013, el Comité de Basilea y otros organismos competentes han publicado normas y documentos adicionales, con nuevas especificaciones en el cálculo de recursos propios. Esto conlleva un estado de permanente desarrollo, por lo cual la Entidad va adaptando continuamente los procesos y los sistemas, para asegurar que el cálculo del consumo de capital y de las deducciones de recursos propios esté totalmente alineado con los nuevos requerimientos establecidos.

Por su parte, el capital económico es la base de la estimación interna de exigencias de recursos propios que complementa la visión reguladora de la solvencia y se corresponde con la métrica utilizada para i) la autoevaluación de capital, siendo objeto de presentación y revisión periódica en los órganos correspondientes del Grupo; ii) actualizar el Ratio de Capital Económico, como herramienta de control y seguimiento y iii) calcular el Rentabilidad Ajustada al Riesgo (RAR) y el *Pricing*. A diferencia del capital regulatorio, el capital económico es siempre una estimación propia que se ajusta en función del nivel de tolerancia al riesgo, volumen y tipo de actividad del Grupo. De este modo, el capital económico complementa la visión regulatoria de solvencia para aproximarse al perfil de riesgo que asume el Grupo al incorporar riesgos no considerados, o considerados parcialmente, en las exigencias regulatorias.

Además de los riesgos ya contemplados en el Pilar I (riesgo de crédito, de mercado y operacional), se adicionan otros también incluidos en el Catálogo de Riesgos Corporativo (por ejemplo, el riesgo estructural de tipo de interés, el de liquidez, negocio, actuarial, etc.).

El Grupo dispone de una Política Corporativa del Riesgo de Recursos Propios y Solvencia que tiene como finalidad establecer los principios sobre los que se determinan los objetivos de capital en el Grupo CaixaBank, así como asentar unas directrices comunes en relación con el seguimiento, control y gestión de los recursos propios que permitan, entre otros, mitigar este riesgo.

Dichos objetivos de capital son públicos y actualmente se concretaron en el Plan Estratégico 2019-2021, en situar la ratio CET1 alrededor del 12%, constituyendo adicionalmente un “buffer” de 1 punto porcentual de colchón prudencial en el horizonte del Plan para hacer frente a futuros cambios regulatorios.

4. Gestión de la solvencia

En el siguiente cuadro se detallan los recursos propios computables del Grupo:

RECURSOS PROPIOS COMPUTABLES
(Millones de euros)

	31-12-2019		31-12-2018	
	IMPORTE	EN %	IMPORTE	EN %
Patrimonio neto contable	**25.151**		**24.058**	
Fondos Propios Contables	26.247		25.384	
Capital	5.981		5.981	
Resultado	1.705		1.985	
Reservas y otros	18.561		17.418	
Intereses minoritarios y OCI	(1.096)		(1.326)	
Resto de instrumentos de CET1	**(1.037)**		**(801)**	
Ajuste computabilidad intereses minoritarios y OCI	6		(43)	
Otros ajustes (1)	(1.043)		(758)	
Instrumentos CET1	**24.114**		**23.257**	
Deducciones CET1	**(6.327)**		**(6.457)**	
Activos intangibles	(4.232)		(4.250)	
Activos por impuestos diferidos	(1.875)		(1.977)	
Resto de deducciones de CET1	(220)		(230)	
CET1	17.787	12,0%	16.800	11,5%
Instrumentos AT1	2.236		2.233	
Deducciones AT1				
TIER1	20.023	13,5%	19.033	13,0%
Instrumentos T2	3.224		3.295	
Deducciones T2				
TIER 2	3.224	2,2%	3.295	2,3%
CAPITAL TOTAL	**23.247**	**15,7%**	**22.328**	**15,3%**
Otros instrumentos subordinados computables MREL (2)	5.680		2.303	
MREL SUBORDINADO	**28.927**	**19,6%**	**24.631**	**16,9%**
Otros instrumentos computables MREL (3)	3.362		2.943	
MREL (4)	**32.289**	**21,8%**	**27.574**	**18,9%**
ACTIVOS PONDERADOS POR RIESGO (APRs)	**147.880**		**145.942**	

(*) A partir del 01-01-2019 los datos regulatorios y fully loaded son iguales. Las cifras a 31-12-2018 son las previstas al final del periodo transitorio (*fully loaded*) de los Estados COREP de cada periodo.
(1) Principalmente previsión de dividendos pendientes de pago.
(2) Durante este año se han realizado cinco emisiones de deuda Senior Non-Preferred por un importe nominal de 3.382 millones de euros.
(3) Durante este año se ha realizado una emisión de deuda Senior Preferred por un importe nominal de 1.000 millones de euros.
(4) El 24 de abril de 2019, el Banco de España notificó a CaixaBank el requerimiento de MREL. De acuerdo con esa comunicación, CaixaBank deberá alcanzar, a partir del 1 de enero de 2021, un volumen de fondos propios y pasivos elegibles que ascienda aproximadamente al 22,5 % de los APR a nivel consolidado.

A nivel individual, CaixaBank presenta unas ratios de 13,8% CET1, 15,4% Tier 1 y 17,8% Capital Total, con unos APRs de 135.725 millones de euros.

En el siguiente cuadro se resumen los requerimientos mínimos de los recursos propios computables:

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS
(Millones de euros)

	31-12-2019		31-12-2018	
	IMPORTE	EN %	IMPORTE	EN %
Requerimientos mínimos BIS III				
CET1 (*)	12.983	8,78%	12.770	8,75%
Tier1	15.201	10,28%	14.959	10,25%
Capital Total	18.159	12,28%	17.878	12,25%

(*) Incluye el mínimo exigido por Pilar 1 del 4,5%; el requerimiento de Pilar 2 de 1,5%; el colchón de conservación de capital del 2,5%, el colchón OEIS (Otra Entidad de Importancia Sistémica) del 0,25%. A partir de 2019 también se incorpora el colchón por riesgo anticíclico específico del 0,03%.
Para 2020, se mantienen los mismos requisitos que para 2019, con la particularidad que trimestralmente se deberá actualizar el colchón anticíclico por las exposiciones en terceros países.

En el siguiente cuadro se presenta un detalle de la ratio de apalancamiento:

RATIO DE APALANCAMIENTO
(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018 *
Exposición	341.681	344.485
Ratio de apalancamiento (Tier 1/Exposición)	5,9%	5,5%

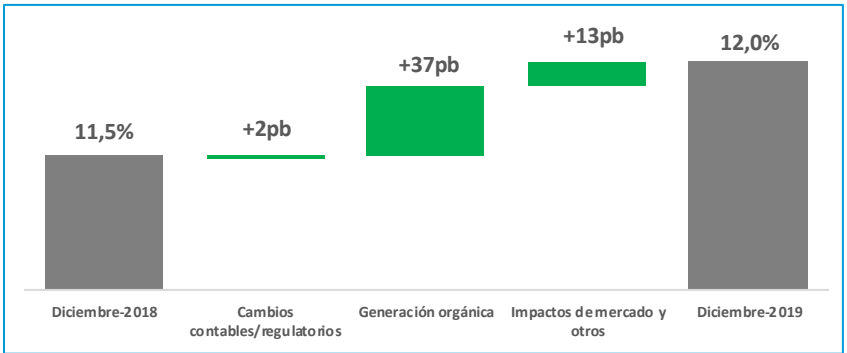
(*) Las cifras son las previstas al final del periodo transitorio (*fully loaded*)

Se detallan a continuación los movimientos de los recursos propios computables:

MOVIMIENTOS DE LOS RECURSOS PROPIOS COMPUTABLES
(Millones de euros)

	31-12-2019		31-12-2018	
	IMPORTE	EN %	IMPORTE	EN %
CET1 AL INICIO DEL EJERCICIO	16.800	11,5%	17.323	11,7%
Movimientos de instrumentos CET1	**856**		**(715)**	
Beneficio	1.705		1.985	
Dividendo previsto	(897)		(1.016)	
Reservas	303		(455)	
Minoritarios	0		(318)	
Ajustes de valoración y otros	(255)		(911)	
Movimientos de deducciones CET1 (1)	**131**		**192**	
Activos inmateriales	18		(44)	
Activos fiscales diferidos	102		(101)	
Resto de deducciones CET1	11		337	
Deducciones AT1 cubiertas por CET1	0		0	
CET1 AL FINAL DEL EJERCICIO	**17.787**	**12,0%**	**16.800**	**11,5%**
TIER1 ADICIONAL AL INICIO DEL EJERCICIO	2.233	1,5%	999	0,6%
Movimientos de instrumentos AT1	**3**		**1.234**	
Movimientos de deducciones CET1	**0**		**0**	
TIER1 ADICIONAL AL FINAL DEL EJERCICIO	**2.236**	**1,5%**	**2.233**	**1,5%**
TIER 2 AL INICIO DEL EJERCICIO	3.295	2,3%	5.023	3,4%
Movimientos en instrumentos Tier 2	**(71)**		**(1.728)**	
Emisiones de subordinadas	0		1.000	
Amortización emisiones	0		(2.822)	
Resto	(71)		94	
Movimiento de deducciones Tier 2	**0**			
TIER 2 AL FINAL DEL EJERCICIO	**3.224**	**2,2%**	**3.295**	**2,3%**

A continuación se presenta un detalle causal de los principales aspectos del ejercicio que han influido en la ratio CET1:



Evolución CET1

La ratio ***Common Equity Tier 1*** **(CET1) alcanza el 12,0%** a 31 de diciembre de 2019. La generación orgánica del año ha sido de +37 puntos básicos, los cambios regulatorios y contables han tenido un impacto de +2 puntos básicos (del que -11 puntos básicos de primera aplicación de NIIF 16, +18 puntos básicos por el nuevo criterio de contabilización de los compromisos de prestación definida con los empleados y -5 puntos básicos del ajuste de los requerimientos de riesgo de crédito por la financiación de bienes inmuebles según la normativa aplicable (véase artículo 128 del Reglamento 575/2013 "Capital Requirements Regulation" (CRR))) y la evolución de los mercados y otros impactos han supuesto +13 puntos básicos.

Estos niveles de CET1 sientan las bases para alcanzar el objetivo de capital fijado en el Plan Estratégico 2019-2021, que se sitúa alrededor del 12 %, con un "buffer" de un punto porcentual adicional, que se irá constituyendo hasta final de 2021, para hacer frente a futuros cambios regulatorios, entre ellos la finalización del marco de Basilea 3.

A continuación se incluye información sobre los requerimientos de capital según el método de cálculo del riesgo:

DETALLE DE ACTIVOS PONDERADOS POR RIESGO Y POR MÉTODO
(Millones de euros)

	31-12-2019		31-12-2018	
	IMPORTE	%	IMPORTE	%
Riesgo de crédito (1)	113.947	77,0%	111.740	76,6%
Método estándar	62.069	42,0%	60.612	41,5%
Método IRB	51.878	35,0%	51.128	35,0%
Riesgo de las participaciones	18.309	12,4%	19.177	13,1%
Método PD/LGD	5.915	4,0%	7.436	5,1%
Método simple	12.394	8,4%	11.709	8,0%
Método VaR	0	0,0%	32	0,0%
Riesgo de mercado	2.224	1,5%	1.916	1,3%
Método estándar	1.232	0,8%	1.177	0,8%
Modelos internos (IMM)	992	0,7%	739	0,5%
Riesgo operacional	13.400	9,1%	13.109	9,0%
Método estándar	13.400	9,1%	13.109	9,0%
TOTAL	**147.880**	**100,0%**	**145.942**	**100,0%**

(1) Incluye ajustes de valoración de crédito (CVA), activos fiscales (DTAs) y titulizaciones.

5. Distribución de resultados

La distribución del beneficio de CaixaBank, SA del ejercicio 2019, que el Consejo de Administración, con la información disponible a la fecha de formulación de estas cuentas anuales, acuerda proponer a la Junta General de Accionistas para su aprobación, se presenta a continuación:

DISTRIBUCIÓN DE RESULTADOS DE CAIXABANK, SA
(Millones de euros)

	2019
Base de reparto	
Pérdidas y ganancias	2.074
Distribución:	
A Dividendo (1)	897
A reservas	1.177
A reserva legal (2)	0
A reserva voluntaria (3)	1.177
BENEFICIO NETO DEL EJERCICIO	**2.074**

(1) Incluye la propuesta de pago de un dividendo de 0,15 euros por acción, a abonar en abril de 2020. El importe que consta como total a distribuir es el máximo estimado, el cual se reducirá en función del número de acciones en autocartera que CaixaBank tenga en el momento del pago del dividendo.
(2) No es necesario destinar parte del beneficio del ejercicio 2019 a reserva legal dado que esta alcanza ya el 20% de la cifra del capital social (art. 274 de la Ley de Sociedades de Capital).
(3) Importe estimado que se destina a la reserva voluntaria. Este importe se incrementará en la misma cuantía en que se reduzca el importe destinado al pago de los dividendos (véase Nota 1 anterior). La remuneración correspondiente al ejercicio 2019 de los instrumentos de capital AT1 emitidos por CaixaBank, que asciende a un total de 133 millones de euros, se entenderá abonada con cargo a este importe de reservas voluntarias.

6. Retribución al accionista y beneficios por acción

6.1. Retribución al accionista

Los dividendos distribuidos en el ejercicio han sido los siguientes:

DIVIDENDOS PAGADOS - 2019
(Millones de euros)

	EUROS POR ACCIÓN	IMPORTE PAGADO EN EFECTIVO	FECHA DE ANUNCIO	FECHA DE PAGO
Dividendo complementario 2018	0,10	598	31-01-2019	15-04-2019
TOTAL	**0,10**	**598**		

6.2. Beneficio por acción

A continuación se presenta el cálculo del beneficio básico y diluido por acción del Grupo, correspondiente:

CÁLCULO DEL BENEFICIO BÁSICO Y DILUIDO POR ACCIÓN
(Millones de euros)

	2019	2018
Numerador	1.572	1.902
Resultado atribuido a la entidad dominante	1.705	1.985
Menos: Importe cupón participaciones preferentes (AT1)	(133)	(83)
Denominador (miles de acciones)	5.978	5.979
Número medio de acciones en circulación (1)	5.978	5.979
Número ajustado de acciones (beneficio básico por acción)	5.978	5.979
Beneficio básico por acción (en euros) (2)	0,26	0,32
Beneficio diluido por acción (en euros) (3)	0,26	0,32

(1) Número de acciones en circulación al inicio del ejercicio, excluido el número medio de acciones propias mantenidas en autocartera a lo largo del periodo. Se han contemplado los ajustes retroactivos de la NIC 33.
(2) Si se hubiese considerado el resultado individual de CaixaBank de los ejercicios 2019 y 2018, el beneficio básico sería de 0,32 y 0,19 euros por acción, respectivamente.
(3) Las participaciones preferentes no tienen impacto en el cálculo del beneficio diluido por acción al ser remota su convertibilidad. Adicionalmente, los instrumentos de patrimonio neto asociados a componentes retributivos no son significativos.

7. Combinaciones de negocios y fusiones

2019

El 31 de enero de 2019, el Consejo de Administración de CaixaBank, accionista único tanto de CaixaBank Consumer Finance como de CaixaBank Payments, acordó por unanimidad realizar una reorganización societaria con la finalidad de centralizar la actividad de emisión y gestión de tarjetas, prestación de servicios de pago y crédito al consumo del Grupo CaixaBank.

La reorganización ha implicado la fusión por absorción de CaixaBank Payments (como entidad absorbida) por parte de CaixaBank Consumer (como entidad absorbente), mediante la transmisión en bloque del patrimonio de la primera en beneficio de la segunda, que adquirió en consecuencia, por sucesión universal, todos los derechos y obligaciones de la Sociedad Absorbida y la extinción sin liquidación de la Sociedad Absorbida.

La sociedad resultado de esta fusión pasa a denominarse CaixaBank Payments & Consumer E.F.C., E.P., S.A (en adelante, CaixaBank Payments & Consumer). La escritura de fusión se inscribió en el Registro Mercantil de Madrid el 25 de julio de 2019.

Como consecuencia de esta fusión, se ha realizado la siguiente reordenación del perímetro societario (véase Nota 15):

- Promo Caixa, CaixaBank Payments & Consumer suscribió un contrato de compraventa del 100% del capital social de Promo Caixa, titularidad de CaixaBank, por un precio total de 212 millones de euros, registrándose un beneficio en la venta de 210 millones de euros, registrado en el epígrafe «Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros, netas» de la cuenta de pérdidas y ganancias adjunta.

- Comercia Global Payments,CaixaBank Payments & Consumer suscribió un contrato de compraventa del 49% del capital social de Comercia Global Payments, titularidad de CaixaBank por un precio total de 585 millones de euros, registrándose un beneficio en la venta de 496 millones de euros, registrado en el epígrafe «Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros, netas» de la cuenta de pérdidas y ganancias adjunta.

La venta de las mencionadas participaciones por parte de la Sociedad han sido formalizadas por el valor de mercado de las mismas, que ha sido determinado, de manera consistente con los rangos establecidos por un experto independiente, basados, principalmente, en metodologías de descuento de flujos, posteriormente contrastado con metodologías de múltiplos de comparables y de transacciones. Las principales hipótesis empleados en los modelos de valoración, se detallan a continuación:

HIPÓTESIS EMPLEADAS
(Porcentaje)

	PROMOCAIXA	COMERCIA GLOBAL PAYMENTS
Períodos de proyección	3 años	3 años
Tasa de descuento (1)	8,5%	7,7%
Tasa de crecimiento (2)	1,0%	1,9%
Otros (3)	-	15%

(1) Calculada sobre el tipo de interés del bono español a 10 años, más una prima de riesgo.
(2) Corresponde con la tasa de crecimiento del flujo normalizado, utilizado para calcular el valor residual.
(3) Descuento por iliquidez asociada a la naturaleza de la participación. Participación no controlada.

2018

Durante el ejercicio 2018 no se produjeron combinaciones de negocios.

8. Retribuciones del «personal clave de la dirección»

8.1. Remuneraciones al Consejo de Administración

La Junta de Accionistas de CaixaBank celebrada en abril de 2019 aprobó la política de remuneración de los miembros del Consejo de Administración para el ejercicio 2019, conforme al sistema de remuneración previsto en los Estatutos Sociales y en el Reglamento del Consejo, así como con lo dispuesto en la Ley de Sociedades de Capital y en la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.

El artículo 34 de los Estatutos Sociales de CaixaBank establece que la retribución de los consejeros en su condición de tales consistirá en una cantidad fija anual cuya cifra máxima determinará la Junta General de Accionistas y se mantendrá vigente en tanto la Junta General no acuerde su modificación. Esta cifra máxima se destina a retribuir al conjunto de consejeros en su condición de tales, y se distribuye en la forma que estime más oportuna el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Retribuciones, tanto en lo que se refiere a la distribución entre los miembros, en especial al Presidente, que por el ejercicio de esta función tiene establecida una retribución fija adicional, y en atención a las funciones y dedicación de cada uno de ellos y a su pertenencia a las distintas Comisiones. Asimismo, conforme al acuerdo y sujeto a los límites establecidos por la Junta General de Accionistas, los administradores podrán ser retribuidos con la entrega de acciones de la Sociedad o de otra compañía cotizada del grupo al que pertenezca, de opciones sobre las mismas o de retribuciones referenciadas al valor de las acciones.

La remuneración de los consejeros no ejecutivos, los cuales mantienen una relación orgánica con CaixaBank, y en consecuencia no disponen de contratos celebrados con la sociedad por el ejercicio de sus funciones ni tienen reconocido ningún tipo de pago por terminación del cargo de consejero, consiste únicamente en componentes fijos.

La remuneración de los consejeros ejecutivos podrá consistir en una cantidad fija, una cantidad complementaria variable y también sistemas de incentivos, así como una parte asistencial que podrá incluir sistemas de previsión y seguros oportunos y, en su caso, la Seguridad Social. El Consejero Delegado, en caso de cese no debido al incumplimiento de sus funciones, podrá tener derecho a una indemnización.

Adicionalmente, ante la enorme dificultad práctica de una póliza independiente, los Consejeros no ejecutivos forman parte como asegurados de la póliza de responsabilidad civil para administradores y directivos de la Entidad, para cubrir las responsabilidades en que estos puedan incurrir como consecuencia del desempeño de sus funciones. Los importes correspondientes a la parte de la prima imputable se consideran retribución en especie.

Las remuneraciones y otras prestaciones devengadas en favor de las personas que en esos ejercicios han integrado el Consejo de Administración de CaixaBank se detallan a continuación:

REMUNERACIONES AL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

(Miles de euros)

		COMPONENTES FIJOS					COMPONENTES VARIABLES					
	CARGO	SUELDO	RETRIBUCIÓN POR PERTENENCIA AL CONSEJO	RETRIBUCIÓN POR PERTENENCIA A COMISIONES DEL CONSEJO	RETRIBUCIÓN POR CARGOS EN SOCIEDADES DEL GRUPO *	RETRIBUCIÓN POR PERTENENCIA A CONSEJOS FUERA DEL GRUPO (5)	RETRIBUCIÓN VARIABLE EN EFECTIVO	SISTEMAS DE RETRIBUCIÓN BASADOS EN ACCIONES (6)	SISTEMA DE AHORRO A LARGO PLAZO	OTROS CONCEPTOS (4)	TOTAL 2019	TOTAL 2018
Gual, Jordi	Presidente		1.090	60		235					1.385	1.503
Muniesa, Tomás (1)	Vicepresidente		90	50	435	11					586	1.027
Gortázar, Gonzalo **	Consejero Delegado	1.561	90	50	560		381	552	509	59	3.762	3.547
Vives, Francesc Xavier	Consejero Coordinador		128	72							200	178
Armenter, Marcelino (3)	Consejero		49	13							62	
Bassons, Maria Teresa	Consejera		90	30							120	123
Fisas, M. Verónica	Consejera		90	72							162	140
Fundación CajaCanarias, representada por Natalia Aznarez Gómez	Consejero		90	50							140	136
García-Bragado, Alejandro	Consejero		90	30							120	118
Garmendia, Cristina (3)	Consejera		48	13							61	
Garralda, Ignacio	Consejero		90	13							103	136
Ibarz, Javier (2)			24	13	18						55	217
Minc, Alain (2)			24	23							47	180
Moraleda, María Amparo	Consejera		90	104							194	183
Reed, John S.	Consejero		90	36							126	123
Rosell, Juan (2)			24	8	16						48	190
Sáinz de Vicuña, Antonio (2)			24	28							52	203
Sanchiz, Eduardo Javier	Consejero		90	107							197	182
Serna, José	Consejero		90	50							140	140
Usarraga, Koro	Consejera		90	107							197	186
TOTAL		**1.561**	**2.491**	**929**	**1.029**	**246**	**381**	**552**	**509**	**59**	**7.757**	**8.512**

(*) Registrado en la cuenta de resultados de las respectivas sociedades.

(**) En 2019 solo Gonzalo Gortázar ha ejercido funciones ejecutivas

(1) Tomás Muniesa fue nombrado el 26 de abril de 2018 y desde dicha fecha hasta el 22 de noviembre de 2018 fue Vicepresidente Ejecutivo, a partir de esa fecha es Vicepresidente Dominical.

(2) Antonio Sáinz de Vicuña, Alain Minc, Juan Rosell y Javier Ibarz han causado baja como consejeros en 2019.

(3) Marcelino Armenter y Cristina Garmendia fueron nombrados consejeros el 5 de abril de 2019.

(4) Incluye la retribución en especie (las primas de seguro de salud y primas de seguro de vida pagadas a favor de los consejeros ejecutivos), intereses devengados sobre la retribución variable diferida, otras primas de seguro pagadas y otros beneficios.

(5) Remuneraciones percibidas por representación de la Entidad en Consejos de Administración de sociedades cotizadas y otras con representación, fuera del grupo consolidable

(6) Incluye 170 miles de euros de instrumentos financieros concedidos durante el ejercicio 2019 correspondientes al incentivo provisional del 1er ciclo del Incentivo Anual Condicionado vinculado al Plan Estratégico 2019 – 2021.

La Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 5 de abril de 2019 acordó fijar en 16 el número de miembros del Consejo de Administración. A 31 de diciembre de 2019 el Consejo de Administración contaba con 16 miembros y a 31 de diciembre de 2018 y 2017 contaba con 18 miembros.

CaixaBank no tiene contraídas obligaciones en materia de compromisos por pensiones con los miembros, antiguos y actuales, del Consejo de Administración por su condición de consejeros.

8.2. Remuneraciones a la Alta Dirección

La composición y el detalle de las remuneraciones a la Alta Dirección de la Entidad se presentan a continuación:

REMUNERACIONES A LA ALTA DIRECCIÓN
(Miles de euros)

	2019	2018
Retribuciones salariales (1)	9.288	8.698
Prestaciones post-empleo (2)	1.576	1.313
Otras prestaciones a largo plazo	125	96
Otros cargos en sociedades del Grupo	1.173	423
TOTAL	**12.162**	**10.530**
Remuneraciones percibidas por representación de la Entidad en Consejos de Administración de sociedades cotizadas y otras con representación, fuera del grupo consolidable (3)	132	98
TOTAL REMUNERACIONES	**12.294**	**10.628**
Composición de la Alta Dirección	11	10
Directores Generales	*3*	*3*
Directores Generales Adjuntos	*-*	*1*
Directores Ejecutivos	*7*	*5*
Secretario General y del Consejo	*1*	*1*

(1) Este importe incluye la retribución fija, en especie y variable total asignada a los miembros de la Alta Dirección. La retribución variable corresponde a la parte proporcional del bonus objetivo del ejercicio, estimando una consecución del 100%, incluyendo también la parte devengada del plan de retribución variable a largo plazo basado en acciones(véase Nota 32). Incluye 755 miles de euros de Instrumentos financieros concedidos durante el ejercicio 2019 correspondientes al incentivo provisional del 1er ciclo del Incentivo Anual Condicionado vinculado al Plan Estratégico 2019 – 2021.
(2) Incluye las primas del seguro de previsión y los beneficios discrecionales de pensión.
(3) Registrado en la cuenta de resultados de las respectivas sociedades.

Todos los contratos de los miembros de la Alta Dirección y el Consejero Delegado tienen compromisos de no competencia postcontractual de una anualidad de los componentes fijos (pagaderos en 12 mensualidades) y cláusulas de indemnización de la mayor de las cantidades entre una anualidad de los componentes fijos o lo previsto por imperativo legal.

El Consejero delegado tiene una cláusula de indemnización de 1 anualidad de los componentes fijos de la remuneración. Para los miembros de la Alta Dirección, hay 8 para los que la indemnización prevista por imperativo legal resulta superior a 1 anualidad y para los 3 restantes, la indemnización prevista por imperativo legal aún resulta inferior a 1 anualidad.

A continuación se presenta el valor de las obligaciones devengadas en concepto de compromisos post-empleo de aportación definida con Consejeros Ejecutivos y la Alta Dirección:

COMPROMISOS POST-EMPLEO CON CONSEJEROS EJECUTIVOS Y ALTA DIRECCIÓN
(Miles de euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Compromisos post-empleo	15.130	15.904

8.3. Otra información referente al Consejo de Administración

El artículo 30 del Reglamento del Consejo de Administración de CaixaBank regula las situaciones de conflicto aplicables a todos los consejeros, estableciendo que el consejero deberá evitar las situaciones que puedan suponer un conflicto de interés entre la Sociedad y el Consejero o sus personas vinculadas, adoptando para ello las medidas que sean necesarias.

El deber de evitar situaciones de conflicto de interés impone al consejero determinadas obligaciones como abstenerse de: i) realizar directa o indirectamente transacciones con CaixaBank excepto que se trate de operaciones ordinarias, hechas en condiciones estándar para todos los clientes y de escasa relevancia; ii) utilizar el nombre de la Sociedad ni invocar su condición de Consejero para influir indebidamente en la realización de operaciones privadas; iii) hacer uso de los activos de la Sociedad y de valerse de su posición en la Sociedad para obtener una ventaja patrimonial o para cualesquiera fines privados; iv) aprovecharse de las oportunidades de negocio de la Sociedad; v) obtener ventajas o remuneraciones de terceros distintos de la Sociedad y su grupo asociadas al desempeño de su cargo, salvo que se trate de atenciones de mera cortesía; y de vi) desarrollar actividades por cuenta propia o por cuenta ajena que entrañen una competencia efectiva con la sociedad, actual o potencial, o que, de cualquier otro modo, le sitúen en un conflicto permanente con los intereses de CaixaBank.

Las citadas obligaciones podrán ser dispensadas en casos singulares, requiriendo en algunos casos la aprobación por parte de la junta de accionistas.

El texto del Reglamento del Consejo de Administración está a disposición del público en la página web de CaixaBank (www.caixabank.com).

En cualquier caso, los consejeros deben comunicar al Consejo de Administración de CaixaBank cualquier situación de conflicto, directo o indirecto, que ellos o personas vinculadas a ellos pudieran tener con el interés de la Entidad, los cuales serán objeto de comunicación en las cuentas anuales, tal y como establece el artículo 229.3 de la Ley de Sociedades de Capital.

Durante el ejercicio 2019, ningún consejero ha comunicado situación alguna que le sitúe en un conflicto de interés con la Entidad, si bien en las siguientes ocasiones los consejeros de abstuvieron de intervenir y votar en la deliberación de asuntos en las sesiones del Consejo de Administración:

CONFLICTOS DE INTERÉS

CONSEJERO	CONFLICTO
Jordi Gual Solé	Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a la venta de inmuebles a la Fundación Bancaria “la Caixa”.
Tomás Muniesa Arantegui	Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a la venta de inmuebles a la Fundación Bancaria “la Caixa”.
	Abstención en la deliberación y votación de acuerdo relativo a la concesión de financiación a persona vinculada.
Gonzalo Gortázar Rotaeche	Abstención en la deliberación y votación de los acuerdos relativos a su remuneración correspondiente al ejercicio 2019.
	Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo al cumplimiento de los retos individuales y corporativos 2018.
	Abstención en la deliberación y votación de los acuerdos relativos a los retos 2019.
	Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a su reelección como Consejero Delegado.
	Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a su reelección como miembro de la Comisión Ejecutiva del Consejo de Administración.
	Abstención en la deliberación y votación de acuerdo relativo a la concesión de financiación a persona vinculada.
Xavier Vives Torrents	Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a su nombramiento como miembro del Comité de Nombramientos.
Fundación CajaCanarias representada por doña Natalia Aznárez Gómez	Abstención en la deliberación y votación de acuerdo relativo a la adquisición de inmuebles propiedad de la Fundación CajaCanarias.
Natalia Aznárez Gómez (representante persona física del consejero Fundación CajaCanarias)	Abstención en la deliberación y votación de acuerdo relativo a la concesión de financiación a persona vinculada.
María Teresa Bassons Boncompte	Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a la venta de inmuebles a la Fundación Bancaria “la Caixa”.
	Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a su reelección como miembro de la Comisión de Nombramientos.

CONFLICTOS DE INTERÉS

CONSEJERO	CONFLICTO
María Verónica Fisas Vergés	Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a su nombramiento como miembro de la Comisión de Remuneraciones.
	Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a la propuesta de celebración de eventos entre una sociedad vinculada a ella y CaixaBank.
	Abstención en la deliberación y votación de acuerdo relativo a la concesión de financiación a persona vinculada.
Alejandro García-Bragado Dalmau	Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a la venta de inmuebles a la Fundación Bancaria "la Caixa".
	Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a la ampliación del límite de su tarjeta de crédito.
Ignacio Garralda Ruiz de Velasco	Abstención en la deliberación y votación de acuerdo relativo a la concesión de financiación a persona vinculada.
María Amparo Moraleda Martínez	Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a su reelección como miembro de la Comisión Ejecutiva del Consejo de Administración.
	Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a su reelección como miembro de la Comisión de Remuneraciones.
	Abstención en la deliberación y votación de acuerdo relativo a la concesión de financiación a persona vinculada.
John S. Reed	Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a su reelección como miembro de la Comisión de Nombramientos.
José Serna Masià	Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a la venta de inmuebles a la Fundación Bancaria "la Caixa".
Koro Usarraga Unsain	Abstención en la deliberación y votación de acuerdo relativo a la concesión de financiación a persona vinculada.

Por su parte, el Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del mercado de valores regula las situaciones de conflicto de interés, estableciendo la obligación de informar al Área de Cumplimiento Normativo, sobre las situaciones de conflicto de interés, propios o de sus personas vinculadas.

No existe relación familiar alguna entre los miembros del Consejo de Administración de CaixaBank y el colectivo de personal clave que compone el Alta Dirección de CaixaBank.

Prohibición de la competencia

En particular, el artículo 229.1.f) de la Ley de Sociedades de Capital establece que los miembros del Consejo de Administración deben abstenerse de desarrollar actividades por cuenta propia o ajena que entrañen una competencia efectiva, sea actual o potencial, con la sociedad o que, de cualquier otro modo, le sitúen en un conflicto permanente con los intereses de la sociedad. Por su parte, el artículo 230 de la Ley de Sociedades de Capital permite dispensar al consejero de dicha prohibición en el supuesto de que no quepa esperar daño para la sociedad o el que quepa esperar se vea compensado por los beneficios que prevén obtenerse de la dispensa. La dispensa debe concederse mediante acuerdo expreso y separado de la Junta General.

En relación con lo anterior, el consejero Ignacio Garralda fue nombrado por la Junta General de Accionistas de fecha 6 de abril de 2017 con la calificación de consejero dominical, en representación del accionista Mutua Madrileña Automovilista, Sociedad de Seguros a Prima Fija ("Mutua Madrileña"). El Sr. Garralda es Presidente y Consejero Delegado de Mutua Madrileña, sociedad cabecera de un grupo empresarial que, al igual que Grupo CaixaBank, está presente en distintos sectores de la actividad aseguradora y, asimismo, en el ámbito de la gestión de fondos de pensiones, gestión de fondos de inversión y negocio inmobiliario. Cabe resaltar que ambas entidades mantienen una alianza estratégica a través de SegurCaixa Adeslas, sociedad participada por Mutua Madrileña (50%) y Grupo CaixaBank (49,92%) para el desarrollo, comercialización y distribución en exclusiva de seguros generales en España, sin perjuicio de que Mutua Madrileña compite con SegurCaixa Adeslas en todos los ramos excepto en Salud, contemplándose esta situación en el Pacto de Accionistas suscrito por ambas entidades.

En atención a la escasa relevancia del nivel de competencia entre ambos grupos en los sectores de seguros, gestión de fondos de pensiones y de fondos de inversión, y negocio inmobiliario que, tras revisar la situación, se mantiene en la actualidad, y a las ventajas que el Sr. Garralda aportaría al Consejo de Administración de CaixaBank derivadas de su alta experiencia y cualificación, facilitando además un mayor desarrollo de la actual alianza estratégica entre ambos grupos, la Junta General de Accionistas de 6 de abril de 2017 acordó dispensarle de la obligación de no competencia establecida en el artículo 229.1 f) de la Ley de Sociedades de Capital, permitiéndole, en el marco de la dispensa, el ejercicio de cargos y funciones en las sociedades integradas en el grupo del que es entidad dominante Mutua Madrileña y en sociedades participadas directa o indirectamente por Mutua Madrileña que deriven de la participación o del ejercicio de cargos y funciones en Mutua Madrileña. Asimismo, en el marco de la dispensa, el

Consejo de Administración aprobó un Protocolo de Actuaciones específico dirigido a impedir daños para CaixaBank como consecuencia del ejercicio de sus funciones de consejero, que es objeto de seguimiento por parte de la Sociedad.

Por otro lado, Marcelino Armenter fue nombrado consejero en la Junta General celebrada el 5 de abril de 2019, con la calificación de consejero dominical, en representación del accionista Fundación Bancaria Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa" y de Criteria Caixa, S.A.U. (CriteriaCaixa). Desde enero de 2017 y hasta noviembre de 2019, el Sr. Armenter era miembro del Consejo de Administración de Grupo Financiero Inbursa, entidad mexicana especializada en la prestación de servicios financieros, principalmente en México. Por tanto, en el momento de su nombramiento como consejero de CaixaBank, el Sr. Armenter era consejero no ejecutivo dominical de Grupo Financiero Inbursa. Fue nombrado a propuesta de CriteriaCaixa por ser esta titular de una participación significativa en Grupo Financiero Inbursa. CaixaBank tiene suscritos con Grupo Financiero Inbursa acuerdos de colaboración, actuando ambas entidades de forma directa en áreas geográficas que no se solapan, sino que se complementan. A pesar de considerar que el ejercicio de cargos y funciones del Sr. Armenter en Grupo Financiero Inbursa no suponía competencia efectiva con la Sociedad, dado que el artículo 229 de la Ley de Sociedades de Capital hace referencia a competencia "potencial", para evitar cualquier riesgo de no cumplir con los términos de la Ley y, en la medida en que no cabía esperar ningún daño para la Sociedad y que su incorporación al Consejo de Administración de CaixaBank aportaría relevantes ventajas derivadas de su alta experiencia y cualificación en el sector bancario, propuso a la Junta de Accionistas, además del nombramiento del Sr. Armenter como consejero, su dispensa de la obligación de no competencia establecida en el artículo 229.1.f) de la Ley de Sociedades de Capital, permitiéndole el ejercicio de cualesquiera cargos y funciones en Grupo Financiero Inbursa. La propuesta fue aprobada por la Junta General el mismo día 5 de abril de 2019.

8.4. Derechos de voto del «personal clave de la dirección»

Al cierre del ejercicio, los derechos de voto (directos e indirectos) del «personal clave de la dirección» en el capital de la Entidad son los siguientes:

DERECHOS DE VOTO DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO

*(Porcentaje *)*

	% DERECHOS DE VOTO ATRIBUIDOS A LAS ACCIONES		% DERECHOS DE VOTO A TRAVÉS DE INSTRUMENTOS FINANCIEROS		% TOTAL DE DERECHOS DE VOTO
	DIRECTO	INDIRECTO	DIRECTO	INDIRECTO	
Jordi Gual Solé	0,002				0,002
Tomás Muniesa Arantegui	0,003		0,001		0,004
Gonzalo Gortázar Rotaeche	0,016		0,007		0,023
Francesc Xavier Vives Torrents					
Marcelino Armenter Vidal	0,003				0,003
Mª Teresa Bassons Boncompte					
Maria Verónica Fisas Vergés					
Fundación Caja Canarias	0,639				0,639
Alejandro García-Bragado Dalmau					
Cristina Garmendia Mendizábal					
Ignacio Garralda Ruiz de Velasco					
Amparo Moraleda Martínez					
John S. Reed					
Eduardo Sanchiz Irazu					
José Serna Masiá					
Koro Usarraga Unsain					
TOTAL	**0,663**		**0,008**		**0,671**

(*) % calculado sobre el capital escriturado a 31 de diciembre de 2019.

DERECHOS DE VOTO DE ALTA DIRECCIÓN

*(Porcentaje *)*

	% DERECHOS DE VOTO ATRIBUIDOS A LAS ACCIONES		% DERECHOS DE VOTO A TRAVÉS DE INSTRUMENTOS FINANCIEROS		% TOTAL DE DERECHOS DE VOTO
	DIRECTO	INDIRECTO	DIRECTO	INDIRECTO	
Juan Antonio Alcaraz García	0,003		0,005		0,008
Iñaki Badiola Gómez	0,001		0,002		0,003
Matthias Bulach			0,001		0,001
Óscar Calderón de Oya	0,001		0,001		0,002
Francesc Xavier Coll Escursell	0,001		0,002		0,003
Jorge Fontanals Curiel			0,002		0,002
María Luisa Martínez Gistau			0,001		0,001
Jordi Mondéjar López	0,001		0,002		0,003
Javier Pano Riera	0,002		0,002		0,004
Marisa Retamosa Fernández			0,001		0,001
Javier Valle T-Figueras					
TOTAL	**0,009**	**0,000**	**0,019**		**0,028**

(*) % calculado sobre el capital escriturado a 31 de diciembre de 2019.

9. Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista

El detalle de los saldos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE EFECTIVO, SALDOS EN BANCOS CENTRALES Y OTROS DEPÓSITOS A LA VISTA
(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Efectivo	2.375	2.188
Saldo en efectivo en bancos centrales	11.209	13.834
Otros depósitos a la vista	314	417
TOTAL	**13.898**	**16.439**

El saldo en efectivo en bancos centrales incluye los saldos mantenidos para el cumplimiento del coeficiente de reservas mínimas obligatorias en el banco central en función de los pasivos computables. Las reservas exigidas se remuneran al tipo de interés de las operaciones principales de financiación del Eurosistema.

10. Activos y pasivos financieros mantenidos para negociar

10.1. Derivados de negociación

El detalle de los saldos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE DERIVADOS DE NEGOCIACIÓN (PRODUCTO Y CONTRAPARTE)

(Millones de euros)

	31-12-2019		31-12-2018	
	ACTIVO	PASIVO	ACTIVO	PASIVO
Compraventa de divisas no vencidas	**246**	**250**	**402**	**406**
Compras de divisas contra euros	120	53	219	33
Compras de divisas contra divisas	47	58	138	131
Ventas de divisas contra euros	79	139	45	242
Compraventa de activos financieros				**1**
Compras				
Ventas				1
Opciones sobre acciones	**221**	**228**	**197**	**253**
Compradas	221		197	
Emitidas		228		253
Opciones sobre tipos de interés	**91**	**95**	**101**	**117**
Compradas	91		101	
Emitidas		95		117
Opciones sobre divisas	**46**	**20**	**130**	**82**
Compradas	46		130	
Emitidas		20		82
Otras operaciones sobre acciones y tipos de interés	**9.526**	**6.191**	**12.008**	**12.766**
Permutas financieras sobre acciones	43	85	106	56
Acuerdos sobre tipos de interés futuros (FRA)				
Permutas financieras sobre tipos de interés	9.483	6.106	11.902	12.710
Derivados de créditos				**12**
Vendidos				12
Derivados sobre mercaderías y otros riesgos	**3.035**	**2.026**	**3.195**	**2.291**
Permutas financieras	3.031	2.021	3.190	2.283
Compradas	4	5	5	8
TOTAL	**13.165**	**8.810**	**16.033**	**15.928**
Del que: contratados en mercados organizados	27	34	31	77
Del que: contratados en mercados no organizados	13.138	8.776	16.002	15.851

Mayoritariamente, la Entidad cubre de manera individualizada el riesgo de mercado asociado a los derivados contratados con clientes mediante la contratación de derivados simétricos en mercado y procede al registro de ambos en la cartera de negociación. De esta forma, el riesgo mercado generado por esta operativa resulta poco significativo.

10.2. Instrumentos de patrimonio

El detalle de los saldos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO
(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Acciones de sociedades españolas	370	267
Acciones de sociedades extranjeras		
TOTAL	**370**	**267**

10.3. Valores representativos de deuda

El detalle de los saldos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA **
(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Deuda Pública española *	365	605
Deuda Pública extranjera *	112	21
Emitidos por entidades de crédito	97	45
Otros emisores españoles	76	37
Otros emisores extranjeros	55	33
TOTAL	**705**	**741**

(*) Véase Nota 3.3.3., apartado 'Concentración por riesgo soberano'.
(**) Véase clasificación por 'ratings' en Nota 3.3.3., apartado 'Concentración por calidad crediticia'.

10.4. Posiciones cortas de valores

El detalle de los saldos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE POSICIONES CORTAS DE VALORES
(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Por descubiertos en cesiones	471	399
Valores representativos de deuda - pública *	401	347
Valores representativos de deuda - otros emisores	70	52
TOTAL	**471**	**399**

Obligaciones contractuales al vencimiento del pasivo financiero
(*) Nota 3.3.3.3., apartado 'Concentración por riesgo soberano'.

Las posiciones cortas por descubiertos en cesiones de “Valores representativos de deuda”, son operaciones a corto plazo contratadas con el objetivo de compensar las posiciones no registradas en balance que han sido vendidas o cedidas temporalmente.

11. Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados

El detalle de los saldos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE ACTIVOS FINANCIEROS NO DESTINADOS A NEGOCIACIÓN VALORADOS A OBLIGATORIAMENTE A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS
(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Instrumentos de patrimonio	55	61
Valores representativos de deuda	0	85
Préstamos y anticipos	166	327
Clientela	166	327
TOTAL	**221**	**473**

12. Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global

El detalle de los saldos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE ACTIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN OTRO RESULTADO GLOBAL
(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018 (*)
Instrumentos de patrimonio	**1.729**	**2.857**
Acciones de sociedades cotizadas	1.617	2.693
Acciones de sociedades no cotizadas	112	164
Valores representativos de deuda *	**14.587**	**17.046**
Deuda Pública española	9.560	13.886
Deuda Pública extranjera	3.259	2.045
Emitidos por entidades de crédito	211	144
Otros emisores españoles	38	36
Otros emisores extranjeros	1.519	935
TOTAL	**16.316**	**19.903**
Instrumentos de patrimonio		
Del que: plusvalías latentes brutas		10
Del que: minusvalías latentes brutas	(1.157)	(1.082)
Valores representativos de deuda		
Del que: plusvalías latentes brutas	496	298
Del que: minusvalías latentes brutas	(4)	(27)

(*) Véase clasificación por 'ratings' en Nota 3.3.3. "Concentración por calidad crediticia".

12.1. Instrumentos de patrimonio

El detalle del movimiento de este epígrafe es el siguiente:

MOVIMIENTOS DE INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO - 2019
(Millones de euros)

	31-12-2018	COMPRAS Y AMPLIACIONES DE CAPITAL	VENTAS Y REDUCCIONES DE CAPITAL	GANANCIAS (-)/ PÉRDIDAS (+) TRANSFERIDAS A RESERVAS	AJUSTES A VALOR DE MERCADO Y DIFERENCIAS DE CAMBIO	TRASPASOS Y OTROS	31-12-2019
Telefónica, SA (Nota 14)	1.905				(289)		1.616
Repsol	786		(943)	106	51		0
Otros	166	1	(42)	(26)	15	(1)	113
TOTAL	**2.857**	**1**	**(985)**	**80**	**(223)**	**(1)**	**1.729**

MOVIMIENTOS DE INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO - 2018
(Millones de euros)

	31-12-2017	1ª APLICACIÓN CIRCULAR 4/2017 (NOTA 1)	01-01-2018	COMPRAS Y AMPLIACIONES DE CAPITAL	VENTAS Y REDUCCIONES DE CAPITAL	GANANCIAS (-) / PÉRDIDAS (+) TRANSFERIDAS A RESERVAS	AJUSTES A VALOR DE MERCADO Y DIFERENCIAS DE CAMBIO	TRASPASOS Y OTROS	31-12-2018
Telefónica, SA	2.109		2.109	0	0	0	(204)	0	1.905
Repsol *	0	0		0	(337)	4	(161)	1.280	786
Otros	365	(47)	318	9	(48)	(22)	(90)	(1)	166
TOTAL	**2.474**	**(47)**	**2.427**	**9**	**(385)**	**(18)**	**(455)**	**1.279**	**2.857**

(*) El 20 de septiembre de 2018, la Entidad inició la desinversión en la participación en Repsol, en línea con las pautas marcadas en el actual plan estratégico. El impacto derivado en las cuentas anuales del ejercicio 2018 de la pérdida de influencia significativa en la participación en Repsol, tras la ejecución de los contratos de equity swap y la reclasificación de la participación residual al epígrafe «Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global» del balance ascendió a una pérdida bruta de 163 millones de euros.

La información financiera relevante de los instrumentos de patrimonio más relevantes clasificados en este apartado es la siguiente:

INFORMACIÓN FINANCIERA DE LAS PARTICIPACIONES MÁS RELEVANTES
(Millones de euros)

DENOMINACIÓN SOCIAL	DOMICILIO	% PARTICIPACIÓN	% DERECHOS DE VOTO	PATRIMONIO NETO	ÚLTIMO RESULTADO PUBLICADO
Telefónica, SA (1)	Madrid - España	5,00%	5,00%	25.235	1.344
Sociedad de gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria, SA (Sareb) (2)	Madrid - España	12,24%	12,24%	(5.135)	(878)
Caser, Compañía de Seguros y Reaseguros, SA (2) (3)	Madrid - España	5,47%	5,47%	1.189	87

(1) Entidades cotizadas. La información relativa al patrimonio neto y último resultado publicado es a 30-09-2019.
(2) Entidades no cotizadas. La información relativa al patrimonio neto y último resultado publicado es a 31-12-2018.
(3) Con fecha 23 de enero de 2020, el Grupo CaixaBank ha alcanzado un acuerdo para la venta de su participación directa e indirecta en el 11,51% de Caser por un precio estimado de 128 millones de euros. La operación no generará un impacto patrimonial significativo para la Entidad.

12.2. Valores representativos de deuda

El detalle del movimiento de este epígrafe es el siguiente:

MOVIMIENTOS DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA - 2019
(Millones de euros)

	DE STAGE 1:	DE STAGE 2:	DE STAGE 3:	TOTAL
Saldo ajustado inicio del ejercicio	**17.046**			**17.046**
Más:				
Compras	9.510			9.510
Intereses	0			0
Plusvalías/(minusvalías) contra ajustes de patrimonio neto (Nota 22)	221			221
Menos:				
Ventas y amortizaciones	(11.829)			(11.829)
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias (Nota 30) *	(163)			(163)
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	**14.587**			**14.587**

(*) En 2019 se han realizado ventas de cartera de renta fija por importe de 7.036 millones de euros de importe nominal con un beneficio de 171 millones de euros, incluyendo el beneficio recogido por cancelación de coberturas asociadas.

MOVIMIENTOS DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA - 2018
(Millones de euros)

	DE STAGE 1:	DE STAGE 2:	DE STAGE 3:	TOTAL
Saldo al inicio del ejercicio	**13.719**			**13.719**
Más:				
Compras	8.452			8.452
Intereses	51			51
Plusvalías/(minusvalías) contra ajustes de patrimonio neto (Nota 22)	(177)			(177)
Menos:				
Ventas y amortizaciones	(4.953)			(4.953)
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias (Nota 30)	(46)			(46)
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	**17.046**			**17.046**

(*) En 2018 se han realizado ventas de cartera de renta fija por importe de 4.540 millones de euros de importe nominal con un beneficio de 126 millones de euros, incluyendo el beneficio recogido por cancelación de coberturas asociadas.

13. Activos financieros a coste amortizado

El detalle de los saldos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE ACTIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO 31-12-2019
(Millones de euros)

		AJUSTES POR VALORACIÓN				
	SALDO BRUTO	FONDO DE DETERIORO	INTERESES DEVENGADOS	COMISIONES	OTROS	SALDO EN BALANCE
Valores representativos de deuda	**13.893**		**99**			**13.992**
Préstamos y anticipos	**212.146**	**(3.576)**	**355**	**(211)**	**229**	**208.943**
Entidades de crédito	4.353	(2)	4			4.355
Clientela	207.793	(3.574)	351	(211)	229	204.588
TOTAL	**226.039**	**(3.576)**	**454**	**(211)**	**229**	**222.935**

DETALLE DE ACTIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO 31-12-2018
(Millones de euros)

		AJUSTES POR VALORACIÓN				
	SALDO BRUTO	FONDO DE DETERIORO	INTERESES DEVENGADOS	COMISIONES	OTROS	SALDO EN BALANCE
Valores representativos de deuda	**13.804**		**90**			**13.894**
Préstamos y anticipos	**213.219**	**(4.394)**	**367**	**(236)**	**72**	**209.028**
Entidades de crédito	7.483		4			7.488
Clientela	205.736	(4.394)	363	(236)	72	201.540
TOTAL	**227.023**	**(4.394)**	**457**	**(236)**	**72**	**222.922**

13.1. Valores representativos de deuda

El detalle de los saldos netos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA
(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Deuda pública española *	11.989	11.917
Otros emisores españoles	1.297	1.321
Otros emisores extranjeros	706	656
TOTAL	**13.992**	**13.894**

(*) Véase Nota 3.3.3.«Concentración por riesgo soberano».

El detalle del movimiento del valor en libros bruto (importe en balance sin considerar correcciones de valor por deterioro de activos) de valores representativos de deuda a coste amortizado es el siguiente:

MOVIMIENTOS DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA - 2019
(Millones de euros)

	A STAGE 1:	A STAGE 2:	A STAGE 3:	TOTAL
Saldo al inicio del ejercicio	**13.894**			**13.894**
Nuevos activos financieros	1.052			1.052
Bajas de activos financieros (distintas de fallidos)	(875)			(875)
Cambios en la periodificación de intereses	(81)			(81)
Diferencias de cambio y otros	2			2
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	**13.992**	**0**	**0**	**13.992**
Fondo de deterioro *				0

(*) No ha habido movimiento significativos en el periodo

MOVIMIENTOS DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA - 2018
(Millones de euros)

	A STAGE 1:	A STAGE 2:	A STAGE 3:	TOTAL
Saldo al inicio del ejercicio - Préstamos y partidas a cobrar	**1.406**			**1.406**
1ª Aplicación Circular 4/2017 de Banco de España	10.952			10.952
Saldo ajustado inicio del ejercicio	**12.358**			**12.358**
Nuevos activos financieros	2.869			2.869
Bajas de activos financieros (distintas de fallidos)	(1.225)			(1.225)
Cambios en la periodificación de intereses	0			0
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	**13.894**	**0**	**0**	**13.894**
Fondo de deterioro *	0			0

(*) La 1ª aplicación de la Circular 4/2017 de Banco de España supuso un movimiento de liberación de 31 millones de euros a 1 de enero de 2018.

13.2. Préstamos y anticipos

Préstamos y anticipos – entidades de crédito

El detalle de los saldos brutos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE PRÉSTAMOS Y ANTICIPOS A ENTIDADES DE CRÉDITO POR NATURALEZA
(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018
A la vista	**2.977**	**5.921**
Otras cuentas	2.977	5.921
A plazo	**1.376**	**1.562**
Cuentas a plazo	1.350	1.529
Activos en stage 3	26	33
TOTAL	**4.353**	**7.483**

Préstamos y anticipos – crédito a la clientela

El detalle del movimiento del valor en libros bruto (importe en balance sin considerar correcciones de valor por deterioro de activos) de la cartera de crédito a la clientela es el siguiente:

MOVIMIENTOS DE CRÉDITO A LA CLIENTELA - 2019
(Millones de euros)

	A STAGE 1:	A STAGE 2:	A STAGE 3:	TOTAL
Saldo al inicio del ejercicio	**182.786**	**13.815**	**9.333**	**205.934**
Traspasos	**(1.236)**	**548**	**688**	**0**
De stage 1:	(4.043)	3.655	388	0
De stage 2:	2.770	(3.649)	879	0
De stage 3:	37	542	(579)	0
Nuevos activos financieros	38.668	1.058	389	40.115
Bajas de activos financieros (distintas de fallidos)	(32.443)	(2.263)	(1.281)	(35.987)
Fallidos			(1.900)	(1.900)
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	**187.775**	**13.158**	**7.229**	**208.162**

MOVIMIENTOS DE CRÉDITO A LA CLIENTELA - 2018
(Millones de euros)

	A STAGE 1:	A STAGE 2:	A STAGE 3:	TOTAL
Saldo al inicio del ejercicio	**198.139**	**0**	**12.271**	**210.410**
1ª aplicación Circular 4/2017 de Banco de España	(13.661)	13.211	0	(450)
Saldo ajustado inicio del ejercicio	**184.478**	**13.211**	**12.271**	**209.960**
Traspasos	**(1.846)**	**1.416**	**430**	**0**
De stage 1:	(4.814)	4.279	535	0
De stage 2:	2.903	(3.777)	874	0
De stage 3:	65	914	(979)	0
Nuevos activos financieros	37.653	1.501	557	39.711
Bajas de activos financieros (distintas de fallidos)	(37.499)	(2.313)	(2.629)	(42.441)
Fallidos	0	0	(1.296)	(1.296)
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	**182.786**	**13.815**	**9.333**	**205.934**

El movimiento de la cobertura de los «Activos financieros a coste amortizado – Préstamos y anticipos» es el siguiente:

MOVIMIENTOS DEL FONDO DE DETERIORO DEL CRÉDITO A LA CLIENTELA - 2019
(Millones de euros)

	A STAGE 1:	A STAGE 2:	A STAGE 3:	TOTAL
Saldo al inicio del ejercicio	**358**	**518**	**3.518**	**4.394**
Dotaciones netas	(18)	(43)	378	317
De stage 1:	(97)	6	158	67
De stage 2:	(13)	(92)	97	(8)
De stage 3:	(6)	(18)	(98)	(122)
Nuevos activos financieros	106	79	265	450
Bajas de activos financieros	(8)	(18)	(44)	(70)
Utilizaciones			(1.027)	(1.027)
Traspasos y otros	23	(15)	(118)	(110)
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO (*)	**363**	**460**	**2.751**	**3.574**

MOVIMIENTOS DEL FONDO DE DETERIORO DEL CRÉDITO A LA CLIENTELA - 2018
(Millones de euros)

	A STAGE 1:	A STAGE 2:	A STAGE 3:	TOTAL
Saldo al inicio del ejercicio	**1.168**	**0**	**4.284**	**5.452**
1ª aplicación Circular 4/2017 de Banco de España	*(624)*	*477*	*924*	*777*
Saldo ajustado inicio del ejercicio	**544**	**477**	**5.208**	**6.229**
Dotaciones netas	(232)	(221)	365	(88)
De stage 1:	42	14	148	204
De stage 2:	(3)	(70)	(15)	(88)
De stage 3:	(3)	(18)	(131)	(152)
Nuevos activos financieros	102	55	369	526
Bajas de activos financieros	(370)	(202)	(6)	(578)
Utilizaciones	0	0	(1.502)	(1.502)
Traspasos y otros	46	262	(553)	(245)
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	**358**	**518**	**3.518**	**4.394**

14. Derivados - contabilidad de coberturas (activo y pasivo)

El detalle de los saldos de estos epígrafes es el siguiente:

DETALLE DE DERIVADOS DE COBERTURA (PRODUCTO Y CONTRAPARTE)
(Millones de euros)

	31-12-2019		31-12-2018	
	ACTIVO	PASIVO	ACTIVO	PASIVO
Tipos de interés	2.070	278	1.784	307
Instrumentos de patrimonio	58			
Divisas y oro	(6)	2	(4)	2
Otros		40	95	88
TOTAL COBERTURA DE VALOR RAZONABLE	2.122	320	1.875	397
Tipos de interés	11		3	
Instrumentos de patrimonio			63	
Otros		122	147	340
TOTAL COBERTURA DE FLUJOS DE EFECTIVO	11	122	213	340
TOTAL	**2.133**	**442**	**2.088**	**737**
Pro-memoria				
De los cuáles: OTC - entidades de crédito	489	227	935	516
De los cuáles: OTC - otras sociedades financieras	1.644	215	1.151	221
De los cuáles: OTC - resto			2	

A continuación se detalla el calendario del importe nominal de los instrumentos de cobertura sobre tipo de interés y su tipo de interés medio:

CALENDARIO DE VENCIMIENTO DE LOS ELEMENTOS DE COBERTURA Y TIPO DE INTERES MEDIO
(Millones de euros)

	IMPORTE DEL ELEMENTO CUBIERTO						TIPO DE INTERÉS
	< 1 MES	1-3 MESES	3-12 MESES	1-5 AÑOS	>5 AÑOS	TOTAL	PROMEDIO
Coberturas de tipos de interés de activos	210	455	61	1.832	11.433	13.991	(0,14%)
Coberturas de tipos de interés de pasivos		306	236	16.132	15.378	32.052	1,66%
TOTAL COBERTURA DE VALOR RAZONABLE	210	761	297	17.964	26.811	46.043	1,31%
Coberturas de tipos de interés de activos		32		1.679	3.399	5.110	0,99%
TOTAL COBERTURA DE FLUJOS DE EFECTIVO		32		1.679	3.399	5.110	0,99%

ELEMENTOS DE COBERTURA - COBERTURAS DE VALOR RAZONABLE

(Millones de euros)

				31-12-2019				31-12-2018	
	ELEMENTO CUBIERTO	RIESGO CUBIERTO	INSTRUMENTO DE COBERTURA UTILIZADO	VALOR INSTRUMENTO DE COBERTURA ACTIVO	VALOR INSTRUMENTO DE COBERTURA PASIVO	CAMBIO EN EL VR UTILIZADO PARA CALCULAR LA INEFICACIA DE LA COBERTURA	INEFICACIA RECONOCIDA EN RESULTADOS	VALOR INSTRUMENTO DE COBERTURA ACTIVO	VALOR INSTRUMENTO DE COBERTURA PASIVO
Macro-coberturas	Emisiones	Transformación de tipo fijo a tipo variable	Permutas y opciones de tipo de interés	1.858	22	206	(3)	1.710	124
	Préstamos a tipo fijo	Transformación de tipo fijo a tipo variable	Permutas y opciones de tipo de interés	175	218	154		17	153
	Préstamos a tipo variable	Transformación de tipo variable EUR 12M a tipo variable EONIA	Permutas de tipo de interés			(6)		7	
	TOTAL			**2.033**	**240**	**354**	**(3)**	**1.734**	**277**
Micro-coberturas	Deuda Pública cartera OCI	Transformación de tipo fijo a tipo variable	Permutas de tipo de interés		6	(2)			3
	Deuda Pública cartera OCI	Transformación de deuda tipo fijo inflación a tipo variable	Permuta de tipo de interés, permutas sobre inflación y opciones de inflación		40	(21)		88	107
	Deuda Pública cartera OCI	Transformación deuda a tipo fijo en divisa a tipo variable en divisa	Permutas de tipo de interés		34	(24)			10
	Participaciones emitidas	Transformación Euribor 12M a Euribor 3M	Permutas de tipo de interés	31		(15)		46	
	Instrumentos de patrimonio cartera OCI *	Valor del instrumento	Equity Swap	58		58			
	Resto					(9)	(1)	7	
	TOTAL			**89**	**80**	**(13)**	**(1)**	**141**	**120**

VR: Valor razonable

(*) Corresponde a la cobertura sobre un 1% de Telefónica

ELEMENTOS CUBIERTOS - COBERTURAS DE VALOR RAZONABLE

(Millones de euros)

				31-12-2019				2019			31-12-2018	
				INSTRUMENTO CUBIERTO		AJUSTES DE VALOR RAZONABLE ACUMULADOS EN EL ELEMENTO CUBIERTO		IMPORTE ACUMULADO DE LOS AJUSTES DE COBERTURA DE FV DE LAS PARTIDAS CUBIERTAS **	CAMBIO EN EL VALOR UTILIZADO PARA CALCULAR LA INEFICACIA DE LA COBERTURA	LINEA DE BALANCE DONDE SE INCLUYE EL ELEMENTO CUBIERTO	INSTRUMENTO CUBIERTO	
	ELEMENTO CUBIERTO	RIESGO CUBIERTO	INSTRUMENTO DE COBERTURA UTILIZADO	ACTIVO	PASIVO	ACTIVO	PASIVO				ACTIVO	PASIVO
Macro-coberturas	Emisiones	Transformación de tipo fijo a tipo variable	Permutas y opciones de tipo de interés		27.215		1.464	89	(209)	Pasivos financieros a coste amortizado		22.179
	Préstamos a tipo fijo (**)	Transformación de tipo fijo a tipo variable	Permutas y opciones de tipo de interés	11.757		57		(781)	(154)	Activos financieros a coste amortizado	12.211	
	Préstamos a tipo variable	Transformación de tipo variable EUR 12M a tipo variable EONIA	Permutas de tipo de interés	660					6	Activos financieros a coste amortizado	3.615	
	TOTAL			**12.417**	**27.215**	**57**	**1.464**	**(692)**	**(357)**		**15.826**	**22.179**
Micro-coberturas	Deuda Pública cartera OCI	Transformación de tipo fijo a tipo variable	Permutas de tipo de interés	69		n/a	n/a		2	Activos financieros a valor razonable *	64	
	Deuda Pública cartera OCI	Transformación deuda tipo fijo inflación a tipo variable	Permutas de tipo de interés, permutas sobre inflación y opciones de inflación	468		n/a	n/a		21	Activos financieros a valor razonable *	434	
	Deuda Pública cartera OCI	Transformación deuda a tipo fijo en divisa a tipo variable en divisa	Permutas de tipo de interés	1.037		n/a	n/a		24	Activos financieros a valor razonable *	880	
	Participaciones emitidas	Transformación euribor 12M a euribor 3M	Permutas de tipo de interés		4.837		31		15	Participaciones emitidas		5.639
	Instrumentos de patrimonio cartera cambios en OCI	Valor del instrumento	Equity Swap	323		n/a	n/a		(58)	Activos financieros a valor razonable *		
	Resto			3					8		34	
	TOTAL			**1.900**	**4.837**		**31**		**12**		**1.412**	**5.639**

(*) Con cambios en otro resultado global
(**) Véase Nota 18.

ELEMENTOS DE COBERTURA - COBERTURAS FLUJOS DE EFECTIVO

(Millones de euros)

				31-12-2019				31-12-2018	
				VALOR INSTRUMENTO DE COBERTURA				VALOR INSTRUMENTO DE COBERTURA	
	ELEMENTO CUBIERTO	RIESGO CUBIERTO	INSTRUMENTO DE COBERTURA UTILIZADO	ACTIVO	PASIVO	IMPORTE RECLASIFICADO DESDE PATRIMONIO A RESULTADOS	INEFICACIA RECONOCIDA EN RESULTADOS	ACTIVO	PASIVO
Macro-coberturas	Préstamos a tipo variable	Transformación de tipo variable a tipo fijo	Permutas de tipo de interés			3		3	
	Préstamos euribor hipotecario	Transformación de euribor Hipotecario a tipo fijo	Permutas de tipo de interés	11		11			
	TOTAL			**11**		**14**		**3**	
Micro-coberturas	Deuda Pública indexada a la inflación	Transformación tipo variable indexado a la inflación a tipo fijo	Permutas sobre inflación y opciones sobre inflación		122	4		145	340
	Bonos corporate a variable	Transformación de tipo variable a tipo fijo	Permutas sobre tipo de interés						
	Deuda pública indexada en divisa	Transformación de tipo variable en divisa a tipo variable en euros	Permutas sobre divisas			(1)			
	Instrumentos de patrimonio cartera asociadas *	Valor del instrumento	Equity Swap			49		63	
	Resto							2	
	TOTAL				**122**	**52**		**210**	**340**

(*) En 2019 se ha cancelado la cobertura sobre un 1,36% de la participación en Erste Bank, generando un beneficio de 49 millones de euros, registrados en el epígrafe «Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas, netas» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

ELEMENTOS CUBIERTOS - COBERTURAS DE FLUJOS DE EFECTIVO

(Millones de euros)

				31-12-2019			31-12-2018	
	ELEMENTO CUBIERTO	RIESGO CUBIERTO	INSTRUMENTO DE COBERTURA UTILIZADO	RESERVA DE COBERTURA DE FLUJOS DE EFECTIVO	IMPORTE PENDIENTE EN LA RESERVAS DE COBERTURAS DE FLUJOS DE EFECTIVO DE RELACIONES DE COBERTURA PARA LOS QUE LA CONTABILIZACIÓN DE COBERTURA YA NO APLICA	LINEA DE BALANCE DONDE SE INCLUYE EL ELEMENTO CUBIERTO	RESERVA DE COBERTURA DE FLUJOS DE EFECTIVO	IMPORTE PENDIENTE EN LA RESERVAS DE COBERTURAS DE FLUJOS DE EFECTIVO DE RELACIONES DE COBERTURA PARA LOS QUE LA CONTABILIZACIÓN DE COBERTURA YA NO APLICA
Macro-coberturas	Préstamos a tipo variable	Transformación de tipo variable a tipo fijo	Permutas de tipo de interés			Activos financieros a coste amortizado	2	0
	Préstamos euribor hipotecario	Transformación de euro Hipotecario a tipo fijo	Permutas de tipo de interés	2				
	Imposiciones a plazo a tipo fijo	Transformación de tipo fijo a tipo variable	Permutas de tipo de interés		25	Activos financieros a coste amortizado	0	26
	TOTAL			**2**	**25**	**0**	**2**	**26**
Micro-coberturas	Deuda pública indexada a la inflación	Transformación deuda variable indexado a la inflación a tipo fijo	Permutas sobre inflación y opciones sobre inflación	(75)		Activos financieros a valor razonable *	(55)	0
	Bonos corporate a variable	Transformación de tipo variable a tipo fijo	Permutas de tipo de interés	0		Activos financieros a valor razonable *	0	0
	Deuda pública indexada en divisa	Transformación de tipo variable en divisa a tipo variable en euros	Permutas sobre divisas			Activos financieros a valor razonable *	0	0
	Instrumentos de patrimonio cartera asociadas	Valor del instrumento	Equity Swap			Inversiones en negocios conjun-tos y asociadas	61	0
	Resto						2	0
	TOTAL			**(75)**	**0**		**8**	**0**

(*) con cambios en otro resultado global

15. Inversiones en dependientes, negocios conjuntos y asociadas

El detalle del movimiento del saldo de este epígrafe es el siguiente:

MOVIMIENTOS EN ENTIDADES DEPENDIENTES, NEGOCIOS CONJUNTOS Y ASOCIADAS - 2019
(Millones de euros)

	31-12-2018		COMPRAS Y AMPLIACIONES DE CAPITAL	VENTAS Y REDUCCIONES DE CAPITAL	PÉRDIDAS POR DETERIORO	TRASPASOS Y OTROS	31-12-2019	
	VALOR CONTABLE	*%PART*					VALOR CONTABLE	*%PART*
COSTE	16.115		932	(2)	0	(224)	16.821	
BuildingCenter	9.056	*100,00%*					9.056	*100,00%*
VidaCaixa	2.252	*100,00%*					2.252	*100,00%*
Banco BPI **	2.060	*100,00%*					2.060	*100,00%*
Hiscan Patrimonio	660	*100,00%*				(40)	620	*100,00%*
CaixaBank Payments & Consumer (Nota 7)	379	*100,00%*	931			262	1.572	*100,00%*
CaixaBank Payments (Nota 7)	262	*100,00%*				(262)	0	
Puerto Triana	261	*100,00%*					261	*100,00%*
Resto	1.185		1	(2)		(184)	1.000	
FONDO DE DETERIORO	(7.126)		0	0	(160)	0	(7.286)	
BuildingCenter	(6.422)				(138)		(6.560)	
Hiscan Patrimonio	(377)						(377)	
Resto	(327)				(22)		(349)	
TOTAL ENTIDADES DEL GRUPO	**8.989**		**932**	**(2)**	**(160)**	**(224)**	**9.535**	
COSTE	1.396		0	0	0	0	1.396	
Erste Group Bank *	1.363						1.363	*9,92%*
Resto	33						33	
FONDO DE DETERIORO	(8)		0	0	0	0	(8)	
Resto	(8)						(8)	
TOTAL ASOCIADAS	**1.388**		**0**	**0**	**0**	**0**	**1.388**	
COSTE	148		4	(98)	0	(18)	36	
Comercia Global Payments (Nota 7)	89	*49,00%*		(89)				
Cartera Perseidas	36	*40,54%*					36	*40,54%*
Resto	23		4	(9)		(18)	0	
FONDO DE DETERIORO	(57)		0	0	(2)	22	(36)	
Cartera Perseidas	(36)						(36)	
Resto	(21)				(2)	22	0	
TOTAL NEGOCIOS CONJUNTOS	**91**		**4**	**(98)**	**(2)**	**4**	**0**	

(*) A 31 de diciembre de 2019, el valor de mercado del 9,92% de la participación es de 1.431 millones de euros (1.239 millones de euros a 31 de diciembre de 2018).
(**) Tal y como se describe en las cuentas anuales del ejercicio 2018, CaixaBank alcanzó, mediante varias operaciones, un 100% del capital social de BPI que supusieron el desembolso de 329 millones de euros.

Deterioro de la cartera de participadas

Al cierre del ejercicio no existe ningún acuerdo de apoyo financiero ni otro tipo de compromiso contractual ni de la matriz ni de las sociedades dependientes a las entidades asociadas y negocios conjuntos de la Entidad que no estén reconocidos en los estados financieros. Asimismo, no existe al cierre del ejercicio pasivo contingente alguno relacionado con dichas participaciones.

A efectos de analizar el valor recuperable de la cartera de participaciones asociadas y negocios conjuntos, la Entidad realiza un seguimiento periódico de indicadores de deterioro sobre sus participadas. Particularmente, se consideran, entre otros elementos, los siguientes: i) la evolución de los negocios; ii) la cotización a lo largo del periodo y iii) los precios objetivos publicados por analistas independientes de reconocido prestigio.

La metodología de determinación del valor recuperable para la participación en Erste Group Bank se basa en modelos de descuento de dividendos (DDM).

A continuación se resumen los rangos de hipótesis empleados, así como los rangos de sensibilidad de contraste:

HIPÓTESIS EMPLEADAS Y ESCENARIOS DE SENSIBILIDAD
(Porcentaje)

	ERSTE GROUP BANK (3)	
	31-12-2019	31-12-2018
Periodos de proyección	5 años	5 años
Tasa de descuento (1)	10,10%	10,10%
Tasa de crecimiento (2)	2,50%	2,50%
Sensibilidad	[-0,5% ; +0,5%]	[-0,5% ; +0,5%]

(1) Calculada sobre el tipo de interés del bono español a 10 años, más una prima de riesgo
(2) Corresponde con la tasa de crecimiento del flujo normalizado, utilizado para calcular el valor residual
(3) Para el sector bancario, el ejercicio de determinación del valor recuperable considera la sensibilidad sobre el margen de interés y el coste del riesgo de [-0,05% ; +0,05%]

Información financiera de entidades asociadas

A continuación se presenta información seleccionada de las participaciones significativas en entidades valoradas por el método de la participación, adicional a la que se presenta en los Anexos 2 y 3:

INFORMACIÓN SELECCIONADA DE ASOCIADAS

	ERSTE GROUP BANK
Descripción de la naturaleza de las actividades	Capta depósitos y ofrece productos de banca minorista, banca corporativa y servicios de banca de inversión.
País de constitución y países donde desarrolla su actividad	Austria, República Checa, Hungría, Croacia, Eslovaquia, Rumania y Serbia
Restricción al pago de dividendos	Restricciones o limitaciones regulatorias en función del nivel de capital, rentabilidad o las perspectivas del crecimiento del negocio

16. Activos tangibles

El detalle del movimiento del saldo de este epígrafe es el siguiente:

MOVIMIENTOS DE ACTIVOS TANGIBLES
(Millones de euros)

	2019			2018	
	TERRENOS Y EDIFICIOS	MOBILIARIO, INSTALACIONES Y OTROS	DERECHOS DE USO *	TERRENOS Y EDIFICIOS	MOBILIARIO, INSTALACIONES Y OTROS
Coste					
Saldo al inicio del ejercicio	2.378	3.704		2.430	3.483
1ª aplicación Circular 2/2018 (Nota 1)			1.294		
Altas	109	358	272	46	333
Bajas	(11)	(187)	(44)	(15)	(116)
Traspasos	(122)	51		(83)	4
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	2.354	3.926	1.522	2.378	3.704
Amortización acumulada					
Saldo al inicio del ejercicio	(455)	(2.670)		(459)	(2.633)
Altas	(22)	(147)	(109)	(22)	(128)
Bajas	9	150	3	9	93
Traspasos	18	(6)		17	(2)
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	(450)	(2.673)	(106)	(455)	(2.670)
Fondo de deterioro					
Saldo al inicio del ejercicio	0	(15)		0	(14)
Dotaciones (Nota 35)				0	0
Disponibilidades (Nota 35)		2		0	1
Traspasos				0	(2)
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	0	(13)	0	0	(15)
DE USO PROPIO NETO	**1.904**	**1.240**	**1.416**	**1.923**	**1.019**
Coste					
Saldo al inicio del ejercicio	101	4		202	5
Altas				1	0
Bajas	(35)	(1)		(89)	(2)
Baja por aportación **				(73)	(1)
Traspasos	(1)	(2)		60	2
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	65	1	0	101	4
Amortización acumulada					
Saldo al inicio del ejercicio	(16)	(3)		(34)	(4)
Altas	(1)			(4)	(1)
Bajas	7			17	2
Baja por aportación **				11	1
Traspasos		2		(6)	(1)
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	(10)	(1)	0	(16)	(3)
Fondo de deterioro					
Saldo al inicio del ejercicio	(26)	0	0	(57)	0
Dotaciones (Nota 35)	(5)			(2)	0
Disponibilidades (Nota 35)	2			4	0
Utilizaciones	8			24	0
Baja por aportación **				18	0
Traspasos	2			(13)	0
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	(19)	0	0	(26)	0
INVERSIONES INMOBILIARIAS	**36**	**0**	**0**	**59**	**1**

(*) Corresponde a los derechos de uso de terrenos y edificios. En relación al activo por derecho de uso, en el epígrafe «Otros pasivos financieros - Pasivos asociados a activos por derechos de uso»(véase Nota 20.4) se presenta el valor actual de los pagos futuros de arrendamiento durante el periodo de obligado cumplimiento del contrato

(**) Incluye los activos inmobiliarios traspasados a Building Center en el marco de la operación con Lone Star que se describe en las cuentas anuales del ejercicio 2018.

Inmovilizado material de uso propio

Los activos materiales de uso propio figuran asignados a la unidad generadora de efectivo (UGE) del Negocio Bancario que, al cierre del ejercicio no presenta indicios de deterioro (véase Nota 17). Asimismo, la Entidad realiza valoraciones periódicas individualizadas de determinados activos de uso propio clasificados como "Terrenos y edificios". Al cierre del ejercicio, las valoraciones disponibles no son indicativas de existencia de deterioro en los mismos.

A continuación se presentan información seleccionada en relación al inmovilizado de uso propio:

OTRA INFORMACIÓN DE INMOVILIZADO MATERIAL DE USO PROPIO
(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Activos en uso completamente amortizados	2.146	2.152
Compromisos de adquisición de elementos de activo tangible *	No significativos	No significativos
Activos con restricciones de titularidad	No significativos	No significativos
Activos cubiertos por póliza de seguros	100% **	100% **

(*) Las ventas formalizadas en ejercicios anteriores con contrato de arrendamiento operativo posterior incorporan opciones de compra ejercitables por la Entidad al vencimiento final de los contratos de arrendamiento por el valor de mercado de las oficinas en dicha fecha, y que será determinado, en su caso, por expertos independientes (véase Nota 33).
(**) Algunas de las pólizas de seguro tienen franquicia

17. Activos intangibles

El detalle de los saldos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE ACTIVOS INTANGIBLES
(Millones de euros)

	UGE	VIDA ÚTIL RESTANTE	31-12-2019	31-12-2018
Fondo de comercio			**529**	**735**
Adquisición de Banca Cívica	Bancaria	2,5 años	522	724
Adquisición de Bankpime	Bancaria	2 años	7	11
Otros activos intangibles			**358**	**378**
Software		1 a 15 años	348	334
Otros activos intangibles (generados por fusiones/adquisiciones)			10	44
Relaciones con clientes (Core Deposits) de Barclays Bank	Bancaria	4 años	10	13
Relaciones con clientes (Core Deposits) de Banca Cívica	Bancaria			30
Relaciones con clientes (Core Deposits) de Banco de Valencia	Bancaria			1
TOTAL			**887**	**1.113**

El detalle del movimiento del saldo de este capítulo es el siguiente:

MOVIMIENTOS DE OTROS ACTIVOS INTANGIBLES
(Millones de euros)

	2019			2018		
	FONDO DE COMERCIO	SOFTWARE	OTROS ACTIVOS	FONDO DE COMERCIO	SOFTWARE	OTROS ACTIVOS
Coste bruto						
Saldo al inicio del ejercicio	2.410	856	203	2.410	755	227
Altas		109			108	
Traspasos y otros		(60)			(6)	
Bajas por saneamiento (Nota 35)			(147)		(1)	(24)
SUBTOTAL	2.410	905	56	2.410	856	203
Amortización acumulada						
Saldo al inicio del ejercicio	(1.675)	(522)	(159)	(1.451)	(481)	(133)
Altas	(206)	(46)	(11)	(224)	(43)	(26)
Traspasos y otros		11			2	
Bajas por saneamiento (Nota 35)			124			
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	(1.881)	(557)	(46)	(1.675)	(522)	(159)
TOTAL	**529**	**348**	**10**	**735**	**334**	**44**

A continuación se presenta información seleccionada en relación al otro activo intangible:

OTRA INFORMACION DE OTROS ACTIVOS INTANGIBLES
(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Activos en uso completamente amortizados	692	654
Compromisos de adquisición de elementos de activo intangible	No significativos	No significativos
Activos con restricciones a la titularidad	No significativos	No significativos

Test de deterioro de la UGE bancaria

A efectos de analizar el valor recuperable de la UGE del negocio bancario, la Entidad realiza un ejercicio periódico de asignación de los fondos propios de la Entidad en base a los modelos internos de capital regulatorio, los cuales toman en consideración los riesgos asumidos por cada uno de los negocios. Dicho importe a recuperar de la UGE se compara con su importe recuperable con el fin de determinar la posible existencia de deterioro.

El valor recuperable se determina en base al valor en uso, el cual ha sido determinado mediante un modelo de descuento de los dividendos esperados a medio plazo obtenidos a partir de la proyección presupuestaria en un horizonte temporal de 5 años. Adicionalmente, con carácter semestral, se realiza un ejercicio de actualización de las proyecciones para incorporar las posibles desviaciones al modelo.

Las proyecciones emplean hipótesis basadas en los datos macroeconómicos aplicables a la actividad de la Entidad, contrastadas mediante fuentes externas de reconocido prestigio y la información interna de las propias entidades. A continuación se resumen los rangos de hipótesis empleados, así como los rangos de sensibilidad de contraste:

HIPÓTESIS EMPLEADAS Y ESCENARIOS DE SENSIBILIDAD UGE BANCARIA
(Porcentaje)

	31-12-2019	31-12-2018	SENSIBILIDAD
Tasa de descuento *	7,5%	9,0%	[-1,5%; + 1,5%]
Tasa de crecimiento **	1,0%	2,0%	[-0,5%; + 0,5%]
Margen de intereses sobre activos totales medios (NIM) ***	[1,21% - 1,46%]	[1,29% - 1,60%]	[-0,05%; + 0,05%]
Coste del riesgo (CoR) ****	[0,26% - 0,36%]	[0,09% - 0,33%]	[-0,1%; + 0,1%]

(*) Calculada sobre el tipo de interés del bono alemán a 10 años, más una prima de riesgo.
(**) Corresponde con la tasa de crecimiento del flujo normalizado, utilizado para calcular el valor residual.
(***) Margen de intereses sobre activos totales medios, rebajado por persistencia de tipos bajos.
(****) Coste del riesgo en 2018 impactado por liberaciones singulares (sin considerarlas sería [0,22% - 0,33%])

Al cierre del ejercicio se ha constatado que las proyecciones utilizadas en el anterior test y la realidad no hubieran afectado a las conclusiones del anterior análisis. Asimismo, de los ejercicios de sensibilidad no se ha puesto de manifiesto la necesidad de realizar dotaciones al cierre del ejercicio.

18. Otros activos y pasivos

La composición del saldo de estos capítulos de los balances es la siguiente:

DETALLE DE OTROS ACTIVOS Y PASIVOS
(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Contratos de seguros vinculados a compromisos a largo plazo (Nota 21.1 y 21.2)	**1.206**	**527**
Existencias	**14**	**13**
Resto de otros activos	**2.436**	**1.414**
Periodificaciones *	1.603	729
Operaciones en camino	195	130
Otros	638	555
TOTAL OTROS ACTIVOS	**3.656**	**1.954**
Periodificaciones *	**785**	**751**
Operaciones en camino	**226**	**807**
Otros	**47**	**69**
TOTAL OTROS PASIVOS	**1.058**	**1.627**

(*) Incluye el importe acumulado de los ajustes de coberturas de valor razonable de las partidas cubiertas que se periodifican hasta el vencimiento de las mismas (véase Nota 14)

19. Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta

El detalle del movimiento del saldo de este epígrafe es el siguiente:

MOVIMIENTO DE ACTIVOS NO CORRIENTES EN VENTA

(Millones de euros)

	2019			2018		
	ACTIVOS PROCEDENTES DE REGULARIZACIONES CREDITICIAS			ACTIVOS PROCEDENTES DE REGULARIZACIONES CREDITICIAS		
	DERECHOS DE REMATE (1)	RESTO	OTROS ACTIVOS (2)	DERECHOS DE REMATE (1)	RESTO	OTROS ACTIVOS (2)
Coste bruto						
Saldo al inicio del ejercicio	267	59	121	570	178	350
Altas	127	9	11	167	10	45
Bajas del ejercicio	(199)	(11)	(57)	(442)	(30)	(57)
Bajas por aportación (5)				(4)	(113)	(240)
Traspasos y otros (3)	(13)	13	103	(24)	14	23
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	182	70	178	267	59	121
Fondo de deterioro						
Saldo al inicio del ejercicio	(54)	(10)	(23)	(97)	(42)	(104)
Dotaciones (Nota 37)		(9)	(36)	(3)	(11)	(29)
Recuperaciones (Nota 37)	4	7	6	10	6	8
Baja por aportación (5)		1	12	0	26	73
Traspasos y otros (4)				36	6	16
Utilizaciones	10	1	(1)	0	5	13
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	(40)	(10)	(42)	(54)	(10)	(23)
TOTAL	**142**	**60**	**136**	**213**	**49**	**98**

(1) Los derechos de remate se registran inicialmente por el valor neto por el que se registrará el activo en el momento en que se produzca la adjudicación definitiva.
(2) Incluye principalmente: participaciones reclasificadas a activo no corriente en venta, activos procedentes de la finalización de contratos de arrendamiento operativo y oficinas cerradas.
(3) Corresponden principalmente a la reclasificación del Derecho de Remate a "Otros Activos procedentes de regularizaciones crediticias" o a « Inversiones Inmobiliarias», en el momento en que un inmueble es puesto en régimen de alquiler (véase Nota 16).
(4) Incluyen las provisiones constituidas para la cobertura del riesgo de insolvencia de operaciones crediticias de CaixaBank, canceladas mediante la adquisición de activos inmobiliarios por parte de BuildingCenter.
(5) Aportación de activos a BuildingCenter

A continuación se detallan los activos procedentes de regularizaciones crediticias sin considerar su fondo de deterioro, según su antigüedad, determinada a partir de la fecha de adjudicación:

ANTIGÜEDAD ACTIVOS ADJUDICADOS

(Millones de euros)

	31-12-2019		31-12-2018	
	Nº DE ACTIVOS	IMPORTE BRUTO	Nº DE ACTIVOS	IMPORTE BRUTO
Hasta 1 año	55	3	61	9
Entre 1 y 2 años	107	11	1.081	101
Entre 2 y 5 años	1.814	170	1.694	152
Más de 5 años	909	68	861	64
TOTAL	**2.885**	**252**	**3.697**	**326**

20. Pasivos financieros

El detalle de los saldos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE PASIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO -31-12-2019
(Millones de euros)

		AJUSTES POR VALORACIÓN				
	SALDO BRUTO	INTERESES DEVENGADOS	MICROCOBERTURAS	COSTES TRANSACCIÓN	PRIMAS Y DESCUENTOS	SALDO EN BALANCE
Depósitos	**222.690**	**107**	**31**	**(14)**	**(375)**	**222.439**
Bancos centrales	13.084	(40)				13.044
Entidades de crédito	4.289	7	0	0	0	4.296
Clientela	205.317	140	31	(14)	(375)	205.099
Valores representativos de deuda emitidos	**30.025**	**405**	**0**	**(10)**	**(88)**	**30.332**
Otros pasivos financieros	**8.104**					**8.104**
TOTAL	**260.819**	**512**	**31**	**(24)**	**(463)**	**260.875**

DETALLE DE PASIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO - 31-12-2018
(Millones de euros)

		AJUSTES POR VALORACIÓN				
	SALDO BRUTO	INTERESES DEVENGADOS	MICROCOBERTURAS	COSTES TRANSACCIÓN	PRIMAS Y DESCUENTOS	SALDO EN BALANCE
Depósitos	**229.413**	**(115)**	**46**	**(16)**	**(450)**	**228.878**
Bancos centrales	28.316	(263)				28.053
Entidades de crédito	5.619	10	0	0	0	5.629
Clientela	195.478	138	46	(16)	(450)	195.196
Valores representativos de deuda emitidos	**26.561**	**417**	**6**	**(10)**	**(83)**	**26.891**
Otros pasivos financieros	**4.704**					**4.704**
TOTAL	**260.678**	**302**	**52**	**(26)**	**(533)**	**260.473**

20.1. Depósitos de entidades de crédito

El detalle de los saldos brutos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE DEPÓSITOS DE ENTIDADES DE CRÉDITO
(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018
A la vista	**1.269**	**1.219**
Cuentas mutuas	2	0
Otras cuentas	1.267	1.219
A plazo o con preaviso	**3.020**	**4.400**
Cuentas a plazo	2.408	2.667
Pasivos financieros híbridos	1	3
Cesión temporal de activos	611	1.730
TOTAL	**4.289**	**5.619**

20.2. Depósitos a la clientela

El detalle de los saldos brutos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE DEPÓSITOS DE LA CLIENTELA

(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Por naturaleza	**205.317**	**195.478**
Cuentas corrientes y otras cuentas a la vista	113.514	104.918
Cuentas de ahorro	66.119	61.168
Depósitos a plazo	22.731	25.490
de los que: cédulas hipotecarias nominativas	*3*	*2.953*
Pasivos financieros híbridos	1.697	1.131
Cesiones temporales (*)	1.256	2.771
Por sectores	**205.317**	**195.478**
Administraciones públicas	10.507	10.856
Sector privado (*)	194.810	184.622

(*) Incluye cesiones temporales de activos en operaciones de mercado monetario mediante entidades de contrapartida, de 24 y 361 millones de euros a 31 de diciembre de 2019 y a 31 de diciembre de 2018, respectivamente.

20.3. Valores representativos de deuda emitidos

El detalle de los saldos brutos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA EMITIDOS

(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Cédulas hipotecarias	14.607	16.139
Bonos simples	8.695	4.345
Notas estructuradas	620	648
Pagarés	703	29
Participaciones preferentes	2.250	2.250
Deuda subordinada	3.150	3.150
TOTAL	**30.025**	**26.561**

El detalle del movimiento de los saldos de cada una de las tipologías de valores emitidos es el siguiente:

MOVIMIENTOS DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA EMITIDOS - 2019

(Millones de euros)

	CÉDULAS HIPOTECARIAS	CÉDULAS TERRITORIALES	BONOS SIMPLES	NOTAS ESTRUCTURADAS	DEUDA SUBORDINADA	PARTICIPACIONES PREFERENTES
Saldo bruto						
Saldo al inicio del ejercicio	50.044	5.000	4.636	741	3.150	2.250
Emisiones	512		4.382	141		
Amortizaciones	(3.600)		(282)	(99)		
Diferencias de cambio y otros	4					
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	46.960	5.000	8.736	783	3.150	2.250
Valores recomprados						
Saldo al inicio del ejercicio	(33.905)	(5.000)	(291)	(93)		
Recompras				26		
Amortizaciones y otros	1.552		250	(96)		
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	(32.353)	(5.000)	(41)	(163)		
SALDO NETO AL CIERRE DEL EJERCICIO	**14.607**		**8.695**	**620**	**3.150**	**2.250**

MOVIMIENTOS DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA EMITIDOS - 2018

(Millones de euros)

	CÉDULAS HIPOTECARIAS	CÉDULAS TERRITORIALES	BONOS SIMPLES	NOTAS ESTRUCTURADAS	DEUDA SUBORDINADA	PARTICIPACIONES PREFERENTES
Saldo bruto						
Saldo al inicio del ejercicio	47.771	6.800	3.957	554	4.972	1.000
Emisiones	6.573	2.000	2.000	318	1.000	1.250
Amortizaciones	(4.300)	(3.800)	(1.321)	(131)	(2.822)	
Diferencias de cambio y otros						
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	50.044	5.000	4.636	741	3.150	2.250
Valores recomprados						
Saldo al inicio del ejercicio	(30.298)	(6.712)	(898)	(106)	(27)	
Recompras	(4.858)	(2.000)		(32)		
Amortizaciones y otros	1.251	3.712	607	45	27	
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	(33.905)	(5.000)	(291)	(93)	0	0
SALDO NETO AL CIERRE DEL EJERCICIO	**16.139**	**0**	**4.345**	**648**	**3.150**	**2.250**

El detalle de las emisiones de participaciones preferentes se presenta a continuación:

DETALLE DE EMISIONES DE PARTICIPACIONES PREFERENTES

(Millones de euros)

		IMPORTE	TIPO DE INTERÉS	IMPORTE PENDIENTE DE AMORTIZACIÓN	
FECHA DE EMISIÓN	VENCIMIENTOS	NOMINAL	NOMINAL	31-12-2019	31-12-2018
Junio 2017 *	Perpetuo	1.000.000	6,75%	1.000	1.000
Marzo 2018 *	Perpetuo	1.250.000	5,25%	1.250	1.250
PARTICIPACIONES PREFERENTES				2.250	2.250
Valores propios comprados				0	
TOTAL				**2.250**	**2.250**

(*) Emisión perpetua colocada entre inversores institucionales en mercados organizados, con cupón discrecional, que pueden ser amortizadas en determinadas circunstancias a opción de la Entidad y, en cualquier caso, serán convertidas en acciones ordinarias de nueva emisión de la entidad si el CET1 fuera inferior al marcado en cada emisión.

El detalle de las emisiones de deuda subordinada se presenta a continuación:

DETALLE DE EMISIONES DE DEUDA SUBORDINADA
(Millones de euros)

FECHA DE EMISIÓN	VENCIMIENTO	IMPORTE NOMINAL	TIPO DE INTERÉS NOMINAL	IMPORTE PENDIENTE DE AMORTIZACIÓN 31-12-2019	31-12-2018
15-02-2017	15-02-2027	1.000	3,50%	1.000	1.000
07-07-2017	07-07-2042	150	4,00%	150	150
14-07-2017	14-07-2028	1.000	2,75%	1.000	1.000
17-04-2018	17-04-2030	1.000	2,25%	1.000	1.000
DEUDA SUBORDINADA				3.150	3.150
Valores propios comprados					
TOTAL				**3.150**	**3.150**

20.4. Otros pasivos financieros

La composición del saldo de este epígrafe de los balances es la siguiente:

DETALLE DE OTROS PASIVOS FINANCIEROS
(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Obligaciones a pagar	1.981	2.044
Del que: Aportaciones y derramas al FGD pendientes de pago	*315*	*337*
Fianzas recibidas	1.461	9
Cámaras de compensación	1.308	906
Cuentas de recaudación	1.144	1.209
Cuentas especiales	621	389
Pasivos asociados a activos por derechos de uso (Nota 1 y Nota 16)	1.430	
Otros conceptos	159	147
TOTAL	**8.104**	**4.704**

En el epígrafe «Otros pasivos financieros - Pasivos asociados a activos por derechos de uso» (véase Nota 16) se presenta el valor actual de los pagos futuros de arrendamiento durante el periodo de obligado cumplimiento del contrato. El movimiento correspondiente al ejercicio es el siguiente:

PAGOS FUTUROS DE CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO OPERATIVO
(Millones de euros)

	01-01-2019 *	ALTA NETA	ACTUALIZACIÓN FINANCIERA	PAGOS	31-12-2019
Vinculados al contrato de venta y arrendamiento posterior Soinmob Inmobiliaria, SAU	591	29	10	(40)	590
Vinculados a otros arrendamientos operativos	703	202	10	(75)	840
TOTAL	**1.294**	**231**	**20**	**(115)**	**1.430**
Tipo de descuento aplicado (según el plazo)					
España	[0,10%-1,66%]				[0,10%-1,66%]

(*) Véase Nota 1.4. "Comparación de la información"

21. Provisiones

El detalle del movimiento del saldo de este epígrafe es el siguiente:

MOVIMIENTO DE PROVISIONES
(Millones de euros)

	PENSIONES Y OTRAS OBLIGACIONES DE PRESTACIONES DEFINIDAS POST-EMPLEO	OTRAS RETRIBUCIONES A LOS EMPLEADOS A LARGO PLAZO	CUESTIONES PROCESALES Y LITIGIOS POR IMPUESTOS PENDIENTES		COMPROMISOS Y GARANTÍAS CONCEDIDOS		RESTANTES PROVISIONES *
			CONTINGEN-CIAS LEGALES	PROVISIONES PARA IMPUESTOS	RIESGOS CONTIN-GENTES	COMPROMISOS CONTINGENTES	
SALDO A 31-12-2017	**598**	**1.223**	**496**	**232**	**219**	**43**	**387**
1ª aplicación Circular 4/2017 de Banco de España					12	(1)	
Con cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias	9	86	54	28	(23)	(7)	115
Dotación		84	174	29	48	78	309
Reversión			(120)	(1)	(71)	(85)	(194)
Coste/(Ingreso) por intereses	9						
Gastos de personal		2					
Ganancias/ (Pérdidas actuariales)	(113)						
Utilización de fondos	(24)	(231)	(128)	(41)			(309)
Traspasos y otros	(12)	(6)					163
SALDO A 31-12-2018	**458**	**1.072**	**422**	**219**	**208**	**35**	**356**
Con cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias	7	969	119	19	(27)	(6)	33
Dotación		7	148	19	91	87	194
Reversión	(1)	(15)	(29)		(118)	(93)	(161)
Coste/(Ingreso) por intereses	8						
Gastos de personal		977					
Ganancias/ (Pérdidas actuariales)	87						
Utilización de fondos	(27)	(332)	(165)				(121)
Traspasos y otros	(6)		14		(81)		117
SALDO A 31-12-2019	**519**	**1.709**	**390**	**238**	**100**	**29**	**385**

(*) Incluye los impactos de derivados de la recompra y posterior venta de Servihabitat Servicios Inmobiliarios vinculada a la operación con Lone Star que se describe en las cuentas anuales del ejercicio 2018 y que supusieron el reconocimiento de una pérdida por importe de 152 millones de euros.

21.1. Pensiones y otras obligaciones definidas post-empleo

Fondo para pensiones y obligaciones similares – Planes post-empleo de prestación definida

Los principales compromisos por retribuciones post-empleo de prestación definida de la Entidad tienen la siguiente naturaleza:

- Parte de los compromisos con empleados y exempleados de la Entidad se encuentran cubiertos mediante contratos de seguros con entidades aseguradoras pertenecientes o no al Grupo, procedentes en su mayoría de procesos de fusión. En estos casos, el tomador de las pólizas es la Entidad y la gestión de los mismos y la asunción de sus riesgos, se lleva a cabo a través de cada una de las entidades aseguradoras.
- El resto de compromisos están instrumentados a través del Plan de Pensiones de Empleo de CaixaBank, el cual prevé diferentes subplanes. Estos subplanes quedan integrados en dos Fondos de Pensiones, siendo el fondo Pensions Caixa 30, Fondo de Pensiones el que aúna a un mayor número de partícipes y beneficiarios. Los Fondos de Pensiones mantienen asegurados sus compromisos de prestación definida mediante diferentes contratos de seguro cuyo tomador es la propia Comisión de Control del Plan de Pensiones, la mayor parte con VidaCaixa. CaixaBank no controla los Fondos de Pensiones en los cuales quedan integrados estos subplanes, si bien tiene representación minoritaria en las Comisiones de Control establecidas en cada uno de ellos.

- Al encontrarse la mayoría de los compromisos de prestación definida cubiertos a través de los Fondos de Pensiones o mediante pólizas de seguro contratadas directamente por CaixaBank cuyo objetivo es que las prestaciones a pagar a los beneficiarios sean equivalentes a las prestaciones aseguradoras en las pólizas contratadas, la Entidad no se expone a volatilidades y movimientos inusuales de mercado. En los diferentes cierres, el valor razonable de las pólizas contratadas directamente con VidaCaixa u otras entidades, y el de los activos de los Fondos de Pensiones (principalmente también pólizas de seguro), se calcula con una metodología de valoración homogénea tal y como establece la norma contable.

  Si una póliza de seguros es un activo afecto al Plan de Pensiones de Empleo de CaixaBank, y sus flujos se corresponden exactamente tanto en el importe como en el calendario de pagos con las prestaciones pagaderas dentro del plan, entones se considera que el valor razonable de esas pólizas de seguro es igual al valor actual de las obligaciones de pago conexas. Únicamente existirá un pasivo neto por prestación definida cuando CaixaBank o el Fondo de Pensiones mantengan no asegurados determinados compromisos, por ejemplo, colas de longevidad para las cuales las aseguradoras no hayan podido encontrar instrumentos financieros con una duración suficientemente larga que repliquen los pagos garantizados.

  Mientras las pólizas de seguro contratadas con aseguradoras fuera del Grupo y el valor de los activos mantenidos a través de los Fondos de Pensiones se presentan de forma neta en el balance de situación al tratarse de activos elegibles afectos al plan y los cuales servirán para liquidar las obligaciones asumidas, el valor razonable del resto de pólizas contratadas directamente por CaixaBank con VidaCaixa se presenta bajo el epígrafe de «Otros activos – resto de los otros activos».

El detalle del movimiento del saldo de este epígrafe es el siguiente:

MOVIMIENTOS DE FONDOS PARA PENSIONES Y OBLIGACIONES SIMILARES
(Millones de euros)

	OBLIGACIONES POR PRESTACIÓN DEFINIDA (A)		VALOR RAZONABLE DE LOS ACTIVOS AFECTOS (B)		OTROS ACTIVOS (C)		ACTIVO/(PASIVO) NETO POR COMPROMISOS A LARGO PLAZO (A+B+C)	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
BALANCE AL INICIO	(2.026)	(2.148)	1.568	1.550			(458)	(598)
(Coste) ingreso de los intereses	(32)	(35)	25	26			(7)	(9)
COMPONENTES DEL COSTE EN LA PRESTACIÓN DEFINIDA RECONOCIDO EN PÉRDIDAS Y GANANCIAS	(32)	(35)	25	26			(7)	(9)
Ganancias/(Pérdidas) actuariales por hipótesis experiencia	18	96					18	96
Ganancias/(Pérdidas) actuariales por hipótesis financieras	(200)	1	95	16			(105)	17
COMPONENTES DEL COSTE EN LA PRESTACIÓN DEFINIDA RECONOCIDO EN EL PATRIMONIO NETO	(182)	97	95	16			(87)	113
Aportaciones al Plan			21	14			21	14
Pagos del Plan	131	116	(104)	(92)			27	24
Liquidaciones	2	2	(2)	(2)				
Transacciones	(70)	(58)	55	56			(15)	(2)
OTROS	63	60	(30)	(24)			33	36
BALANCE AL CIERRE	**(2.177)**	**(2.026)**	**1.658**	**1.568**			**(519)**	**(458)**
De los que: Compromisos causados	(2.156)	(2.001)						
De los que: Compromisos no causados	(21)	(25)						
De los que: Instrumentalizados mediante pólizas seguro			1.658	1.568				

El valor actual de las obligaciones de prestación definida se ha determinado aplicando los siguientes criterios:

- Se ha utilizado como método de devengo el 'método de la unidad de crédito proyectada', que contempla cada año de servicio como generador de una unidad adicional de derecho a las prestaciones y valora cada unidad de forma separada.
- La edad estimada de jubilación para cada empleado es la primera edad posible a la que tiene derecho a jubilarse o la pactada en los acuerdos, en su caso.
- Las hipótesis actuariales y financieras utilizadas en la valoración son insesgadas y compatibles entre sí.

Las hipótesis utilizadas en los cálculos de la Entidad son las siguientes:

HIPÓTESIS ACTUARIALES Y FINANCIERAS

	2019	2018
Tipo de descuento prestaciones post-empleo (1)	0,98%	1,64%
Tipo de descuento prestaciones a largo plazo (1)	-0,02%	0,05%
Tablas de mortalidad	PERM-F/2000 - P	PERM-F/2000 - P
Tasa anual de revisión de pensiones (2)	0% - 2%	0% - 2%
I.P.C. anual acumulativo (3)	1,90%	1,2% 2018; 1,8% 2019 y siguientes
Tasa de crecimiento de los salarios	IPC + 0,5%	1,25% 2018; IPC + 0,5% 2019 y siguientes

(1) Utilización de una curva de tipos construida a partir de bonos corporativos de alta calidad crediticia, de la misma moneda y plazo que los compromisos asumidos. Tipo informado en base al plazo medio ponderado de estos compromisos.

(2) Dependiendo de cada compromiso.

(3) Utilización en el 2019 de la curva de inflación cupón cero española. Tipo informado en base al plazo medio ponderado de los compromisos.

Las valoraciones actuariales de los Compromisos por pensiones son realizadas por actuarios cualificados e independientes a la Entidad.

Adicionalmente, de cara a preservar la gobernanza de la valoración y de la gestión de los riesgos inherentes a la asunción en estos compromisos, la Entidad tiene establecido un marco de actuación donde el Comité ALCO gestiona las propuestas de coberturas de estos riesgos y el Comité Global del Riesgo aprueba cualquier cambio en los criterios de valoración de los pasivos que reflejan estos compromisos.

A continuación se presenta un análisis de sensibilidad del valor de las obligaciones sobre las principales hipótesis utilizadas en la valoración actuarial. Para determinar dicha sensibilidad se ha procedido a replicar el cálculo del valor de las obligaciones modificando la variable en cuestión y se han mantenido constantes el resto de hipótesis actuariales y financieras. Una limitación de este método es que es improbable que el cambio de una variable se produzca de manera aislada, dado que algunas de las variables podrían estar correlacionadas:

ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD DE LAS OBLIGACIONES

(Millones de euros)

	+50 ppbb	-50 ppbb
Tasa de descuento	(29)	32
Tasa anual de revisión de pensiones	10	(9)

La estimación del valor razonable de los contratos de seguros vinculados a pensiones contratados directamente por CaixaBank con VidaCaixa u otras entidades y del valor de los activos de los Fondos de Pensiones (principalmente también pólizas de seguro) considera el valor de los pagos futuros asegurados descontados a la misma curva de tipos utilizada para las obligaciones, por lo que al estar casados los flujos previstos de pagos con los que se derivarán de las pólizas, los posibles cambios razonables al cierre del ejercicio en la tasa de descuento tendría un efecto similar en el valor de las obligaciones brutas del Grupo y en el valor razonable de los contratos de seguros vinculados a pensiones y el valor razonable de los activos mantenidos a través de Fondos de Pensiones.

De forma consistente con lo mencionado en la nota 2.12, el cálculo de la sensibilidad de las obligaciones se ha calculado únicamente cuando CaixaBank o el Fondo de Pensiones no mantienen asegurados determinados compromisos, por ejemplo, ciertas colas de longevidad mencionadas anteriormente.

A continuación se indica la estimación del pago de las prestaciones previsto para los próximos 10 años:

PAGOS PREVISTOS POR COMPROMISOS POST-EMPLEO

(Millones de euros)

	2020	2021	2022	2023	2024	2025-2029
Pagos estimados por compromisos post-empleo (1)	27	27	27	27	27	128

(1) Excluyendo las prestaciones aseguradas a pagar por VidaCaixa directamente a los Fondos de Pensiones.

21.2. Provisiones para otras retribuciones a los empleados

La Entidad mantiene fondos para la cobertura de los compromisos de sus programas de desvinculación, tanto en materia de salarios como de otras cargas sociales, desde el momento de su desvinculación hasta alcanzar la edad establecida en los acuerdos. También hay constituidos fondos para cubrir premios de antigüedad y otros compromisos con el personal activo. A continuación se detallan los principales programas sobre los que se mantienen fondos:

PROGRAMAS DE DESVINCULACIONES
(Millones de euros)

	EJERCICIO DE REGISTRO	NÚMERO DE PERSONAS ADHERIDAS	DOTACIÓN INICIAL
Acuerdo laboral 17-07-2014	2014	434	182
Acuerdo laboral de restructuración personal Barclays Bank 2015	2015	968	187
Acuerdo laboral 29-06-2015 (reorganización territorial de la plantilla)	2015	700	284
Plan de desvinculaciones voluntarias incentivadas 16-04-2016	2016	371	160
Acuerdo laboral 29-07-2016	2016	401	121
Plan de desvinculaciones voluntarias incentivadas 10-01-2017	2017	350	152
Acuerdo laboral 28-04-2017 - Desvinculaciones 2017	2017	630	311
Acuerdo laboral 28-04-2017 - Desvinculaciones 2018	2018	151	67
Acuerdo laboral 08-05-2019	2019	2.023	978

Con fecha 31 de enero de 2020 se ha alcanzado un Acuerdo Laboral de Desvinculaciones Voluntarias Incentivadas, que afectaría a un colectivo potencial de 376 empleados formado por los empleados de las generaciones de 1962 y anteriores que prestan sus servicios en las provincias de Barcelona y Teruel. La dotación presupuestaria de aproximadamente 100 millones de euros prevista en el plan operativo para estas desvinculaciones voluntarias incentivadas, se ha realizado en base a los porcentajes de adhesión de procesos de desvinculaciones voluntarias incentivadas anteriores y que estima la adhesión de 209 personas. La dotación se registrará en el primer trimestre de 2020.

El detalle del movimiento del saldo de este epígrafe es el siguiente:

CONCILIACIÓN DE SALDOS DE OTRAS RETRIBUCIONES A LOS EMPLEADOS A LARGO PLAZO
(Millones de euros)

	(ACTIVO)/PASIVO NETO POR PRESTACIÓN DEFINIDA	
	2019	2018
BALANCE AL INICIO	1.072	1.223
Incluido en pérdidas y ganancias		
Coste de los servicios del ejercicio corriente	2	5
Coste por servicios pasados	977	79
Coste (ingreso) neto de los intereses	1	2
Revaloraciones (Ganancias)/Pérdidas	(5)	(5)
COMPONENTES DEL COSTE DE LA PRESTACIÓN DEFINIDA RECONOCIDO EN PÉRDIDAS Y GANANCIAS	975	81
Otros		
Pagos del Plan	(338)	(231)
Transacciones		(1)
TOTAL OTROS	(338)	(232)
BALANCE AL CIERRE	**1.709**	**1.072**
De los que: Con el personal prejubilado	448	633
De los que: Indemnizaciones por cese	962	229
De los que: Garantías complementarias y convenios especiales	181	91
De los que: Premios de antigüedad y otros compromisos	60	59
De los que: Otros compromisos procedentes de Barclays Bank, SAU	58	60

Dada la naturaleza de estas obligaciones, el calendario esperado de salidas de recursos económicos, en caso de producirse, es incierto.

Provisiones para cuestiones procesales

La Entidad es objeto de demandas y, por tanto, se ve inmerso en procedimientos judiciales derivados del curso normal de sus negocios, incluidos procedimientos derivados de su actividad crediticia, de sus relaciones laborales y de otras cuestiones comerciales o fiscales. En este contexto, hay que considerar que el resultado y el calendario esperado de salidas de recursos económicos de los procedimientos judiciales es incierto.

La Entidad considera que a 31 de diciembre de 2019 ha estimado de forma fiable las obligaciones asociadas a cada procedimiento y ha reconocido, cuando así se requiere, provisiones adecuadas que cubren razonablemente los pasivos que pudieran derivarse, en su caso, de estas situaciones fiscales y legales. Asimismo, considera que las responsabilidades que pudieran derivarse de dichos procedimientos no tendrán, consideradas cada una de ellas de forma individualizada, un efecto significativo adverso en los negocios, la situación financiera ni en los resultados de las operaciones de la Entidad.

Tipo de referencia para las hipotecas en España

En relación con el tipo de referencia para las hipotecas en España, se ha presentado una cuestión prejudicial ante el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) que impugna la validez, debido a la supuesta falta de transparencia, de los contratos de préstamo hipotecario sujetos al tipo de referencia oficial denominado IRPH (Índice de Referencia de Préstamos Hipotecarios).

La cuestión jurídica objeto de debate es el control de transparencia basado en el artículo 4.2 de la Directiva 93/13, en aquellos supuestos en los que el prestatario es un consumidor. Dado que el IRPH es el precio del contrato y está comprendido en la definición del objeto principal del contrato, debe redactarse de manera clara y comprensible para que el consumidor esté en condiciones de evaluar, sobre la base de criterios claros y entendibles, las consecuencias económicas que para él se derivan del contrato.

Si bien la Comisión Europea considera que la transparencia requiere una explicación completa de las características del índice y su funcionamiento, que se muestren las comparaciones de índices disponibles u oficiales, y que se exponga la evolución histórica y la previsión de evolución a futuro de los índices hipotecarios, el Reino de España, el Reino Unido y la entidad bancaria que es parte en el procedimiento, consideran que un índice oficial es público, transparente y está supervisado por las autoridades competentes y que el instrumento jurídico esencial y obligatorio para comparar los precios en España es la TAE (tasa anual equivalente), que comprende el precio total y la carga financiera del préstamo formada por los gastos, comisiones, índice y el diferencial aplicable.

La cuestión prejudicial a la que se hace mención fue formulada por un Juzgado de primera instancia varios meses después de que el Tribunal Supremo, el 14 de diciembre de 2017, dictara sentencia declarando la validez de estos contratos.

El 10 de septiembre de 2019 el Abogado General emitió una opinión en la que, frente a las pretensiones de la Comisión Europea, viene a confirmar la transparencia del índice y la innecesariedad de proporcionar escenarios futuros de posible comportamiento del mismo y comparativas entre diferentes índices, poniendo el acento en la necesidad de que se hubiera aportado la información precontractual regulada en la normativa vigente.

La reciente opinión del Abogado General, la existencia de la sentencia previa del Tribunal Supremo, el hecho de que el IRPH es un tipo de referencia oficial, publicado y gestionado por el Banco de España, la existencia de jurisprudencia del TJUE que confirma la transparencia de los contratos referenciados a otros índices de referencia oficiales, y la existencia de la TAE (que debe ser informada obligatoriamente a los consumidores, y que permite la comprensión de la carga económica y la comparación de las diferentes ofertas hipotecarias, cualquiera que sea el índice de referencia aplicable), son hechos que, con la información disponible actualmente, determinan que la probabilidad de una sentencia desfavorable sea considerada baja.

Por otro lado, es difícil cuantificar de antemano el impacto de una sentencia del TJUE que, desvinculándose de la opinión del Abogado General y siguiendo las tesis de la Comisión Europea, fuera finalmente desfavorable, ya que dependería de un conjunto de factores muy inciertos, siendo los más relevantes: i) cuál debería ser la regla para la sustitución de dicho índice (es decir, cómo

debería calcularse el interés del préstamo), ii) si habría de ser aplicada retroactivamente o no y hasta qué fecha (si la resolución del TJUE concluye que debe aplicarse retroactivamente), iii) así como cuántas reclamaciones bien fundadas sobre la falta de transparencia se interpondrían. En un escenario tan adverso, el impacto sería material.

A 31 de diciembre de 2019, el importe total de préstamos hipotecarios al corriente de pago indexados a IRPH con personas físicas es de aproximadamente 6.060 millones de euros (la mayoría de ellos, pero no todos, con consumidores).

Investigación en curso en Juzgados de Instrucción Central nº2 (DDPP 16/18)

En abril de 2018 la Fiscalía Anticorrupción inició acciones frente a CaixaBank, el ex responsable de Cumplimiento Normativo de la Entidad y 11 empleados por unos hechos que, eventualmente, puedan ser considerados constitutivos de un delito de blanqueo de capitales, principalmente por la actividad llevada a cabo en 10 oficinas de CaixaBank por presuntos miembros de determinadas organizaciones compuestas por personas de nacionalidad china que, presuntamente, habrían defraudado cantidades a la Hacienda Pública durante los años 2011 a 2015. El procedimiento se halla en fase de instrucción, y tanto CaixaBank como sus asesores legales no consideran como probable la materialización del riesgo vinculado a este procedimiento penal. El potencial impacto que pudiera surgir, en su caso, derivado de los hechos descritos no tiene a fecha de hoy la consideración de material, aunque CaixaBank está expuesta a riesgo reputacional por la tramitación de este procedimiento.

Investigación en curso en Juzgado de Instrucción Central nº5 (DDPP 67/18)

Consecuencia de una acusación particular están resultando investigadas un conjunto de operaciones corporativas acaecidas en 2015 y 2016, junto con una operación de activo manifestada por la acusación pero inexistente (nunca concedida). Sin perjuicio del daño reputacional que se desprende de una investigación judicial, no se estima como probable la afectación o materialización de un riesgo patrimonial vinculado a este procedimiento penal.

Provisiones para impuestos

La composición del saldo de este epígrafe de los balances es la siguiente:

DETALLE DE PROVISIONES PARA IMPUESTOS

(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Actas de la Inspección de Tributos de los ejercicios 2004 a 2006	33	33
Actas de la Inspección de Tributos de los ejercicios 2007 a 2009	12	12
Actas de la Inspección de Tributos de los ejercicios 2010 a 2012	13	13
Impuesto sobre Depósitos	18	18
Otros	162	143
TOTAL	**238**	**219**

Los principales procedimientos tributarios que, al cierre del ejercicio 2019, se encuentran en curso son los siguientes:

- Durante el ejercicio 2017, las actuaciones de comprobación de los ejercicios 2010 a 2012 finalizaron sin impacto relevante. Las actas de disconformidad del Impuesto sobre Sociedades están recurridas ante la Audiencia Nacional y las actas de disconformidad del Impuesto sobre el Valor Añadido han sido objeto de reclamación económico-administrativa ante el Tribunal Económico-Administrativo Central.
- Durante el ejercicio 2011, la Inspección de Tributos inició la comprobación de "la Caixa" en relación con los ejercicios 2007 a 2009 para los principales impuestos aplicables y finalizaron en el ejercicio 2013. Las actas de disconformidad están recurridas ante el Tribunal Supremo.
- Durante el ejercicio 2008, la Inspección de Tributos inició la comprobación de "la Caixa" en relación con los ejercicios 2004 a 2006 para los principales impuestos aplicables y finalizaron en el ejercicio 2010. Las actas de disconformidad están recurridas ante el Tribunal Supremo.

La Entidad tiene constituidas provisiones para la cobertura de los riesgos máximos que puedan derivarse de las actas firmadas en disconformidad relativas al Impuesto sobre Sociedades y al Impuesto sobre el Valor Añadido.

21.4. Provisión por compromisos y garantías concedidos

En este capítulo se registran las provisiones por riesgo de crédito de las garantías y compromisos contingentes concedidos (Nota 24).

21.5. Resto de provisiones

A continuación se detalla el contenido de los apartados principales de este epígrafe, cuyo calendario esperado de salidas de recursos económicos, en caso de producirse, es incierto.

Quebrantos por acuerdos no formalizados y otros riesgos

Procedimiento en ejercicio de acción colectiva interpuesta por ADICAE (cláusulas suelo)

El procedimiento judicial en el que se ejercitó una acción colectiva de cesación por la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros (ADICAE) en la aplicación de las cláusulas suelo que existen en determinadas hipotecas de la entidad está actualmente en fase de Casación e Infracción Procesal ante el Tribunal Supremo.

Conforme consta en las cuentas anuales precedentes el riesgo asociado a esta materia se gestionó con una cobertura específica de 625 millones de euros, desarrollándose asimismo un equipo y procedimientos específicos para cumplir con las solicitudes presentadas al amparo del Real Decreto-Ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de los consumidores en materia de cláusulas suelo.

Los desembolsos acumulados del ejercicio 2019, vinculados a este procedimiento, ascienden a 102 millones de euros.

Con la información disponible, el riesgo derivado por los desembolsos que pudieran producirse por esta litigación está razonablemente cubierto mediante las correspondientes provisiones.

22. Patrimonio neto

22.1. Fondos propios

Capital Social

A continuación se presenta información seleccionada sobre las magnitudes y naturaleza del capital social:

INFORMACIÓN SOBRE CAPITAL SOCIAL

	31-12-2019	31-12-2018
Número de acciones suscritas y desembolsadas (unidades) (1)	5.981.438.031	5.981.438.031
Valor nominal por acción (euros)	1	1
Cotización al cierre del ejercicio (euros)	2,798	3,164
Capitalización bursátil al cierre del ejercicio, excluida la autocartera (2)	16.727	18.916

(1) La totalidad de las acciones está representada mediante anotaciones en cuenta, siendo todas simétricas en cuanto a derechos.
(2) Las acciones de CaixaBank están admitidas a cotización en el mercado continuo, formando parte del Ibex-35.

Ganancias acumuladas, Reservas de revalorización y Otras reservas

El detalle de los saldos de estos epígrafes es el siguiente:

DETALLE DE RESERVAS

(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Reserva Legal (1)	1.196	1.196
Reserva Indisponible financiación a clientes para adquisición de acciones propias	2	3
Otras reservas indisponibles (2)	509	509
Reserva de Libre disposición	1.088	1.165
TOTAL	**2.795**	**2.873**

(1) Al cierre de los ejercicios 2019 y 2018, la reserva legal alcanza los mínimos requeridos por la Ley de Sociedades de Capital.
(2) Principalmente, asociados a los fondo de comercio de Morgan Stanley, Bankpime y Banca Cívica.

Otros instrumentos de patrimonio neto

El valor de las acciones no entregadas correspondientes a los programas de retribución variable basados en acciones (véase Nota 32) se detalla a continuación:

DETALLE DE OTROS INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO NETO

(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Valor de las acciones no entregadas	24	19

Valores Propios

El detalle del movimiento del saldo de este epígrafe es el siguiente:

MOVIMIENTO DE AUTOCARTERA - 2019

(Millones de euros)

	2018	ADQUISICIÓN Y OTROS	ENAJENACIONES Y OTROS **	2019
Número de acciones propias	2.608.240	2.031.597	(1.933.901)	2.705.936
% del capital social *	0,044%	0,034%	(0,032%)	0,045%
Coste / Venta	9	6	(6)	9

MOVIMIENTO DE AUTOCARTERA - 2018
(Millones de euros)

	2017	ADQUISICIÓN Y OTROS	ENAJENACIONES Y OTROS **	2018
Número de acciones propias	3.520.392	28.720	(940.872)	2.608.240
% del capital social *	0,059%	0,000%	(0,016%)	0,044%
Coste / Venta	12	0	(3)	9

(*) Porcentaje calculado sobre el nº de acciones totales de CaixaBank al cierre de los respectivos ejercicios.
(**) Los resultados obtenidos por las operaciones con la autocartera no han sido significativos.

Adicionalmente, el número de acciones propias aceptadas en concepto de garantía de financiaciones concedidas por la Entidad y las acciones propias propiedad de terceros pero gestionadas por alguna sociedad de la Entidad eran las siguientes:

CARTERA DE ACCIONES PROPIAS ACEPTADAS EN CONCEPTO DE GARANTIA Y EN PROPIEDAD DE TERCEROS GESTIONADAS
(Millones de acciones / Millones de euros)

	CARTERA DE ACCIONES PROPIAS ACEPTADAS EN CONCEPTO DE GARANTIAS		CARTERA DE ACCIONES PROPIAS PROPIEDAD DE TERCER0S GESTIONADA POR EL GRUPO	
	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2019	31-12-2018
Número de acciones propias	13	12	12	19
% del capital social (*)	0,217%	0,202%	0,201%	0,314%
Valor nominal	13	12	12	19

22.2. Otro resultado global acumulado

El movimiento del epígrafe se recoge en el estado de ingresos y gastos reconocidos.

23. Situación fiscal

23.1. Consolidación fiscal

El grupo de consolidación fiscal del Impuesto sobre Sociedades incluye a CaixaBank, como sociedad dominante, y como dependientes a aquellas entidades españolas del grupo mercantil que cumplen los requisitos exigidos al efecto por la normativa, incluyendo a la Fundación Bancaria "la Caixa" y CriteriaCaixa. El resto de las sociedades del grupo mercantil presentan sus declaraciones de acuerdo con la normativa fiscal aplicable.

Asimismo, CaixaBank y algunas de sus entidades dependientes forman parte del grupo de consolidación fiscal del IVA desde el ejercicio 2008, siendo CaixaBank la entidad dominante.

23.2. Ejercicios sujetos a inspección fiscal

Con fecha 24 de julio de 2018 la Administración Tributaria española comunicó a CaixaBank el inicio de un procedimiento inspector en relación con los principales impuestos que le son de aplicación de los ejercicios 2013 a 2015, ambos inclusive.

De acuerdo con lo anterior, CaixaBank tiene abiertos a Inspección los ejercicios 2016 y siguientes de los principales impuestos que le son de aplicación. Asimismo, y en su condición de entidad sucesora de Banca Cívica y las Cajas que previamente aportaron su patrimonio afecto a la actividad financiera a favor de Banca Cívica, y de Banco de Valencia y Barclays Bank, éstas tienen abiertos a Inspección los ejercicios 2010 y siguientes por los principales impuestos que le son de aplicación.

Como consecuencia de las diferentes interpretaciones posibles que puedan darse a la normativa fiscal aplicable a las operaciones realizadas por entidades financieras, pueden existir determinados pasivos fiscales de carácter contingente que no son susceptibles de cuantificación objetiva. La Dirección de la Entidad estima que las provisiones existentes en el epígrafe «Provisiones – Cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes» de los balances son suficientes para la cobertura de los citados pasivos contingentes.

23.3. Conciliación del resultado contable y fiscal

La conciliación del resultado contable y fiscal de la Entidad se presenta a continuación:

CONCILIACION DE LOS RESULTADOS CONTABLE Y FISCAL
(Millones de euros)

	2019	2018
Resultado antes de impuestos (A)	**2.048**	**1.590**
Aumentos/disminuciones por diferencias permanentes	**(2.165)**	**(222)**
Diferencia coste contable y fiscal de las acciones transmitidas	30	162
Dividendos y plusvalías sin tributación (exentos, rebajados de coste,..)	(2.578)	(1.101)
Imputaciones AIE's	66	13
Correcciones valorativas por deterioros filiales	155	817
Gastos reconocidos en cuentas de reservas	(143)	(118)
Amortización contable del fondo de comercio	205	205
Otros incrementos	100	57
Otras disminuciones		(257)
Resultado con tributación	**(117)**	**1.368**
Cuota del impuesto (Base imponible * 30%)	**35**	**(410)**
Deducciones y bonificaciones	**1**	**1**
Cuota del impuesto de Sociedades del ejercicio	**36**	**(409)**
Ajustes de impuestos	**(5)**	**15**
Ajustes de impuestos gastos reconocidos en cuentas de reservas	**(3)**	**(31)**
Otros impuestos	**(2)**	**(2)**
IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS (B)	**26**	**(427)**
RESULTADO DESPUES DE IMPUESTOS (A) + (B)	**2.074**	**1.163**

A continuación se presenta el movimiento del saldo de estos epígrafes:

MOVIMIENTO DE ACTIVOS FISCALES DIFERIDOS

(Millones de euros)

	31-12-2017	1ª APLICACIÓN CIRCULAR 4/2017	REGULARIZACIONES	ALTAS	BAJAS	31-12-2018	REGULARIZACIONES	ALTAS	BAJAS	31-12-2019
Aportaciones a planes de pensiones	**503**		18	9		**530**			(4)	**526**
Provisión para insolvencias	**4.064**	(8)	(24)	13	(13)	**4.032**		16	(47)	**4.001**
Provisión para insolvencias (CBE 4/2017) (1)		264			(88)	**176**	(62)		(57)	**57**
Fondos para compromisos por prejubilaciones	**27**				(9)	**18**		8	(16)	**10**
Provisión de inmuebles adjudicados	**264**		10	12	(11)	**275**		18	(5)	**288**
Comisiones de inversiones crediticias	**8**		(1)			**7**			(2)	**5**
Activos valorados a valor razonable con cambios en patrimonio neto	**54**			21	(1)	**74**		16		**90**
Bases imponibles negativas	**1.009**				(65)	**944**			(28)	**916**
Deducciones pendientes de aplicación	**958**				(142)	**816**		1	(53)	**764**
Otros surgidos en combinaciones de negocio	**35**		2		(11)	**26**			(7)	**19**
Otros (2)	**970**		30	145	(150)	**995**	(17)	140	(138)	**980**
TOTAL	**7.892**	**256**	**35**	**200**	**(490)**	**7.893**	**(79)**	**199**	**(357)**	**7.656**
De los que: monetizables	4.859					4.856				4.825

(1) De acuerdo con la Disposición transitoria trigésima novena de la Ley del Impuesto sobre Sociedades, el importe a integrar en base imponible en 2019 asciende a 190 millones de euros (siendo el importe integrado en 2018 190 millones de euros), quedando pendiente de integrar 190 millones de euros.
(2) Incluye, entre otros, eliminaciones por operaciones intragrupo, los correspondientes a los distintos fondos de provisión constituidos y otros ajustes por diferencias entre la normativa contable y fiscal.

MOVIMIENTO DE PASIVOS FISCALES DIFERIDOS

(Millones de euros)

	31-12-2017	1ª APLICACIÓN CIRCULAR 4/2017	REGULARIZACIONES	ALTAS	BAJAS	31-12-2018	REGULARIZACIONES	ALTAS	BAJAS	31-12-2019
Actualización de inmuebles 1ª aplicación CBE 4/2004	**236**		(4)		(17)	**215**			(13)	**202**
Activos valorados a valor razonable con cambios en patrimonio neto	**181**				(56)	**125**		29		**154**
Activos intangibles de combinaciones de negocios	**228**				(44)	**184**			(34)	**150**
Otros surgidos en combinaciones de negocio	**21**		2	4	(9)	**18**			(3)	**15**
Otros	**91**		1	4	(10)	**86**	15	4	(9)	**96**
TOTAL	**757**	**0**	**(1)**	**8**	**(136)**	**628**	**15**	**33**	**(59)**	**617**

La Entidad no tiene activos fiscales diferidos relevantes no reconocidos en balance.

Con carácter semestral, la Entidad realiza, en colaboración con un experto independiente, un ejercicio de evaluación de la recuperabilidad de los activos fiscales reconocidos en balance sobre la base de un presupuesto consistente en el horizonte de 5 años con las proyecciones de resultados utilizadas para la estimación del valor recuperable de las distintas UGE del Grupo (véase Nota 17) y proyectado, en adelante, aplicando un margen de intereses sobre activos totales medios (NIM) sostenible y coste del riesgo (CoR) normalizado del 1,6 % y 0,39 %, respectivamente.

La Entidad estima que los activos por impuestos diferidos registrados surgidos por créditos por bases imponibles negativas, deducciones y las diferencias temporarias no monetizables correspondientes a la jurisdicción española se habrán recuperado en un periodo máximo de 15 años.

La Sociedad realiza análisis de sensibilidad sobre las hipótesis clave de proyección de los flujos del modelo de recuperabilidad (véase Nota 17) sin que se desprendan de ello variaciones significativas en el plazo estimado en el escenario base.

La predictibilidad de los ejercicios de evaluación de la recuperabilidad de los activos fiscales que vienen realizándose desde el ejercicio 2014, viene reforzada por los ejercicios de *backtesting*, los cuales arrojan una explicabilidad alta.

A la vista de los factores de riesgo existentes (véase Nota 3) y la reducida desviación con respecto a las estimaciones que se ha utilizado para la elaboración de los presupuestos, los Administradores consideran que, a pesar de las limitaciones para la aplicación de diferencias temporarias monetizables, bases imponibles negativas y deducciones pendientes, la recuperación de todos los créditos fiscales activados sigue siendo probable con beneficios fiscales futuros.

23.5. Otros

No se han efectuado operaciones en el ejercicio 2019 por CaixaBank al amparo del régimen fiscal especial, de acuerdo con lo establecido en el artículo 86 de la Ley 27/2014 de 27 de noviembre del impuesto de sociedades. La información relativa a operaciones sometidas al régimen fiscal especial de ejercicios anteriores figura en las notas fiscales de las cuentas anuales de CaixaBank, Banco de Valencia, Banca Cívica y Barclays Bank de ejercicios anteriores.

En el Anexo 4 se recogen las deducciones por reinversión de beneficios, de acuerdo con el artículo 42 del Texto Refundido de la Ley del Impuesto sobre Sociedades.

Durante el ejercicio 2013 se produjo una modificación normativa que derogaba el artículo 12.3 del Texto Refundido de la Ley del Impuesto sobre Sociedades, impidiendo a partir del 1 de enero del 2013, la deducibilidad fiscal de los deterioros en sociedades participadas. Adicionalmente, se estableció un régimen transitorio para la recuperación de los deterioros que habían sido fiscalmente deducibles hasta el 31 de diciembre de 2012 que ha sido modificado por el Real Decreto-ley 3/2016. En este sentido, en el Anexo 4 se incluye la información relativa al saldo de las correcciones de valor pendientes de integrar de las entidades calificadas como grupo, inversiones en negocios conjuntos y asociadas a 31 de diciembre de 2017 así como las recuperaciones realizadas durante el ejercicio 2018 en aplicación del régimen transitorio señalado.

24. Garantías y compromisos contingentes concedidos

A continuación se detalla la composición del capítulo «Garantías y compromisos contingentes concedidos», incluido en la pro-memoria:

DETALLE DE EXPOSICIONES Y COBERTURAS SOBRE GARANTIAS Y COMPROMISOS CONTINGENTES A 31-12-2019
(Millones de euros)

	EXPOSICIÓN FUERA DE BALANCE			COBERTURA		
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Garantías financieras concedidas	4.799	153	134	(3)	(3)	(41)
Compromisos de préstamo concedidos	55.602	2.034	214	(18)	(2)	(9)
Otros compromisos concedidos	20.089	473	176	(11)	(8)	(34)

DETALLE DE EXPOSICIONES Y COBERTURAS SOBRE GARANTIAS Y COMPROMISOS CONTINGENTES A 31-12-2018
(Millones de euros)

	EXPOSICIÓN FUERA DE BALANCE			COBERTURA		
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Garantías financieras concedidas	4.511	124	130	(10)	(23)	(66)
Compromisos de préstamo concedidos	51.659	1.585	258	(21)	(2)	(12)
Otros compromisos concedidos	17.867	502	241	(8)	(1)	(100)

La Entidad sólo deberá satisfacer el importe de los riesgos contingentes si la contraparte avalada incumple sus obligaciones. Se estima que la mayoría de estos riesgos llegarán a su vencimiento sin ser satisfechos.

En relación a los compromisos contingentes, la Entidad tiene el compromiso de proveer de fondos a clientes por disponibles en líneas de crédito y otros compromisos, en el momento en que le sea solicitado y sujeto al cumplimiento de determinadas condiciones por parte de las contrapartes. Se estima que una parte importante de los mismos vencerán antes de su disposición, bien porque no serán solicitados por los clientes o bien porque no se cumplirán las condiciones necesarias para su disposición. A continuación se detalla la composición del capítulo «Compromisos de préstamo concedidos», incluido en la pro-memoria de los balances:

COMPROMISOS DE PRESTAMOS CONCEDIDOS
(Millones de euros)

	31-12-2019		31-12-2018	
	DISPONIBLE	LÍMITES	DISPONIBLE	LÍMITES
Disponible por terceros				
Entidades de crédito	37	37	77	77
Administraciones públicas	3.614	4.543	1.887	2.496
Otros sectores	54.199	102.921	51.538	99.363
TOTAL	**57.850**	**107.501**	**53.502**	**101.936**
De los que: de disponibilidad condicionada	3.751		4.098	

A continuación se detallan los plazos de vencimientos contractuales de los compromisos de préstamos concedidos:

PLAZOS DE VENCIMIENTOS CONTRACTUALES
(Millones de euros)

	< 1 MES	1 - 3 MESES	3 - 12 MESES	1 - 5 AÑOS	> 5 AÑOS	TOTAL
Disponibles por terceros	1.122	2.524	9.566	11.759	32.879	57.850

25. Otra información significativa

25.1. Operaciones por cuenta de terceros

A continuación se presenta el detalle de los recursos fuera de balance por cuenta de terceros:

DETALLE DE RECURSOS DE CLIENTES
(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Activos bajo gestión	151.272	138.247
Fondos de inversión, carteras y SICAV´s	63.189	59.274
Fondos de pensiones	30.637	26.590
Seguros	57.446	52.383
Otros (*)	811	3.125
TOTAL	**152.083**	**141.372**

(*) Incluye, entre otros, recursos transitorios asociados a transferencias y recaudación, así como otros recursos distribuidos por CaixaBank.

25.2. Activos financieros transferidos

La Entidad ha transformado parte de su cartera de préstamos y créditos homogéneos en títulos de renta fija a través de la transferencia de los activos a diferentes fondos de titulización creados con esta finalidad. De acuerdo con lo regulado por la normativa vigente, las titulizaciones en que no se haya producido una transferencia sustancial del riesgo no podrán darse de baja del balance.

A continuación se presentan los saldos clasificados en el epígrafe de «Activos financieros a coste amortizado» correspondiente a los importes pendientes de amortizar de los créditos titulizados:

DETALLE DE ACTIVOS TITULIZADOS
(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Activos hipotecarios titulizados	**24.038**	**25.528**
Otros activos titulizados	**7.687**	**7.404**
Préstamos a empresas	4.648	4.424
Leasing	1.535	240
Préstamos al consumo	1.503	2.738
Resto	1	2
TOTAL	**31.725**	**32.932**

A continuación se detallan las diferentes titulizaciones efectuadas, con los importes pendientes de amortizar y los importes correspondientes a mejoras de crédito concedidas a los fondos de titulización:

TITULIZACION DE ACTIVOS - EMISIONES SOBRE ACTIVOS TITULIZADOS DADOS DE BAJA DEL BALANCE

(Millones de euros)

FECHA DE EMISIÓN		ADQUIRIDOS POR:	EXPOSICIÓN INICIAL TITULIZADA	ACTIVO TITULIZADO		BONOS DE TITULIZACIÓN RECOMPRADOS		MEJORAS DE CRÉDITO	
				2019	2018	2019	2018	2019	2018
Junio	2001	TDA 14 Mixto, FTA	122	2	3			1	1
Junio	2002	AyT 7 Promociones Inmobiliarias 1, FTA	269	1	1			4	4
TOTAL			**391**	**3**	**4**	**0**	**0**	**5**	**5**

(*) De acuerdo con la normativa en vigor en el momento de las emisiones, se dieron de baja los préstamos titulizados en el momento de la emisión de los bonos, dado que se daban las circunstancias que permitían la transmisión sustancial de todos los riesgos y beneficios que incorporaba el activo financiero titulizado subyacente. Actualmente, el Grupo no mantiene implicación continuada en los activos dados de baja, y tiene un contrato con el fondo de titulización para la administración de los préstamos, en condiciones de mercado.

TITULIZACION DE ACTIVOS - EMISIONES SOBRE ACTIVOS TITULIZADOS MANTENIDOS EN BALANCE

(Millones de euros)

FECHA DE EMISIÓN		ADQUIRIDO POR:	EXPOSICIÓN INICIAL TITULIZADA	ACTIVO TITULIZADO		BONOS DE TITULIZACIÓN RECOMPRADOS		MEJORAS DE CRÉDITO	
				2019	2018	2019	2018	2019	2018
Junio	2003	AyT Génova Hipotecario II, FTH	800	82	98	29	35	8	8
Julio	2003	AyT Génova Hipotecario III, FTH	800	91	108	35	42	8	8
Marzo	2004	AyT Génova Hipotecario IV, FTH	800	106	125	13	20	8	8
Junio	2004	AyT Hipotecario Mixto II, FTA	160	0	0	1	1	2	2
Noviembre	2004	TDA 22 Mixto, FTH	120	28	31	14	17	2	2
Junio	2005	AyT Hipotecario Mixto IV, FTA	200	28	34	18	15	1	1
Junio	2005	AyT Génova Hipotecario VI, FTH	700	124	144	78	91	5	5
Noviembre	2005	AyT Génova Hipotecario VII, FTH	1.400	294	339	119	137	8	9
Diciembre	2005	Valencia Hipotecario 2, FTH	940	135	159	41	31	5	5
Junio	2006	AyT Génova Hipotecario VIII, FTH	2.100	428	493	232	267	9	9
Julio	2006	FonCaixa FTGENCAT 4, FTA	600	61	72	19	20	5	5
Julio	2006	AyT Hipotecario Mixto V, FTA	318	64	72	46	55	2	2
Noviembre	2006	Valencia Hipotecario 3, FTA	901	201	230	70	81	5	5
Noviembre	2006	AyT Génova Hipotecario IX, FTH	1.000	279	317	107	121	6	7
Junio	2007	AyT Génova Hipotecario X, FTH	1.050	314	356	316	357	10	11
Noviembre	2007	FonCaixa FTGENCAT 5, FTA	1.000	181	211	38	38	27	27
Diciembre	2007	AyT Génova Hipotecario XI, FTH	1.200	383	429	388	435	37	39
Julio	2008	FonCaixa FTGENCAT 6, FTA	750	134	155	23	23	19	19
Julio	2008	AyT Génova Hipotecario XII, FTH	800	273	307	273	306	30	30
Abril	2009	Bancaja BVA-VPO 1, FTA	55	12	16	16	19	3	3
Diciembre	2010	AyT Goya Hipotecario III, FTA	4.000	1.787	1.984	1.781	1.980	178	200
Abril	2011	AyT Goya Hipotecario IV, FTA	1.300	583	648	596	662	66	66
Diciembre	2011	AyT Goya Hipotecario V, FTA	1.400	649	728	670	748	72	76
Marzo	2013	FonCaixa Leasings 2, FTA	1.217	0	241	0	243	0	112
Febrero	2016	CaixaBank RMBS 1, FT	14.200	10.918	11.800	10.945	11.846	568	568
Junio	2016	CaixaBank Consumo 2, FT	1.300	324	488	350	534	52	52
Noviembre	2016	CaixaBank Pymes 8, FT	2.250	899	1.242	973	1.343	84	93
Marzo	2017	CaixaBank RMBS 2, FT	2.720	2.256	2.419	2.294	2.459	129	130
Julio	2017	CaixaBank Consumo 3, FT	2.450	911	1.408	931	1.457	42	99
Noviembre	2017	CaixaBank Pymes 9, FT	1.850	977	1.375	1.007	1.413	44	85
Diciembre	2017	CaixaBank RMBS 3, FT	2.550	2.122	2.325	2.135	2.344	88	115
Mayo	2018	CaixaBank Consumo 4, FT	1.700	835	1.347	944	1.494	43	69
Noviembre	2018	CaixaBank Pymes 10, FT	3.325	2.322	3.231	2.525	3.325	159	159
Junio	2019	CaixaBank Leasings 3, FT	1.830	1.535	0	1.581	0	90	0
Noviembre	2019	CaixaBank Pymes 11, FT	2.450	2.389	0	2.450	0	116	0
TOTAL			**60.236**	**31.725**	**32.932**	**31.058**	**31.959**	**1.931**	**2.029**

Los bonos de titulización colocados en mercado se registran en el epígrafe «Pasivos financieros a coste amortizado – Clientela» de los balances adjuntos y se corresponde con la diferencia entre el valor en libros de los titulizados y el valor en libros de los bonos recomprados ajustado por las diferencias derivadas de las asimetrías de amortización.

Por otro lado, la Entidad mantiene las siguientes operaciones de titulización sintética mediante la cual se transfiere parcialmente el riesgo de crédito de un conjunto de acreditados clasificados en el epígrafe «Activos financieros a coste amortizado -Préstamos y anticipos» del balance:

OPERACIONES DE TITULIZACIÓN SINTÉTICA
(Millones de euros)

FECHA EMISIÓN	FONDO	EXPOSICIÓN INICIAL TITULIZADA	VALOR EN LIBROS TITULIZADO 31-12-2019	31-12-2018
Febrero 2016	Gaudí I	2.025	356	920
Agosto 2018	Gaudí II	2.025	2.019	2.025
Abril 2019	Gaudí III	1.282	1.281	
TOTAL		**5.332**	**3.656**	**2.945**

La cesión del riesgo de crédito se articula como una garantía financiera y no tiene la consideración de transferencia sustancial de riesgos y beneficios, motivo por cual las exposiciones subyacentes se mantienen reconocidas en balance.

25.3. Depósitos de valores y servicios de inversión

A continuación se detallan, en función de su naturaleza, los valores depositados en la Entidad por terceros:

VALORES DEPOSITADOS POR TERCEROS
(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Anotaciones en cuenta	**131.376**	**114.196**
Valores anotados en el registro central del mercado	95.083	84.212
Instrumentos de patrimonio. Cotizados	43.985	40.368
Instrumentos de patrimonio. No cotizados	11	53
Valores representativos de deuda. Cotizados	51.087	43.791
Valores registrados en la propia Entidad		29
Valores representativos de deuda. Cotizados		29
Valores confiados a otras entidades depositarias	36.293	29.955
Instrumentos de patrimonio. Cotizados	19.341	15.681
Instrumentos de patrimonio. No cotizados	1	1
Valores representativos de deuda. Cotizados	16.919	14.259
Valores representativos de deuda. No cotizados	32	14
Otros instrumentos financieros	893	475
TOTAL	**132.269**	**114.671**

25.4. Activos financieros dados de baja del balance por causa de su deterioro

A continuación se muestra el resumen de los movimientos en las partidas dadas de baja del balance por considerarse remota su recuperación. Estos activos financieros figuran registrados como «Activos en suspenso» en cuentas de orden complementarias a los balances:

MOVIMIENTO DE ACTIVOS FALLIDOS

(Millones de euros)

	2019	2018
SALDO AL INICIO DEL EJERCICIO	**13.067**	**14.107**
Altas:	**1.609**	**1.730**
Bajas:	**2.342**	**2.770**
Por recuperación en efectivo del principal (Nota 34)	722	387
Por recuperación en efectivo de los productos vencidos y no cobrados	22	35
Por enajenación de fallidos *	1.169	1.618
Por condonación, prescripción y otras causas	429	730
SALDO AL FINAL DEL EJERCICIO	**12.334**	**13.067**
Del que: intereses devengados sobre deuda fallida **	4.082	4.375

(*) Corresponde a las operaciones de venta de activos dudosos y fallidos realizadas e incluye los intereses asociados a estas carteras.
(**) Incluye, básicamente, intereses devengados por los activos financieros en el momento de su baja del balance.

25.5. Cédulas territoriales

A continuación se recoge la información relativa a los préstamos que sirven de garantía de las cédulas territoriales:

PRÉSTAMOS QUE SIRVEN DE GARANTÍA DE LAS CÉDULAS TERRITORIALES

(Millones de euros)

	31-12-2019			31-12-2018		
	VALOR NOMINAL TOTAL(*)	*DEL QUE RESIDENTES EN ESPAÑA*	*DEL QUE RESIDENTES EN OTROS PAÍSES DEL ESPACIO ECONÓMICO EUROPEO*	VALOR NOMINAL TOTAL(*)	*DEL QUE RESIDENTES EN ESPAÑA*	*DEL QUE RESIDENTES EN OTROS PAÍSES DEL ESPACIO ECONÓMICO EUROPEO*
Administraciones Centrales	232	*232*		191	*191*	*0*
Administraciones Autonómicas o Regionales	7.151	*7.049*	*102*	7.065	*6.931*	*134*
Administraciones Locales	1.328	*1.328*		1.537	*1.537*	*0*
TOTAL	**8.711**	***8.609***	***102***	**8.793**	***8.659***	***134***

(*) Principal dispuesto pendiente de cobro de los préstamos

A continuación se recoge el valor nominal de las cédulas territoriales pendientes de amortización por vencimientos:

VALOR NOMINAL DE LAS CÉDULAS TERRITORIALES EMITIDAS

(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Cédulas territoriales emitidas	**5.000**	**5.000**
Emitidas mediantes oferta pública	**0**	
Resto de emisiones	**5.000**	**5.000**
Vencimiento residual hasta 1 año	1.500	
Vencimiento residual entre 1 y 2 años	1.500	1.500
Vencimiento residual entre 2 y 3 años	2.000	1.500
Vencimiento residual entre 3 y 5 años		2.000
de las cuales: Valores Propios	*5.000*	*5.000*
RATIO DE COBERTURA DE LAS CÉDULAS TERRITORIALES SOBRE LOS PRÉSTAMOS	**57,40%**	**56,86%**

26. Ingresos por intereses

El desglose del saldo de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

DETALLE DE INGRESOS POR INTERESES
(Millones de euros)

	2019	2018
Entidades de crédito	**57**	**42**
Valores representativos de deuda	**296**	**302**
Activos financieros mantenidos para negociar	6	12
Activos financieros valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	209	211
Activos financieros a coste amortizado	81	79
Préstamos y anticipos a la clientela y otros productos financieros	**3.676**	**3.756**
Administraciones públicas	74	97
Créditos y efectos comerciales	145	147
Deudores con garantía hipotecaria	1.642	1.741
Préstamos personales	1.301	1.218
Cuentas de crédito	466	485
Resto	48	68
Rectificación de ingresos por operaciones de cobertura	**(7)**	**4**
Otros activos	**8**	**31**
Ingresos por intereses de pasivos	**122**	**153**
TOTAL	**4.152**	**4.288**

A continuación se presenta el tipo de interés efectivo medio de las distintas categorías de activos financieros calculados sobre los saldos netos medios (excluidas las rectificaciones):

RENDIMIENTO MEDIO DEL ACTIVO
(Porcentaje)

	2019	2018
Depósitos en bancos centrales	0,00%	0,00%
Activos financieros mantenidos para negociar - Valores representativos de deuda	0,70%	1,19%
Activos financieros obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados - Valores representativos de deuda	0,00%	0,00%
Activos financieros valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global - Valores representativos de deuda	1,31%	1,42%
Activos financieros a coste amortizado		
Depósitos en entidades de crédito	1,06%	0,64%
Crédito a la clientela	1,85%	1,90%
Valores representativos de deuda	0,73%	0,71%

27. Gastos por intereses

El desglose del saldo de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

DETALLE DE GASTOS POR INTERESES
(Millones de euros)

	2019	2018
Bancos centrales	(48)	(39)
Entidades de crédito	(87)	(60)
Posiciones cortas de valores	(9)	(12)
Depósitos de la clientela y otras cargas financieras	(436)	(480)
Valores representativos de deuda emitidos (excluídos los pasivos subordinados)	(487)	(503)
Pasivos subordinados *	(96)	(158)
Rectificación de gastos por operaciones de cobertura	497	588
Gastos por intereses de activos	(83)	(77)
Intereses por pasivos por arrendamientos (Nota 1.4 y 20.4)	(20)	
Otros	(8)	(36)
TOTAL	**(777)**	**(777)**

(*) Excluidos los intereses de las participaciones preferentes computables como Additional Tier 1 (con cargo en fondos propios)

A continuación se presenta el tipo de interés efectivo medio de las distintas categorías de pasivos financieros calculados sobre los saldos netos medios (excluidas las rectificaciones):

RENDIMIENTO MEDIO DEL PASIVO
(Porcentaje)

	2019	2018
Depósitos de bancos centrales	0,22%	0,13%
Depósitos de entidades de crédito	1,08%	0,88%
Depósitos de la clientela	0,16%	0,18%
Valores representativos de deuda emitidos (excluidos los pasivos subordinados)	2,06%	2,36%
Pasivos subordinados	1,79%	2,48%

28. Ingresos por dividendos

El desglose del saldo de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

INGRESOS POR DIVIDENDOS
(Millones de euros)

	2019	2018
Activos financieros mantenidos para negociar	**16**	**11**
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	**109**	**202**
Telefónica	104	104
Repsol	1	71
Resto	4	27
Participaciones en empresas del grupo	**1.646**	**1.211**
VidaCaixa	833	538
Caixabank Payments & Consumer	403	39
Banco BPI	290	
Caixabank Asset Management	84	80
Promocaixa	17	13
Resto	17	5
CaixaBank Facilities Management	2	2
CaixaBank Payments 1		534
Participaciones en empresas asociadas y negocios conjuntos	**86**	**60**
Erste Group	60	51
Comercia Global Payment	23	5
Resto	3	4
TOTAL	**1.857**	**1.484**

29. Comisiones

El desglose del saldo de estos capítulos de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

DETALLE DE INGRESOS POR COMISIONES
(Millones de euros)

	2019	2018
Riesgos contingentes	121	118
Disponibilidad de créditos	64	64
Cambio de divisas y billetes extranjeros	94	97
Servicio de cobros y pagos	476	473
de las que: tarjetas de crédito y débito	*41*	39
Servicio de valores	87	69
Comercialización de productos financieros no bancarios	1.043	1.055
Otras comisiones	355	325
TOTAL	**2.240**	**2.201**

DETALLE DE GASTOS POR COMISIONES
(Millones de euros)

	2019	2018
Cedidas a otras entidades y corresponsales	(6)	(8)
de las que: operaciones con tarjetas y cajeros	*(4)*	(6)
Operaciones con valores	(37)	(29)
Otras comisiones	(91)	(133)
TOTAL	**(134)**	**(170)**

30. Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros

El desglose del saldo de estos capítulos de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

DETALLE DE GANANCIAS O PERDIDAS POR ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS
(Millones de euros)

	2019	2018
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados (neto)	**173**	**131**
Activos financieros a coste amortizado	2	(22)
Valores representativos de deuda	2	1
Préstamos y anticipos		(23)
Pasivos financieros a coste amortizado		107
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	171	46
Valores representativos de deuda (Nota 12.2)	163	46
Otros	8	
Otros		
Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar (neto)	**101**	**(24)**
Instrumentos de patrimonio	15	(1)
Valores representativos de deuda	(2)	(1)
Derivados financieros	88	(22)
Ganancias o pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados (neto)	**(64)**	**(4)**
Instrumentos de patrimonio	4	(3)
Valores representativos de deuda	(55)	(2)
Préstamos y anticipos	(13)	1
Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas (neto)	**44**	**33**
Ineficacias coberturas de flujos de efectivo (Nota 14)		
Ineficacias coberturas de valor razonable	(4)	1
Valoración de los derivados de cobertura (Nota 14)	283	(467)
Valoración de los elementos cubiertos (Nota 14)	(287)	468
Resto	48	32
TOTAL	**254**	**136**

31. Otros Ingresos y otros gastos de explotación

El desglose del saldo de estos capítulos de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

DETALLE DE OTROS INGRESOS DE EXPLOTACION

(Millones de euros)

	2019	2018
Ingresos de las inversiones inmobiliarias y otras rentas (1)	13	17
Otros Ingresos	101	33
TOTAL	**114**	**50**

(1) Valor contable neto de los activos que han generado rentas.

DETALLE DE OTRAS CARGAS DE EXPLOTACION

(Millones de euros)

	2019	2018
Contribución al Fondo de Garantía de Depósitos / Fondo de Resolución Nacional	(327)	(308)
Gastos explotación inversiones inmobiliarias y otras (1)	(17)	(31)
Gastos asociados a reguladores y supervisores	(14)	(12)
Impuestos sobre depósitos	(63)	(57)
Prestación patrimonial asociada a DTAs monetizables	(50)	(49)
Otros conceptos	(123)	(62)
TOTAL	**(594)**	**(519)**

(1) Incluye los gastos relacionados con las inversiones inmobiliarias en régimen de alquiler.

32. Gastos de personal

El desglose del saldo de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

DETALLE DE GASTOS DE PERSONAL
(Millones de euros)

	2019	2018
Sueldos y salarios	(1.870)	(1.834)
Seguridad Social	(424)	(393)
Aportaciones a planes de pensiones (ahorro y riesgo)	(143)	(140)
De los que: Primas de riesgo pagadas a VidaCaixa	*(29)*	*(25)*
Otros gastos de personal	(1.056)	(85)
De los que: Acuerdo laboral 8-5-2019 (Nota 21.2)	*(978)*	
De los que: Primas pagadas a SegurCaixa Adeslas por pólizas sanitarias de empleados	*(16)*	*(16)*
TOTAL	**(3.493)**	**(2.452)**

El gasto registrado en el apartado «Dotaciones a planes de aportación definida» incluye, fundamentalmente, las aportaciones obligatorias establecidas que se realizan para dar cobertura a los compromisos de jubilación, invalidez y defunción de los empleados en activo. Para la cobertura de jubilación, CaixaBank realiza una aportación mensual equivalente a un porcentaje sobre los conceptos salariales pensionables, que va del 0% al 8,5% en función de la antigüedad en la Entidad u otras condiciones pactadas.

La partida «Otros gastos de personal» incluye, entre otros, los conceptos de formación, ayuda de estudios, indemnizaciones y otros beneficios a corto plazo. Adicionalmente, en este epígrafe se registra el coste de los planes de remuneraciones basados en instrumentos de capital, registrados con contrapartida en el epígrafe «Fondos propios – Otros elementos de patrimonio neto» de los balances adjuntos, neto del correspondiente efecto fiscal. A continuación se recogen los importes devengados de los planes de remuneración basados en acciones:

REMUNERACIONES BASADAS EN ACCIONES
(Millones de euros)

	2019 (**)	2018
Remuneración variable formato bonus - Consejero Ejecutivo, Alta Dirección y otros miembros del colectivo identificado	9	8
Remuneración variable del Plan de Incentivos a Largo Plazo (ILP) vinculados al PE 2015-2018 *		2
Remuneración variable del Plan de Incentivos Anual Consolidable vinculados al PE 2019-2021	3	
TOTAL	**12**	**10**
Beneficiarios afectos al Plan de Incentivos Anual Consolidable (personas):	90	

(*) Con respecto al Incentivo a Largo Plazo (ILP) vinculado al PE 2015-2018, el número máximo estimado de Beneficiarios del Plan autorizados ascendía a 80 personas. El importe devengado en 2017 es el target, el cual se ha ajustado en 2018 por el grado de consecución del plan.
(**) De acuerdo con lo establecido en la Política de Remuneraciones a los Consejeros aprobada en los acuerdos de la Junta General de Accionistas de 6 de abril de 2019, la referencia para el cálculo de las acciones equivalentes a la remuneración variable basada en instrumentos de patrimonio neto de la Entidad para el ejercicio 2019 es la media de la cotización de cierre de la acción de CaixaBank, SA entre el 1 y el 15 de febrero de 2020.

A continuación se detallan las características de los componentes variables existentes que implican remuneraciones que se liquidan mediante la entrega de acciones:

REMUNERACIONES BASADAS EN ACCIONES

REMUNERA-CIÓN EN ACCIONES *	COLECTIVO IDENTIFICADO	PERIODO DE DEVENGO	ESQUEMA DE PAGO	PARÁMETROS EVALUADOS	NIVEL DE CONSECUCIÓN
Remuneración variable en formato bonus	Consejeros Ejecutivos ** , Alta Dirección *** y otros directivos clave del Grupo ***	Anual	En cada liquidación el pago se abona en acciones [50%] y en efectivo [50%]	i) Retos individuales (50%) vinculados a los objetivos estratégicos.	Min [80%] y Máx (120%) Se considerará ajuste cualitativo final [+/- 25%]
				ii) Retos corporativos (50%) vinculados a los siguientes parámetros: - ROTE (10%) - Ratio de eficiencia core (10%) - Variación de activos problemáticos (10%) - Risk Appetite Framework (RAF) (10%) - Calidad (5%) - Conducta y cumplimiento (5%)	Min [60%] y Máx [120%]
Plan de Incentivos Anuales Condicionados vinculados al PE 2019-2021 **	Consejeros Ejecutivos, Alta Dirección y otros directivos clave del Grupo	Del 2019 al 2023: - 1er ciclo: 2019-2021 - 2do ciclo: 2020-2022 - 3er ciclo: 2021-2023	Consejeros Ejecutivos y miembros del Comité de Dirección: - 1er ciclo: 1/3 en 2023, 2024 y 2025 - 2do ciclo: 1/3 en 2024, 2025 y 2026 - 3er ciclo: 1/3 en 2025, 2026 y 2027	i) Incentivo provisional basado en las siguientes métricas: - Ratio de eficiencia core (40%) - ROTE (40%) - Índice de experiencia del cliente (20%)	Min [80%] y Máx (120%) La concesión del incentivo provisional depende del cumplimiento de un mínimo de ROTE para cada ciclo.
			Otros directivos clave del Grupo - 1er ciclo: 100% en 2023 - 2do ciclo: 100% en 2024 - 3er ciclo: 100% en 2025	ii) Incentivo definitivo: ajuste ex post al incentivo provisional basado en las siguientes métricas: - RAF (60%) - Total Shareholder Return (TSR) (30%) - Índice Global de Reputacion (IGR) (10%)	Se establecen condiciones adicionales en función del posicionamiento de CaixaBank con respecto a las métricas indicadas.

(*) En el Informe Anual de Remuneraciones de los consejeros de las sociedades anónimas cotizadas del presente ejercicio se detallan los términos y condiciones vinculados a dichos esquemas retributivos.

(**) Los Consejeros Ejecutivos tienen reconocida una remuneración variable en forma de bonus determinado sobre una retribución target establecida por el Consejo a propuesta de la Comisión de Retribuciones, con un nivel de consecución ajustado al riesgo y a la medición del rendimiento. Su determinación será aprobada por el Consejo a propuesta de la Comisión de Retribuciones.

(***) El reto corporativo de los miembros de la Alta Dirección y otros directivos clave del Grupo se calcula de manera alineada al Consejero Delegado, si bien la ponderación del RAF y de la variación de activos problemáticos es del 15% y del 5%, respectivamente.

A continuación se presenta la composición de la plantilla, en términos medios, por categorías profesionales y género:

PLANTILLA MEDIA (*)

(Número de empleados)

	2019 (*)			2018		
	HOMBRES	MUJERES	*DE LOS QUE: CON DISCAPACIDAD SUPERIOR O IGUAL AL 33%*	HOMBRES	MUJERES	*DEL LOS QUE: CON DISCAPACIDAD SUPERIOR O IGUAL AL 33%*
Directivos	3.159	1.970	*18*	3.454	2.062	
Mandos intermedios	2.758	3.427	*25*	2.900	3.653	*29*
Gestores	7.089	10.106	*170*	7.244	10.070	*194*
TOTAL	**13.006**	**15.503**	***213***	**13.598**	**15.785**	***223***

(*) La distribución por categorías profesionales y género a 31 de diciembre de 2019 y 2018 no difiere significativamente de la mostrada en el cuadro anterior.

33. Otros gastos de administración

El desglose del saldo de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

DETALLE DE OTROS GASTOS DE ADMINISTRACION
(Millones de euros)

	2019	2018
Tecnología y sistemas	(317)	(285)
Publicidad *	(213)	(135)
Inmuebles e instalaciones	(83)	(83)
Alquileres **	(27)	(141)
Comunicaciones	(52)	(53)
Servicios administrativos subcontratados	(129)	(117)
Tributos	(34)	(35)
Servicio de vigilancia y traslado de fondos	(30)	(30)
Gastos de representación y desplazamiento del personal	(39)	(40)
Impresos y material de oficina	(8)	(8)
Informes técnicos	(31)	(33)
Contribuciones e impuestos sobre inmuebles	(5)	(2)
Órganos de Gobierno y Control	(5)	(5)
Otros gastos	(37)	(10)
TOTAL	**(1.010)**	**(977)**

* Incluye publicidad en medios, patrocinios, promociones y otros gastos comerciales.
** El importe de los alquileres a corto plazo en el que no se ha aplicado la Circular 2/2018 es inmaterial.

En el apartado de "Informes técnicos" se incluyen los honorarios y gastos pagados al auditor, sin incluir el IVA correspondiente, según el siguiente detalle:

HONORARIOS DEL AUDITOR EXTERNO *
(Miles de euros)

	2019	2018
Auditoría (PwC)	**1.650**	**1.597**
Auditoría	1.239	1.112
Revisión limitada	411	485
Otros servicios	**532**	**283**
Comfort letters emisiones	334	139
Informes de procedimientos acordados	198	144
TOTAL	**2.182**	**1.880**

(*) Los servicios contratados a nuestros auditores cumplen con los requisitos de independencia recogidos en la Ley de Auditoría de Cuentas y, en ningún caso, incluyen la realización de trabajos incompatibles con la función de auditoría.

Información sobre el periodo medio de pago a proveedores

A continuación se desglosa la información requerida en relación a los pagos realizados y pendientes de pago en la fecha del cierre del balance:

PAGOS REALIZADOS Y PENDIENTES EN LA FECHA DE CIERRE DEL BALANCE
(Millones de euros)

	2019
Total pagos realizados	2.092
Total pagos pendientes	49
TOTAL PAGOS DEL EJERCICIO	**2.141**

PERIODO MEDIO DE PAGO Y RATIOS DE PAGO A PROVEEDORES
(Días)

	2019
Periodo medio de pago a proveedores	20,05
Ratio de operaciones pagadas	20,11
Ratio de operaciones pendientes de pago	17,52

De acuerdo con la Disposición Transitoria Segunda de la Ley 15/2010, con carácter general el plazo máximo legal es de 30 días, ampliable mediante pacto de las partes hasta un plazo no superior a 60 días.

34. Deterioro del valor o reversión del deterioro de activos financieros no valorados a valor razonable con cambio en resultados

El desglose del saldo de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias adjunta es el siguiente:

DETALLE DE DETERIORO DEL VALOR O REVERSION DEL DETERIORO DE ACTIVOS FINANCIEROS NO VALORADOS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIO EN RESULTADOS
(Millones de euros)

	2019	2018
Activos financieros a coste amortizado / Préstamos y partidas a cobrar	**(317)**	**21**
Préstamos y anticipos	(317)	20
Dotaciones netas (Nota 13)	(317)	88
Del que Entidades de Crédito		0
Del que Clientela	*(317)*	*88*
Saneamientos	(722)	(455)
Activos fallidos recuperados	722	387
Valores representativos de deuda	0	1
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global / Activos financieros disponibles para la venta	**0**	**(2)**
Saneamientos	0	(2)
Valores representativos de deuda	0	(2)
TOTAL	**(317)**	**19**

35. Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros

El desglose del saldo de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

DETALLE DE DETERIORO DEL VALOR O REVERSIÓN DEL DETERIORO DEL VALOR DE ACTIVOS NO FINANCIEROS
(Millones de euros)

	2019	2018
Activos tangibles	**(39)**	**(20)**
Activo material de uso propio	(36)	(22)
Disponibilidades (Nota 16)	2	1
Saneamientos	(38)	(23)
Inversiones inmobiliarias (Nota 16)	(3)	2
Dotaciones	(5)	(2)
Disponibilidades	2	4
Activos intangibles (Nota 17)	**(22)**	**(24)**
Saneamientos	(22)	(24)
Otros (Nota 18)		**1**
Resto		1
TOTAL	**(61)**	**(43)**

36. Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros

El desglose del saldo de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

DETALLE DE GANANCIAS O PÉRDIDAS AL DAR DE BAJA EN CUENTAS ACTIVOS NO FINANCIEROS
(Millones de euros)

	2019			2018		
	GANANCIA	PÉRDIDA	RESULTADO NETO	GANANCIA	PÉRDIDA	RESULTADO NETO
Por venta de activo material	39	(19)	20	39	(38)	1
Por venta de participaciones (Nota 7 y 15)	713	(2)	711	7	(163)	(156)
Por venta de otros activos (*)	1		1	1		1
TOTAL	**753**	**(21)**	**732**	**47**	**(201)**	**(154)**

(*) Corresponde a resultados por venta de activos inmobiliarios clasificados como Existencias (véase Nota 18).

37. Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como operaciones interrumpidas

El desglose del saldo de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

DETALLE DE GANANCIAS/(PÉRDIDAS) DE ACTIVOS NO CORRIENTES MANTENIDOS PARA LA VENTA
(Millones de euros)

	2019	2018
Pérdidas por deterioro de activos no corrientes en venta (Nota 19)	(28)	(19)
Beneficio neto por venta de activos no corrientes en venta	(8)	2
TOTAL	**(36)**	**(17)**

La totalidad de los importes de ganancias y pérdidas por la venta de activos no corrientes corresponden a inmuebles procedentes de la regularización de créditos, cuyo importe no es significativo a nivel individual.

38. Información sobre el valor razonable

38.1. Valor razonable de los activos y pasivos financieros

Todos los instrumentos financieros se clasifican en uno de los siguientes niveles en función de la metodología empleada en la obtención de su valor razonable:

- Nivel 1: se utiliza el precio que se pagaría por ellos en un mercado organizado, transparente y profundo («el precio de cotización» o «el precio de mercado»). Se incluyen en este nivel, de forma general, los valores representativos de deuda con mercado líquido, los instrumentos de capital cotizados y los derivados negociados en mercados organizados, así como los fondos de inversión.
- Nivel 2: se utilizan técnicas de valoración en las cuales las hipótesis consideradas corresponden a datos de mercado observables directa o indirectamente o precios cotizados en mercados activos.

  Respecto de aquellos instrumentos clasificados en el Nivel 2 para los cuales no existe un precio de mercado, su valor razonable se estima recurriendo a precios cotizados recientes de instrumentos análogos y a modelos de valoración suficientemente contrastados y reconocidos por la comunidad financiera internacional, considerando las peculiaridades específicas del instrumento que debe valorarse y, muy especialmente, los distintos tipos de riesgos asociados al mismo.

- Nivel 3: se utilizan técnicas de valoración en las cuales algunas de las hipótesis significativas no están apoyadas en datos directamente observables en el mercado.

  Para la obtención del valor razonable del resto de instrumentos financieros clasificados en el Nivel 3, para cuya valoración no existen datos observables directamente en el mercado, se utilizan técnicas alternativas, entre las que se cuentan la solicitud de precio a la entidad comercializadora o la utilización de parámetros de mercado correspondientes a instrumentos con un perfil de riesgo asimilable al instrumento objeto de valoración, ajustados con el objetivo de recoger los diferentes riesgos intrínsecos.

  En cuanto a los instrumentos de capital no cotizados, clasificados en el Nivel 3, se considera que su coste de adquisición minorado por cualquier pérdida por deterioro obtenida en base a la información disponible es la mejor estimación de su valor razonable.

El proceso de determinación del valor razonable asegura que los activos y pasivos son valorados adecuadamente. Se ha establecido una estructura de comités en el que se basa el proceso de propuesta y aprobación para la contratación de instrumentos financieros en el mercado:

- Los inputs de mercado y demás parámetros y metodologías de valoración y cuantificación de riesgos, así como los condicionantes del registro de las operaciones y posibles impactos de carácter contable, jurídico o fiscal, son objeto de análisis por parte de las Áreas responsables y de forma previa a la autorización.
- Los aspectos asociados a la valoración de instrumentos derivados e instrumentos de renta fija son responsabilidad de una unidad independiente, organizativamente situada en el Área de Riesgos, quien comunica las decisiones adoptadas al entorno de gestión donde el nuevo producto deba ser objeto de contratación.

Sin menoscabo alguno de su autonomía e independencia en su toma de decisiones respecto al ejercicio de la función de valoración y cuantificación de riesgos, dicho análisis conlleva un proceso de contraste, conciliación y, en la medida de lo posible, consenso con las Áreas de negocio.

A continuación se presenta el valor razonable de los instrumentos financieros registrados en balance, excluido el negocio asegurador, junto con su desglose por niveles y el valor en libros asociado:

VALOR RAZONABLE DE ACTIVOS FINANCIEROS

(Millones de euros)

	31-12-2019					31-12-2018				
	VALOR EN LIBROS	VALOR RAZONABLE				VALOR EN LIBROS	VALOR RAZONABLE			
		TOTAL	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3		TOTAL	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3
Activos financieros mantenidos para negociar (Nota 10)	**14.240**	**14.240**	**1.100**	**13.140**		**17.041**	**17.041**	**1.035**	**16.006**	
Derivados	13.165	13.165	27	13.138		16.033	16.033	31	16.002	
Instrumentos de patrimonio	370	370	370			267	267	267		
Valores representativos de deuda	705	705	703	2		741	741	737	4	
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados (Nota 11)	**221**	**221**	**53**	**2**	**166**	**473**	**473**	**53**		**420**
Instrumentos de patrimonio	55	55	53	2		61	61	53		8
Valores representativos de deuda						85	85			85
Préstamos y anticipos	166	166			166	327	327			327
Clientela	166	166			166	327	327			327
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados (Nota 1)	**1**	**1**	**1**							
Valores representativos de deuda	1	1	1							
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global (Nota 12)	**16.316**	**16.316**	**16.037**	**167**	**112**	**19.903**	**19.903**	**19.601**	**133**	**169**
Instrumentos de patrimonio	1.729	1.729	1.617		112	2.857	2.857	2.693		164
Valores representativos de deuda	14.587	14.587	14.420	167		17.046	17.046	16.908	133	5
Activos financieros a coste amortizado (Nota 13)	**222.935**	**240.949**	**11.593**	**2.604**	**226.752**	**222.922**	**240.233**	**11.653**	**638**	**227.942**
Valores representativos de deuda	13.992	14.368	11.593	2.604	171	13.894	14.077	11.653	638	1.786
Préstamos y anticipos	208.943	226.581			226.581	209.028	226.156			226.156
Bancos centrales										
Entidades de crédito	4.355	4.741			4.741	7.488	8.145			8.145
Clientela	204.588	221.840			221.840	201.540	218.011			218.011
Derivados - contabilidad de coberturas (Nota 14)	**2.133**	**2.133**		**2.133**		**2.088**	**2.088**		**2.088**	

VALOR RAZONABLE DE PASIVOS FINANCIEROS

(Millones de euros)

	31-12-2019					31-12-2018				
	VALOR EN LIBROS	VALOR RAZONABLE				VALOR EN LIBROS	VALOR RAZONABLE			
		TOTAL	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3		TOTAL	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3
Pasivos financieros mantenidos para negociar (Nota 10)	**9.281**	**9.281**	**505**	**8.776**		**16.327**	**16.327**	**476**	**15.851**	
Derivados	8.810	8.810	34	8.776		15.928	15.928	77	15.851	
Posiciones cortas	471	471	471			399	399	399		
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	**1**	**1**	**1**							
Otros pasivos financieros	1	1	1							
Pasivos financieros a coste amortizado (Nota 20)	**260.875**	**263.674**	**31.589**		**232.085**	**260.473**	**261.014**	**26.941**		**234.073**
Depósitos	222.439	223.354			223.354	228.878	228.704			228.704
Bancos centrales	13.044	13.084			13.084	28.053	28.316			28.316
Entidades de crédito	4.296	4.302			4.302	5.629	5.599			5.599
Clientela	205.099	205.968			205.968	195.196	194.789			194.789
Valores representativos de deuda emitidos	30.332	32.215	31.589		626	26.891	27.606	26.941		665
Otros pasivos financieros	8.104	8.105			8.105	4.704	4.704			4.704
Derivados - contabilidad de coberturas (Nota 14)	**442**	**442**		**442**		**737**	**737**		**737**	

Las valoraciones obtenidas por los modelos internos podrían resultar diferentes si se hubieran aplicado otros métodos u otras asunciones en el riesgo de tipo de interés, en los diferenciales de riesgo de crédito, de riesgo de mercado, de riesgo de cambio, o en sus correspondientes correlaciones y volatilidades. No obstante todo lo anterior, los Administradores de la Entidad consideran que los modelos y técnicas aplicados reflejan adecuadamente el valor razonable de los activos y pasivos financieros registrados en el balance, así como de los resultados generados por estos instrumentos financieros.

A continuación se presentan los principales métodos de valoración, hipótesis e inputs utilizados en la estimación del valor razonable para los niveles 2 y 3 según el tipo de instrumento financiero de que se trate:

Epígrafe	Tipo de instrumentos		Técnicas de valoración	Principales asunciones
Activos y pasivos financieros mantenidos para negociar	Derivados	*Swaps*	Método del Valor Presente	• Curvas de tipo de interés • Correlaciones (renta variable) • Dividendos (renta variable) • Probabilidad de *default* para el cálculo CVA y DVA
		Opciones sobre tipo de cambio	Modelo de *Black-Scholes*, Volatilidad Local Estocástica, Vanna-Volga	
		Opciones sobre tipo de interés	Modelo de *Black* Normal	
		Opciones sobre índices y acciones	Modelo de *Black-Scholes*, Volatilidad local	
		Opciones sobre tasas de inflación	Modelo de *Black* Normal	
		Crédito	Método del Valor Presente e Intensidad de *Default*	
	Valores representativos de deuda		Método del Valor Presente	• Curvas de tipo de interés • Primas de riesgo • Comparables de mercado • Precios observados en mercado
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	Instrumentos de patrimonio		Método del Valor Presente	• Curvas de tipo de interés • Primas de riesgo • Comparables de mercado • Precios observados en mercado
	Valores representativos de deuda			
	Préstamos y partidas a cobrar		Método del Valor Presente	• Curvas de tipo de interés • Ratios de cancelación anticipada • Ratios por pérdida de crédito (modelos internos)
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	Instrumentos de patrimonio		Método del Valor Presente	• Curvas de tipo de interés • Primas de riesgo de crédito • Comparables de mercado • Precios observados en mercado • *Net Asset Value* • Valor Teórico contable
	Valores representativos de deuda			
Activos financieros a coste amortizado	Valores representativos de deuda		Método del Valor Presente	• Curvas de tipo de interés • Primas de riesgo • Comparables de mercado • Precios observados en mercado • *Net Asset Value* • Valor Teórico contable
	Préstamos y partidas a cobrar		Método del Valor Presente	• Curvas de tipo de interés • Ratios de cancelación anticipada • Ratios por pérdida de crédito (modelos internos)
Derivados - contabilidad de coberturas	*Swaps*		Método del Valor Presente	• Curvas de tipo de interés • Correlaciones (renta variable) • Dividendos (renta variable) • Probabilidad de *default* para el cálculo CVA y DVA
	Opciones sobre tipo de interés		Modelo de *Black*	
Pasivos financieros a coste amortizado	Depósitos		Método del Valor Presente	• Curvas de tipo de interés • Proyección de depósitos sin vencimiento (modelo interno) • Ratios por pérdida de crédito (modelos internos)
	Valores representativos de deuda emitidos		Método del Valor Presente	• Curvas de tipo de interés • Ratios por pérdida de crédito (modelos internos)

(1) Método del valor presente (valor actual neto): este modelo utiliza los flujos de caja de cada instrumento, que vienen establecidos en los diferentes contratos, y los descuenta para calcular su valor actual.
(2) Comparables de mercado (precios de activos similares): se utilizan precios de instrumentos comparables, índices de referencia o *benchmark* de mercado para calcular el rendimiento desde el precio de entrada o su valoración actual realizando ajustes posteriores para tomar en cuenta las diferencias que puede haber entre el activo valorado y el que se toma como referencia. También se puede asumir que el precio de un instrumento equivale al de otro.
(3) Modelo de Black & Scholes: este modelo postula una distribución log-normal de los precios de los valores de modo que, bajo la medida riesgo neutral, el retorno esperado de los mismos es el tipo de interés libre de riesgo. Bajo esta asunción, el precio de las opciones vanilla se puede calcular analíticamente, de modo que invirtiendo la fórmula BS para una prima cotizada en mercado, se puede obtener la volatilidad del proceso de precio.
(4) Modelo de Black: modelo de Black-Scholes extendido a tipos de interés, precios de futuros, tipo de cambio…
(5) Modelo de volatilidad local: modelo en el cual la volatilidad queda determinado en el tiempo según el nivel de probabilidad de que la opción tenga un valor positivo en su fecha de vencimiento ("*moneyness*"), reproduciendo las denominadas "sonrisas de volatilidad" ("*volatility smiles*") que se observan en mercado. La sonrisa de volatilidad de una opción es la relación empírica que se observa entre su volatilidad implícita y el precio de ejercicio de la misma. Estos modelos son apropiados para las opciones exóticas, que utilizan simulación de Monte Carlo o resolución de ecuaciones diferenciales para su valoración.
(6) Modelo de volatilidad local estocástica: modelo en el cual la volatilidad sigue un proceso estocástico en el tiempo según el nivel de "*moneyness*", reproduciendo las denominadas "sonrisas de volatilidad" ("*volatility smiles*") que se observan en mercado. Estos modelos son apropiados para las opciones exóticas a largo plazo, que utilizan simulación de Monte Carlo o resolución de ecuaciones diferenciales para su valoración.
(7) Modelo Vanna-volga: modelo basado en la construcción de la cartera de réplica local cuyos costes de cobertura de las segundas derivadas, vanna (derivada de la prima respecto la volatilidad y el subyacente) y volga (derivada segunda de la prima respecto la volatilidad), se añaden a los correspondientes precios de Black-Scholes para reproducir las denominadas "sonrisas de volatilidad".
(8) Ratios de cancelación anticipada: ratios de cancelación anticipada calibrados a datos históricos internos
(9) Ratios por pérdida de crédito: ratios basados en estimaciones de pérdida esperada mediante metodología IFRS para Stage 2 basados en modelos internos.
(10) Proyección de depósitos sin vencimiento: modelo para la proyección de las cuentas a la vista la estimación de su vencimiento en base a datos históricos, teniendo en consideración la sensibilidad de la remuneración de las cuentas a la vista a los tipos de interés de mercado y grado de permanencia de los saldos en balance.

Ajustes a la valoración por riesgo de crédito y coste de financiación

Los ajustes por valoración de crédito (*Credit Valuation Adjustment "CVA"*) y los ajustes por valoración de débito (*Debit Valuation Adjustment "DVA")* se incorporan en la valoración de los derivados OTC (*Over The Counter*) consecuencia del riesgo asociado a la exposición crediticia de la contraparte y propio, respectivamente. Adicionalmente, se considera un ajuste del coste de financiación (*Funding Value Adjustment* "FVA") que es un ajuste a la valoración de los derivados de la operativa de clientes no perfectamente colateralizados que recoge los costes de financiación asociados a la liquidez necesaria para su realización.

El cálculo de CVA se realiza teniendo en cuenta la exposición esperada con cada contrapartida en cada plazo futuro, siendo el CVA para una determinada contrapartida igual a la suma del CVA para la totalidad de los plazos. Los ajustes a realizar se calculan mediante la estimación de la exposición (EAD), la probabilidad de incumplimiento (PD) y la severidad (LGD), para todos los productos derivados sobre cualquier subyacente, a nivel de entidad legal con la que el Grupo mantenga exposición. Análogamente, el DVA se calcula como el producto de la exposición esperada negativa por las probabilidades de incumplimiento y multiplicando el resultado por la LGD del Grupo.

Los datos necesarios para el cálculo de la PD así como de la LGD provienen de los mercados de crédito (*Credit Default Swaps*), aplicándose el de la contrapartida para los casos en que éste exista. Para aquellos casos en que dicha información no se encuentra disponible, se desarrolla un ejercicio que considera, entre otros, el sector y rating de la contraparte que permite asignar la probabilidad así como la severidad, calibradas directamente a mercado o con factores de ajuste a mercado de la probabilidad de quiebra y pérdidas esperadas históricas.

En el caso del FVA, este ajuste comparte parcialmente metodologías con el del CVA/DVA dado que también se basa en la exposición crediticia futura de los derivados, si bien en este caso las exposiciones no se netean por contrapartida sino a nivel agregado a efectos de reconocer la gestión conjunta de la liquidez. Los datos necesarios para el cálculo del coste de fondeo se basan también en cotizaciones tomadas de mercado de sus emisiones y derivados de crédito.

Las variaciones de los ajustes de CVA/FVA y DVA/FVA se reconocen en el capítulo «Ganancias o pérdidas de activos y pasivos financieros mantenidos para negociar (neto)» de la cuenta de pérdidas y ganancias. A continuación se detallan los movimientos de dichos ajustes:

MOVIMIENTO DE CVA/FVA Y DVA/FVA
(Millones de euros)

	2019		2018	
	CVA/FVA	DVA/FVA	CVA/FVA	DVA/FVA
SALDO INICIAL	**(152)**	**31**	**(121)**	**27**
Altas/variaciones de los derivados	52	(12)	(31)	4
Cancelación o vencimiento de los derivados	0	0		
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	**(100)**	**19**	**(152)**	**31**

Traspasos entre niveles

Los traspasos entre niveles de los instrumentos registrados a valor razonable, excluido el negocio asegurador, se detallan a continuación:

TRASPASOS ENTRE NIVELES - 2019

(Millones de euros)

DE:	NIVEL 1		NIVEL 2		NIVEL 3 *	
A:	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 1	NIVEL 3	NIVEL 1	NIVEL 2
ACTIVOS						
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	**49**					**5**
Valores representativos de deuda	49					5
Activos financieros a coste amortizado	**114**					**1.049**
Valores representativos de deuda	114					1.049
TOTAL	**163**					**1.054**

(*) Se han reclasificado de nivel 3 a nivel 2 determinadas emisiones, debido a un aumento de calidad de los precios publicados.

TRASPASOS ENTRE NIVELES - 2018

(Millones de euros)

DE:	NIVEL 1		NIVEL 2		NIVEL 3	
A:	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 1	NIVEL 3	NIVEL 1	NIVEL 2
ACTIVOS	**93**	**5**	**150**			
Activos financieros mantenidos para negociar	**2**					
Valores representativos de deuda	2					
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	**91**	**5**				
Valores representativos de deuda	91	5				
Activos financieros a coste amortizado			**150**			
Valores representativos de deuda			150			
TOTAL	**93**	**5**	**150**			

Dado el perfil de riesgo de la Entidad en relación con su cartera de valores representativos de la deuda valorada a valor razonable (véase Nota 3.3.3), no se estima que la variación de valor razonable atribuible al riesgo de crédito sea significativa.

Movimiento y traspasos de instrumentos financieros en Nivel 3

El movimiento que se ha producido en el saldo del Nivel 3, sobre los instrumentos registrados a valor razonable se detalla a continuación:

MOVIMIENTOS DE INSTRUMENTOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE DE NIVEL 3 **
(Millones de euros)

	2019			2018		
	AF NO DESTINADOS A NEGOCIACIÓN *- VRD	AF A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN OTRO RESULTADO GLOBAL		AF NO DESTINADOS A NEGOCIACIÓN *- VRD	AF A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN OTRO RESULTADO GLOBAL	
		VRD	INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO		VRD	INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO
SALDO INICIAL	**85**	**5**	**164**	**0**	**86**	**308**
Primera aplicación Circular 4/2017 de Banco de España				87	(86)	0
SALDO INICIAL AJUSTADO	**85**	**5**	**164**	**87**	**0**	**308**
Reclasificaciones a otros niveles	**0**	**(5)**	**0**	**0**	**5**	**0**
Utilidades o pérdidas totales	**(85)**	**0**	**(9)**	**(2)**	**0**	**(111)**
A pérdidas y ganancias	**(85)**	0	0	(2)	0	0
A reservas			(25)	0	0	(15)
A ajustes de valoración del patrimonio neto	**0**	0	16	0	0	(96)
Compras	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**
Liquidaciones y otros	**0**	**0**	**(43)**	**0**	**0**	**(34)**
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	**0**	**0**	**112**	**85**	**5**	**164**
Total de utilidades o pérdidas del periodo para los instrumentos mantenidos al final del periodo	85	0	9	2	0	111

AF: Activos Financieros. VRD: Valores representativos de deuda

(*) Valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados
(**) No se han puesto de manifiesto impactos significativos como resultado de los análisis de sensibilidad realizados sobre los instrumentos financieros de nivel 3.

38.2. Valor razonable de los activos inmobiliarios

En el caso particular de los activos inmobiliarios, su valor razonable corresponde al valor de tasación de mercado del activo en su estado actual realizada por expertos independientes:

- Para los inmuebles con un valor razonable inferior a 300 miles de euros se utilizan tasaciones estadísticas.
- Para los inmuebles procedentes de regularizaciones crediticias con un valor razonable mayor o igual a 300 miles de euros se han solicitado tasaciones de acuerdo con los criterios establecidos por la Orden ECO/805/2003:
  - Para inversiones inmobiliarias se utilizan tasaciones con menos de 2 años de antigüedad.
  - Para activos no corrientes en venta y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta, se utilizan tasaciones con menos de un año de antigüedad.

El valor razonable de los activos inmobiliarios no difiere significativamente del valor contable y se clasifica, en base a la jerarquía de valor razonable, como Nivel 2.

La Entidad cuenta con una política corporativa que garantiza la competencia profesional y la independencia y objetividad de las agencias de valoración externas, de acuerdo con lo establecido por la normativa, que requiere que las agencias de valoración cumplan con los requisitos de neutralidad y credibilidad al objeto de que el uso de sus estimaciones no menoscabe la fiabilidad de sus valoraciones. Dicha política establece que la totalidad de sociedades y agencias de valoración y tasación con las que la Entidad trabaje en España estén inscritas en el Registro Oficial del Banco de España y que sus valoraciones se realicen siguiendo la metodología establecida en la Orden ECO/805/2003, de 27 de marzo.

A continuación se detallan las principales sociedades y agencias con las que ha trabajado la Entidad en España durante el ejercicio:

TASADORAS DE ACTIVOS INMOBILIARIOS
(Porcentaje)

	ACTIVOS TANGIBLES - INVERSIONES INMOBILIARIAS	ACTIVOS NO CORRIENTES EN VENTA
Krata	14%	7%
Tasaciones Inmobiliarias	23%	19%
Sociedad de Tasación	19%	11%
Gesvalt	5%	9%
JLL Valoraciones	7%	6%
CBRE Valuation Advisory	7%	25%
Global Valuation	9%	11%
Valoraciones y Tasaciones Hipotecarias		1%
Tecnitasa		2%
UVE Valoraciones	14%	9%
Otros	2%	0%
TOTAL	**100%**	**100%**

39. Información requerida por la Ley del Mercado Hipotecario

Como emisora de cédulas hipotecarias, a continuación se presenta determinada información relevante sobre la totalidad de emisiones de cédulas hipotecarias de CaixaBank, SA de acuerdo con los desgloses requeridos por la normativa del mercado hipotecario:

Información sobre el apoyo y privilegios de que disponen los tenedores de títulos hipotecarios emitidos por el Grupo

CaixaBank es la única entidad del Grupo emisora de cédulas hipotecarias en territorio español.

Estas cédulas hipotecarias son valores en los que el capital e intereses están especialmente garantizados, sin necesidad de inscripción registral, por hipoteca sobre todas las que constan inscritas a favor de la Entidad, sin perjuicio de la responsabilidad patrimonial universal de la Entidad.

Las cédulas incorporan el derecho de crédito de su tenedor frente a la Entidad, garantizado en la forma que se ha indicado en los párrafos anteriores, y comportan ejecución para reclamar del emisor el pago, después de su vencimiento. Los tenedores de los referidos títulos tienen el carácter de acreedores con preferencia especial que señala el número 3 del artículo 1.923 del Código Civil frente a cualesquiera otros acreedores, con relación a la totalidad de los préstamos y créditos hipotecarios inscritos a favor del emisor. Todos los tenedores de cédulas, independientemente de su fecha de emisión, tienen la misma prelación sobre los préstamos y créditos que las garantizan.

Los miembros del Consejo de Administración manifiestan que CaixaBank dispone de las políticas y procedimientos expresos que abarcan todas las actividades llevadas a cabo en el ámbito de las emisiones del mercado hipotecario que realiza y que garantizan el cumplimiento riguroso de la normativa del mercado hipotecario aplicable a estas actividades. Estas políticas y procedimientos incluyen aspectos como los siguientes:

- Relación entre el importe de préstamos y créditos y el valor de la tasación del bien hipotecado.
- Relación entre la deuda y los ingresos del prestatario, así como la verificación de la información facilitada por el prestatario y de su solvencia.
- Evitar desequilibrios entre los flujos procedentes de la cartera de cobertura y los derivados de la atención de los pagos debidos por los títulos emitidos.
- Procedimientos adecuados sobre la selección de sociedades tasadoras.

Información sobre emisiones de títulos del mercado hipotecario

A continuación se presenta el valor nominal de las cédulas hipotecarias, participaciones hipotecarias y certificados de transmisión hipotecaria emitidos por CaixaBank pendientes de vencimiento a 31 de diciembre de 2019 y 2018:

EMISIONES DE TITULOS DEL MERCADO HIPOTECARIO
(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Cédulas hipotecarias emitidas en oferta pública (valores representativos de deuda)	**0**	**0**
Cédulas hipotecarias no emitidas en oferta pública (valores representativos de deuda)	**46.960**	**50.044**
Vencimiento residual hasta 1 año	1.175	2.600
Vencimiento residual entre 1 y 2 años	7.425	1.175
Vencimiento residual entre 2 y 3 años	7.390	7.425
Vencimiento residual entre 3 y 5 años	9.650	13.140
Vencimiento residual entre 5 y 10 años	19.333	24.221
Vencimiento residual superior a 10 años	1.987	1.483
Depósitos	**2.899**	**2.953**
Vencimiento residual hasta 1 año	379	54
Vencimiento residual entre 1 y 2 años	675	379
Vencimiento residual entre 2 y 3 años	417	675
Vencimiento residual entre 3 y 5 años	300	717
Vencimiento residual entre 5 y 10 años	678	678
Vencimiento residual superior a 10 años	450	450
TOTAL CEDULAS HIPOTECARIAS	**49.859**	**52.997**
De las que: reconocidas en el pasivo del balance	*17.506*	*19.092*
Participaciones hipotecarias emitidas en oferta pública		
Participaciones hipotecarias no emitidas en oferta pública (*)	**4.572**	**5.173**
TOTAL PARTICIPACIONES HIPOTECARIAS	**4.572**	**5.173**
Certificados de transmisión hipotecaria emitidos en oferta pública		
Certificados de transmisión hipotecaria no emitidos en oferta pública (**)	**19.452**	**20.676**
TOTAL CERTIFICADOS DE TRANSMISION HIPOTECARIA	**19.452**	**20.676**

(*) El vencimiento medio ponderado a 31 de diciembre de 2019 es de 136 meses (144 meses a 31 de diciembre de 2018).
(**) El vencimiento medio ponderado a 31 de diciembre de 2019 es de 181 meses (176 meses a 31 de diciembre de 2018).

Información relativa a préstamos y créditos hipotecarios

A continuación se presenta el valor nominal del total de préstamos y créditos hipotecarios de CaixaBank, así como de aquellos que resultan elegibles de acuerdo con lo dispuesto en la norma aplicable a efectos del cálculo del límite de la emisión de cédulas hipotecarias.

PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS. ELEGIBILIDAD Y COMPUTABILIDAD A EFECTOS DEL MERCADO HIPOTECARIO
(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Total préstamos	**110.564**	**115.924**
Participaciones hipotecarias emitidas	**4.572**	**5.174**
De los que: Préstamos mantenidos en balance	*4.572*	*5.173*
Certificados de transmisión de hipoteca emitidos	**19.455**	**20.680**
De los que: Préstamos mantenidos en balance	*19.452*	*20.676*
Préstamos que respaldan la emisión de bonos hipotecarios y cédulas hipotecarias	**86.537**	**90.070**
Préstamos no elegibles	20.825	22.302
Cumplen los requisitos para ser elegibles, excepto el límite del artículo 5.1 del RD.716/2009, de 24 de abril	7.793	9.168
Resto	13.032	13.134
Préstamos elegibles	65.712	67.768
Importes no computables	97	101
Importes computables	65.615	67.667
Préstamos aptos para cobertura de las emisiones de cédulas hipotecarias	65.615	67.667

Adicionalmente, se presenta determinada información sobre la totalidad de los préstamos y créditos hipotecarios pendientes y sobre los que resultan elegibles sin considerar los límites a su cómputo que establece el artículo 12 del RD 716/2009, de 24 de abril:

PRESTAMOS Y CREDITOS HIPOTECARIOS
(Millones de euros)

	31-12-2019		31-12-2018	
	TOTAL CARTERA PRESTAMOS Y CREDITOS	TOTAL CARTERA ELEGIBLE PRESTAMOS Y CREDITOS	TOTAL CARTERA PRESTAMOS Y CREDITOS	TOTAL CARTERA ELEGIBLE PRESTAMOS Y CREDITOS
Según origen de las operaciones	**86.537**	**65.712**	**90.070**	**67.768**
Originadas por la entidad	85.273	64.900	89.121	67.156
Resto	1.264	812	949	612
Según moneda	**86.537**	**65.712**	**90.070**	**67.768**
Euro	85.861	65.195	89.276	67.181
Resto	676	517	794	587
Según la situación de pago	**86.537**	**65.712**	**90.070**	**67.768**
Normalidad	81.166	64.417	82.928	66.279
Morosa	5.371	1.295	7.142	1.489
Según su vencimiento medio residual	**86.537**	**65.712**	**90.070**	**67.768**
Hasta 10 años	17.583	12.782	18.084	13.095
De 10 a 20 años	44.319	35.835	46.671	37.328
De 20 a 30 años	22.273	16.688	22.853	16.733
Más de 30 años	2.362	407	2.462	612
Según tipo de interés	**86.537**	**65.712**	**90.070**	**67.768**
Fijo	19.358	16.365	17.462	14.430
Variable	67.166	49.336	72.593	53.325
Mixto	13	11	15	13
Según los titulares	**86.537**	**65.712**	**90.070**	**67.768**
Personas jurídicas y personas físicas empresarios	17.591	8.296	18.814	9.131
Del que: Promociones inmobiliarias	*3.948*	*1.564*	4.052	1.792
Resto de personas físicas e instituciones sin finalidad de lucro	68.946	57.416	71.256	58.637
Según las garantías de las operaciones	**86.537**	**65.712**	**90.070**	**67.768**
Activos / edificios terminados	**82.856**	**64.391**	**86.340**	**66.398**
Residenciales	72.055	59.478	74.668	60.870
De los que: Viviendas de protección oficial	*1.954*	*1.664*	2.154	1.745
Comerciales	3.352	1.797	3.782	2.042
Resto	7.449	3.116	7.890	3.486
Activos / edificios en construcción	**2.838**	**898**	**2.494**	**842**
Residenciales	2.124	726	1.818	712
De los que: Viviendas de protección oficial	*26.662*	*8*	28	8
Comerciales	85	27	82	31
Resto	629	145	594	99
Terrenos	**843**	**423**	**1.236**	**528**
Urbanizados	803	415	969	520
Resto	40	8	267	8

A continuación se presenta un detalle de los préstamos y créditos hipotecarios elegibles afectos a las emisiones de cédulas hipotecarias de CaixaBank a 31 de diciembre de 2019 y 2018 según el importe principal pendiente de cobro de los créditos y préstamos, dividido por el último valor razonable de las garantías afectas (LTV):

PRÉSTAMOS Y CRÉDITOS HIPOTECARIOS ELEGIBLES
(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Hipoteca sobre vivienda	**60.141**	**61.521**
Operaciones con LTV inferior al 40%	26.160	26.099
Operaciones con LTV entre el 40% y el 60%	22.996	24.389
Operaciones con LTV entre el 60% y el 80%	10.985	11.033
Otros bienes recibidos como garantía	**5.571**	**6.247**
Operaciones con LTV inferior al 40%	3.613	4.016
Operaciones con LTV entre el 40% y el 60%	1.875	2.155
Operaciones con LTV superior al 60%	83	76
TOTAL	**65.712**	**67.768**

Los movimientos de los préstamos y créditos hipotecarios que respaldan la emisión de cédulas hipotecarias son los que se detallan a continuación:

PRÉSTAMOS Y CRÉDITOS HIPOTECARIOS. MOVIMIENTOS DE LOS VALORES NOMINALES - 2019
(Millones de euros)

	PRESTAMOS ELEGIBLES	PRESTAMOS NO ELEGIBLES
Saldo al inicio del ejercicio	**67.768**	**22.302**
Bajas en el ejercicio	**7.551**	**5.442**
Cancelaciones a vencimiento		198
Cancelaciones anticipadas	178	784
Subrogaciones por otras entidades	135	79
Resto	7.238	4.381
Altas en el ejercicio	**5.495**	**3.965**
Originadas por la entidad	5.359	3.161
Subrogaciones por otras entidades	1	
Resto	135	804
Saldo al final del ejercicio	**65.712**	**20.825**

Los importes disponibles (importes comprometidos no dispuestos) de la totalidad de la cartera de préstamos y créditos hipotecarios pendientes de amortización a 31 de diciembre de 2019 y 2018 son los siguientes:

DISPONIBLES DE PRÉSTAMOS Y CRÉDITOS HIPOTECARIOS
(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Potencialmente elegible	17.195	17.353
Resto	3.909	3.786
TOTAL	**21.104**	**21.139**

A continuación se presenta el cálculo del grado de colateralización y sobrecolateralización a 31 de diciembre de 2019 y 2018 de las cédulas hipotecarias emitidas por CaixaBank:

GRADO DE COLATERALIZACIÓN Y SOBRECOLATERALIZACIÓN

(Millones de euros)

		31-12-2019	31-12-2018
Cédulas hipotecarias no nominativas		46.960	50.044
Cédulas hipotecarias nominativas registradas en depósitos de la clientela		2.899	2.953
CEDULAS HIPOTECARAS EMITIDAS	**(A)**	**49.859**	**52.997**
Cartera total de préstamos y créditos hipotecarios pendientes de amortización (*)		110.564	115.924
Participaciones hipotecarias emitidas		(4.572)	(5.174)
Certificados de transmisión hipotecaria emitidos		(19.455)	(20.680)
CARTERA DE PRÉSTAMOS Y CRÉDITOS COLATERAL PARA CÉDULAS HIPOTECARIAS	**(B)**	**86.537**	**90.070**
COLATERALIZACIÓN:	**(B)/(A)**	**174%**	**170%**
SOBRECOLATERALIZACIÓN:	**[(B)/(A)]-1**	**74%**	**70%**

(*) Incluye cartera de balance y fuera de balance.

40. Transacciones con partes vinculadas

El «personal clave de la dirección» de CaixaBank, entendido como aquellas personas que tienen autoridad y responsabilidad para planificar, dirigir y controlar las actividades de la Entidad, directa o indirectamente, está integrado por todos los miembros del Consejo de Administración y la Alta Dirección (equivalente a los miembros del Comité de Dirección) de la Sociedad. Por sus cargos, cada una de las personas que integran este colectivo se considera «parte vinculada».

También se consideran partes vinculadas los familiares cercanos al «personal clave de la dirección», entendidos éstos como aquellos miembros del entorno familiar que podrían ejercer influencia en, o ser influidos por esa persona en sus asuntos con la Entidad, así como aquellas sociedades en las que el personal clave o sus familiares cercanos ejercen control, control conjunto o influencia significativa, o bien cuentan, directa o indirectamente con un poder de voto importante.

De acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento del Consejo de Administración, las operaciones con los consejeros y sus partes vinculadas deberán ser autorizadas por el Consejo de Administración, previo informe de la Comisión de Auditoría y Control, salvo que simultáneamente se cumplan las siguientes tres condiciones: i) que se realicen en virtud de contratos, cuyas condiciones estén estandarizadas y se apliquen en masa a muchos clientes; ii) que se realicen a precios o tarifas establecidos con carácter general por quien actúe como suministrador del bien o servicio del que se trate; y iii) que la cuantía de la operación no supere el uno por ciento (1%) de los ingresos anuales de la sociedad. Asimismo, y sin perjuicio de lo anterior, la concesión de créditos, avales o garantías al «personal clave de la dirección» requiere la autorización expresa del Banco de España.

En el caso de los créditos a los miembros del Consejo de Administración que son empleados de CaixaBank y a la Alta Dirección, la política seguida en la concesión se rige por lo que disponen el convenio del sector de cajas y entidades financieras de ahorro y la normativa laboral interna que lo ha desarrollado. A continuación se presentan detalles de la financiación concedida al «personal clave de la administración y dirección»:

FINANCIACION VIVA AL PERSONAL CLAVE - ADMINISTRADORES Y ALTA DIRECCIÓN
(Miles de euros)

	2019	2018
Financiación viva	**6.964**	**8.109**
Vencimiento medio (años)	21	21
Tipo de interés medio (%)	0,34	0,29
Financiación concedida durante el ejercicio	**32**	**8**
Vencimiento medio (años)	5	0
Tipo de interés medio (%)	0,65	5,78

El resto de operaciones activas, pasivas o de prestación de servicios financieros, concertadas por CaixaBank con «personal clave de la dirección», así como a sus partes vinculadas, se han concedido en condiciones de mercado. Por otro lado, ninguna de estas transacciones es de importe significativo. Asimismo no hay evidencia de deterioro ni en el valor de los activos financieros ni de los avales y compromisos contingentes mantenidos con «personal clave de dirección».

A continuación se detallan los saldos más significativos entre CaixaBank y sus partes vinculadas, que complementan el resto de los saldos de esta memoria.

SALDOS Y OPERACIONES CON PARTES VINCULADAS

(Millones de euros)

	ACCIONISTA SIGNIFICATIVO (1)		ENTIDADES DEL GRUPO		ENTIDADES ASOCIADAS Y MULTIGRUPO		ADMINISTRADORES Y ALTA DIRECCION (2)		OTRAS PARTES VINCULADAS (3)		PLAN DE PENSIONES DE EMPLEADOS	
	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2019	31-12-2018
ACTIVO												
Créditos sobre entidades de crédito			702	723								
Préstamos y anticipos	25	32	13.595	12.555	445	602	7	8	20	11		
Adquisición temporal de activos				*257*								
Préstamos hipotecarios	*25*	*31*		*48*		*2*	*7*	*8*	*10*	*6*		
Resto		*1*	*13.595*	*12.250*	*445*	*600*			*10*	*5*		
De los que: corrección de valor			*(14)*		*(1)*							
Valores representativos de deuda	8		584	305								
TOTAL	**33**	**32**	**14.881**	**13.583**	**445**	**602**	**7**	**8**	**20**	**11**		
PASIVO												
Depósitos de clientes	162	339	6.160	4.823	685	426	29	39	58	97	36	36
Valores representativos de deuda emitidos			117	117								
TOTAL	**162**	**339**	**6.277**	**4.940**	**685**	**426**	**29**	**39**	**58**	**97**	**36**	**36**
PÉRDIDAS Y GANANCIAS												
Ingresos por intereses	1	2	253	220	6	3						
Gastos por intereses			(97)	(81)								
Ingresos por comisiones			781	714	176	205						
Gastos por comisiones			(28)	(11)	(1)							
TOTAL	**1**	**2**	**909**	**842**	**181**	**208**						
OTROS												
Riesgos contingentes	1	2	511	482	44	25						
Compromisos contingentes			2.421	3.406	411	308	1	1	3	12		
Activos bajo gestión (AUMs) y activos bajo custodia (4)	14.879	14.552	57.657	46.146	1.571	1.700	224	210	430	458		
TOTAL	**14.880**	**14.554**	**60.589**	**50.034**	**2.026**	**2.033**	**225**	**211**	**433**	**470**		

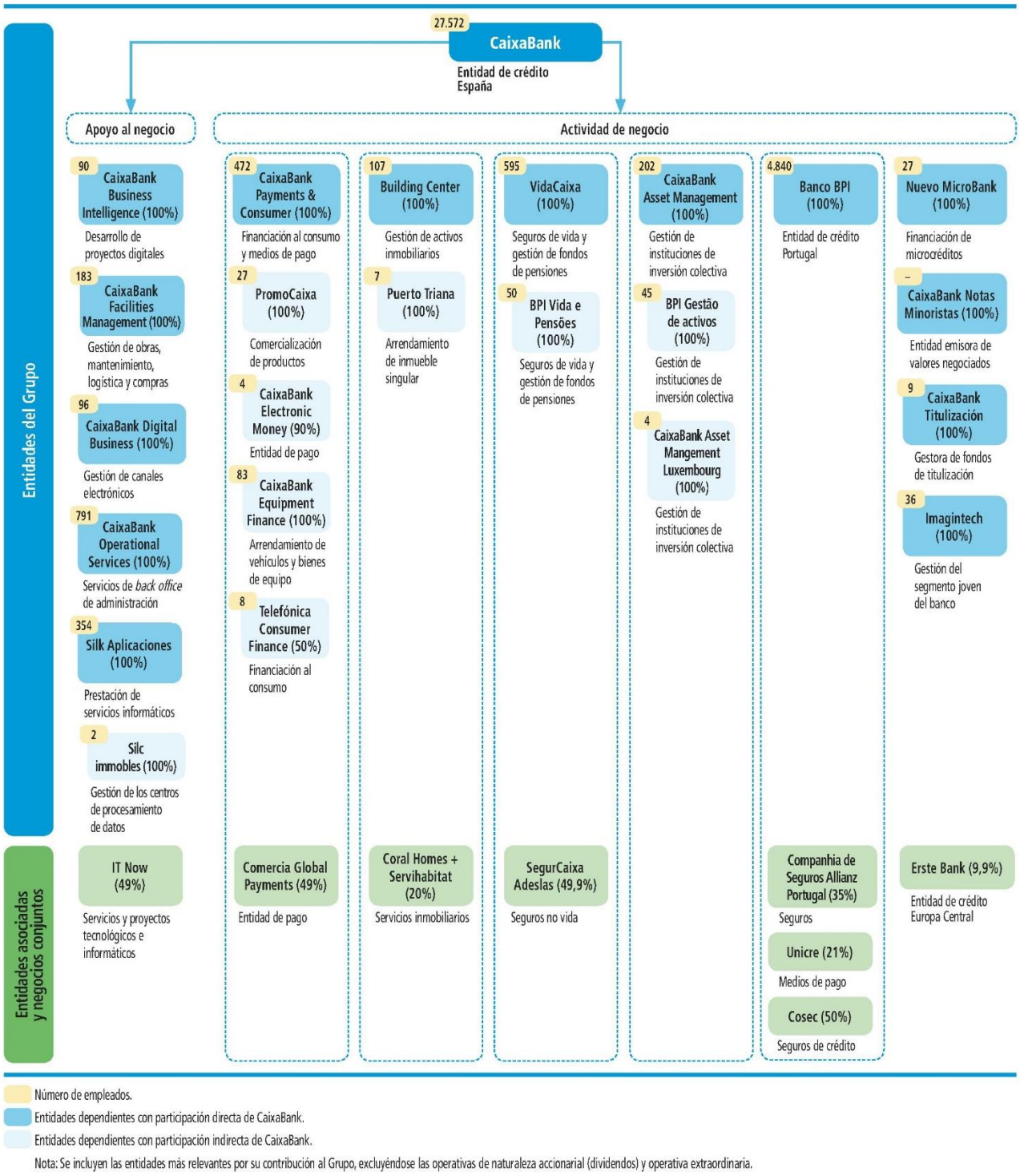
(1) "Accionista significativo" son aquellos accionistas que ostenten la condición de entidad dominante o que ejerzan control conjunto o influencia significativa sobre el Grupo, ésta última en los términos definidos en la NIC 28, independientemente de sus derechos económicos. En este sentido, hacen referencia únicamente a aquellos saldos y operaciones realizadas con la Fundación Bancaria "la Caixa", CriteriaCaixa y sus entidades dependientes. A 31 de diciembre de 2019 y 2018 la participación de CriteriaCaixa en CaixaBank es del 40%.

(2) Se informa acerca de los Administradores y la Alta Dirección de CaixaBank.

(3) Familiares y entidades vinculadas a miembros de los Consejos de Administración y la Alta Dirección de CaixaBank.

(4) Incluye Fondos de Inversión, Contratos de seguros, Fondos de Pensiones y Compromisos post-empleo aportados.

A continuación se detallan las principales empresas dependientes, negocios conjuntos y asociadas, así como la naturaleza de su vinculación.



Sociedades afectas a vinculación	Naturaleza de la vinculación
CaixaBank ↔ FBLC + CriteriaCaixa	CaixaBank presta al Grupo FBLC (incluido CriteriaCaixa) determinados servicios de intermediación financiera, amparados en el Protocolo Interno de Relaciones suscrito por las partes.
CaixaBank ↔ FBLC + CriteriaCaixa; Actividad de negocio; Apoyo al negocio	CaixaBank, S.A. es la matriz del grupo fiscal a efectos del impuesto sobre sociedades en relación a la mayoría de entidades dependientes del grupo consolidable con residencia fiscal en España. El grupo fiscal incorpora a CriteriaCaixa y a la Fundación Bancaria "la Caixa", de acuerdo con la legislación vigente.
CaixaBank ↔ Actividad de negocio; Apoyo al negocio	CaixaBank intermedia total o parcialmente la operativa financiera de las entidades de su grupo consolidable y financia sus actividades. Asimismo, CaixaBank mantiene en cartera emisiones de carácter prudencial de BPI, en el marco de la gestión de la liquidez conjunta del Grupo.
CaixaBank ↔ Actividad de negocio	CaixaBank percibe comisiones de los servicios de sus filiales y asociadas comercializados a través de su red en España.
Banco BPI ↔ BPI Vida e Pensões; BPI Gestão de Activos; Companhia de Seguros Allianz Portugal; Unicre; Cosec	BPI percibe comisiones de comercialización de los servicios comercializados a través de su red en Portugal. Asimismo, intermedia total o parcialmente la operativa financiera de dichas entidades y financia su actividad.
IT Now ↔ Silk Aplicaciones ↔ FBLC + CriteriaCaixa; Actividad de negocio	IT Now (*joint venture* entre el Grupo e IBM) presta a Silk Aplicaciones servicios de desarrollo tecnológico e informático. A su vez, Silk Aplicaciones presta servicios informáticos al Grupo FBLC (incluido CriteriaCaixa) y al resto de filiales del Grupo CaixaBank.
CaixaBank Business Intelligence; CaixaBank Digital Business ↔ CaixaBank	CaixaBank Business Intelligence y CaixaBank Digital Business prestan a CaixaBank servicios de desarrollo de proyectos digitales y gestión de canales electrónicos, respectivamente.
CaixaBank Operational Services; CaixaBank Facilities Management ↔ FBLC + CriteriaCaixa; CaixaBank; Actividad de negocio; Apoyo al negocio	CaixaBank Operational Services y CaixaBank Facilities Management prestan a las entidades del colectivo identificado, servicios de *backoffice* administrativo y servicios de gestión de obras, mantenimiento, logística y compras, respectivamente.
VidaCaixa ↔ CaixaBank	CaixaBank tiene externalizado en VidaCaixa ciertos compromisos con empleados.
Silc immobles ↔ CaixaBank	Silc immobles mantiene la propiedad y realiza el mantenimiento de los centros de procesamiento de datos, los cuales están arrendados a CaixaBank.
Building Center ↔ CaixaBank; Actividad de negocio; Apoyo al negocio	Building Center es el propietario de inmuebles que se encuentran arrendados a filiales del Grupo y por los que percibe rentas de alquiler. Asimismo, Building Center presta servicios de gestión de determinados activos de CaixaBank por los que percibe una comisión.
Coral Homes + Servihabitat ↔ Building Center ↔ CaixaBank	Servihabitat presta servicios de *servicing* de la cartera inmobiliaria de Building Center. Asimismo, Servihabitat percibe comisiones de comercialización por la venta a través de sus canales de inmuebles propiedad de Building Center y de CaixaBank.

Las operaciones entre empresas del grupo forman parte del tráfico ordinario y se realizan en condiciones de mercado.

Las operaciones más relevantes de 2019 y 2018 con el accionista significativo complementarias a las mencionadas en las anteriores notas de esta memoria, son las siguientes:

- A 31 de diciembre de 2019 y 2018, CriteriaCaixa mantiene derivados con CaixaBank para cubrir los tipos de interés de préstamos bancarios bilaterales, por un valor nominal de 846 y 1.100 millones de euros, respectivamente. A 31 de diciembre de 2019 y 2018, el valor razonable de dicho derivado asciende a 10 y 13 millones de euros, respectivamente.
- Con fecha 7 de octubre de 2019 se ha formalizado la venta a la Fundación Bancaria "la Caixa" de dos parcelas residenciales y una parcela de equipamientos propiedad de CaixaBank. El precio de venta ha sido de 12,1 millones de euros, generándose un beneficio en la venta de 5,8 millones de euros.

Descripción de las relaciones con CriteriaCaixa y la Fundación Bancaria "la Caixa"

La Fundación Bancaria "la Caixa", CriteriaCaixa y CaixaBank mantienen un Protocolo Interno de Relaciones disponible en la página web de CaixaBank, cuya última modificación fue suscrita en 2018, y que regula los mecanismos y criterios de relación entre CaixaBank y la Fundación Bancaria "la Caixa" y CriteriaCaixa, particularmente en los siguientes ámbitos: i) gestión de las operaciones vinculadas, estableciendo mecanismos para evitar conflictos de interés; y ii) regulación de los flujos de información necesarios para el cumplimiento de las obligaciones de información en materia mercantil y de supervisión.

La última modificación del Protocolo Interno de Relaciones fue consecuencia de la decisión del Consejo de Gobierno del Banco Central Europeo, de 26 de septiembre de 2017, de cesar la supervisión de CriteriaCaixa, siendo el grupo obligado el encabezado por CaixaBank. En consecuencia, CriteriaCaixa dejó de ser considerada una sociedad financiera mixta de cartera al haber cumplido con las condiciones establecidas en por el BCE para la desconsolidación a efectos prudenciales de CriteriaCaixa en CaixaBank.

41. Otros requerimientos de información

41.1. Medio ambiente

No existe riesgo de naturaleza ambiental significativo debido a la actividad de la Entidad, y por lo tanto, no es necesario incluir ningún desglose específico en el documento de información medioambiental (Orden del Ministerio de Justicia JUS/471/2017).

La Entidad integra el compromiso con el respeto y la protección del entorno en la gestión del negocio, sus proyectos, productos y servicios (véase el correspondiente apartado en el Informe de Gestión adjunto).

En 2019, la Entidad no ha sido objeto de multas o sanciones relevantes relacionadas con el cumplimiento de la normativa ambiental.

41.2. Servicios de atención al cliente

CaixaBank dispone de un Servicio de Atención al Cliente (SAC) encargado de atender y resolver quejas y reclamaciones de clientes. Es un servicio separado de los servicios comerciales y actúa con independencia de criterio y en base a la normativa de protección de la clientela de servicios financieros.

En caso de que el reclamante no obtenga una resolución satisfactoria o que haya transcurrido el plazo regulatorio sin obtener respuesta puede acudir a los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores: Banco de España, Comisión Nacional de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Los informes de los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores no son vinculantes y la entidad reclamada puede decidir si rectifica su actuación de conformidad con las conclusiones del Supervisor.

Adicionalmente, también son funciones del Servicio de Atención al Cliente la ejecución de las resoluciones adoptadas; la detección de riesgos legales y operativos a partir de las reclamaciones recibidas y la formulación e impulso de propuestas de mejora para la mitigación de los riesgos detectados; el control del funcionamiento adecuado del sistema de reclamaciones y el reporte de la información sobre la gestión de las reclamaciones a los órganos de dirección de la entidad y a las autoridades supervisoras.

Asimismo, el Servicio de Atención al Cliente participa en el proceso de aprobación de nuevos productos mediante el Comité de Productos, anticipando posibles problemáticas en base a la experiencia de reclamaciones.

Del análisis pormenorizado de las reclamaciones y, en particular, de los informes emitidos por los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores durante 2019, se han detectado puntos de mejora en las políticas, procedimientos y documentos destinados a la comercialización de productos y servicios de CaixaBank y su Grupo que han dado lugar a la elaboración de 20 propuestas de mejora por parte del Servicio de Atención al Cliente.

El tiempo medio de resolución en 2019 se sitúa en 24 días naturales siendo en 2018 de 20 días naturales.

El SAC se complementa con el equipo de Contact Center Clientes (CCC), en dependencia de la Dirección General de Negocio. Entre sus funciones, destaca la atención de solicitudes de información, gestión de insatisfacciones por el canal telefónico y quejas escritas relacionadas con aspectos de calidad de servicio y aspectos de índole reputacional desde el punto de vista corporativo. También se encargan de ofrecer apoyo al territorio para que puedan prevenir y resolver situaciones que originen desacuerdos con cliente, compartir con otros departamentos y filiales los motivos de insatisfacción para detectar procesos a corregir y ayudar a implantar mejoras que redunden en la reducción de posibles reclamaciones de clientes.

RECLAMACIONES RECIBIDAS

(Número de reclamaciones)

	2019	2018
ATENDIDAS POR EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y CONTACT CENTER CLIENTES (CCC)	75.722	83.093
Servicio de Atención al Cliente (SAC) y Contact Center Clientes (CCC)	75.722	83.093
QUEJAS Y RECLAMACIONES FORMULADAS POR TELÉFONO	10.993	11.415
Contact Center Clientes (CCC)	10.993	11.415
PRESENTADAS ANTE LOS SERVICIOS DE RECLAMACIONES DE LOS SUPERVISORES	1.201	1.981
Banco de España	1.116	1.900
Comisión Nacional del Mercado de Valores	85	81

El número de informes o resoluciones emitidos por los servicios de atención al cliente y los servicios de reclamaciones de los supervisores, son los siguientes:

INFORMES EMITIDOS POR SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y SERVICIOS DE RECLAMACIÓN DE SUPERVISORES

	SAC Y AC		BANCO DE ESPAÑA		CNMV	
TIPO DE RESOLUCION	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Favorables al reclamante	34.811	24.032	193	318	18	23
Favorables a la entidad	25.592	45.502	163	187	17	20
Allanamientos			223	356	13	14
Otros (inadmitida/sin pronunciamiento)	12.107	9.919	299	531	5	0
TOTAL	**72.510**	**79.453**	**878**	**1.392**	**53**	**57**

42. Estados de flujos de efectivo

A continuación se detallan las principales variaciones de flujos de efectivo, correspondiente al ejercicio, segregados según su naturaleza:

- Actividades de explotación: (-3.582 millones de euros) La variación se debe principalmente al decremento de saldo de depósitos en bancos centrales (15.009 millones de euros) durante el año 2019 en pasivos financieros a coste amortizado, compensado parcialmente por el flujo generado por el resultado ajustado del ejercicio
- Actividades de inversión: (-159 millones de euros) Explicado fundamentalmente por los pagos y cobros de los movimientos de activos tangibles e intangibles.
- Actividades de financiación (1.199 millones de euros): La variación de los recursos y liquidez disponible durante el ejercicio procede, fundamentalmente, de los flujos de efectivo ordinarios derivados de las emisiones y amortizaciones de instrumentos de deuda o de capital propios, así como de los dividendos pagados.

Anexo 1 - Participaciones de CaixaBank en sociedades dependientes del Grupo CaixaBank

(Miles de euros)

(1 / 2)

DENOMINACIÓN SOCIAL	ACTIVIDAD	DOMICILIO	% PARTICIPACIÓN DIRECTA	% PARTICIPACIÓN TOTAL	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	COSTE DE LA PARTICIPACIÓN DIRECTA (NETO)
Aris Rosen, S.A.U.	Servicios	Barcelona-España	100,00	100,00	60	433	(73)	1.432
Arquitrabe Activos, S.L.	Holding de participaciones	Barcelona-España	100,00	100,00	98.431	(363)	6.223	94.814
Banco BPI, S.A.	Banca	Portugal	100,00	100,00	1.293.063	1.704.007	342.113	2.060.366
BPI (Suisse), S.A. (2)	Gestión de activos	Suiza	-	100,00	3.000	7.847	1.535	-
BPI Gestão de Activos - Sociedade Gestora de Fundos de Investimento Mobiliário, S.A.	Gestora de instituciones de inversión colectiva	Portugal	-	100,00	2.500	14.953	4.076	-
BPI Vida e Pensões - Companhia de Seguros, S.A.	Seguros de vida y gestión de fondos de pensiones	Portugal	-	100,00	76.000	55.732	4.373	-
BPI, Incorporated (3)	Banca	EEUU	-	100,00	5	852	(5)	-
BuildingCenter, S.A.U.	Tenedora de activos inmobiliarios	Madrid-España	100,00	100,00	2.000.060	124.092	(166.443)	2.495.696
Caixa Capital Biomed S.C.R. S.A.	Sociedad de capital riesgo	Barcelona-España	90,91	90,91	1.200	2.766	13	3.400
Caixa Capital Fondos Sociedad De Capital Riesgo S.A.	Sociedad de capital riesgo	Madrid-España	100,00	100,00	1.200	14.325	213	15.934
Caixa Capital Micro SCR S.A.	Sociedad de capital riesgo	Madrid-España	100,00	100,00	1.200	579	165	1.654
Caixa Capital Tic S.C.R. S.A.	Sociedad de capital riesgo	Barcelona-España	80,65	80,65	1.209	6.428	274	6.640
Caixa Corp, S.A.	Tenedora de acciones	Barcelona-España	100,00	100,00	361	330	21	585
Caixa Emprendedor XXI, S.A.U.	Fomento de actividades financieras y emprendedoras	Barcelona-España	100,00	100,00	1.007	16.525	1.034	17.954
Caixabank Asset Management Luxembourg, S.A.	Gestora de instituciones de inversión colectiva	Luxembourg	-	100,00	150	3.315	424	-
CaixaBank Asset Management, SGIIC, S.A.U. (4)	Gestora de instituciones de inversión colectiva	Madrid-España	100,00	100,00	86.310	(42.317)	90.410	111.351
CaixaBank Brasil Escritório de Representaçao Ltda. (1)	Oficina de representación	Brasil	100,00	100,00	1.200	1.749	590	345
Caixabank Business Intelligence, S.A.U.	Desarrollo de proyectos digitales	Barcelona-España	100,00	100,00	100	1.199	264	1.200
CaixaBank Digital Business, S.A.	Gestión de canales electrónicos	Barcelona-España	100,00	100,00	13.670	9.844	448	21.144
CaixaBank Electronic Money, E.D.E., S.L.	Entidad de pago	Madrid-España	-	90,00	350	4.742	1.797	-
CaixaBank Equipment Finance, S.A.U.	Arrendamiento de vehículos y bienes de equipo	Madrid-España	-	100,00	10.518	33.949	7.829	-
CaixaBank Facilities Management, S.A.	Gestión de obras, mantenimiento, logística y compras	Barcelona-España	100,00	100,00	1.803	1.871	1.272	2.053
CaixaBank Notas Minoristas, S.A.U.	Financiera	Madrid-España	100,00	100,00	60	1.412	194	6.759
Caixabank Operational Services, S.A.	Servicios especializados de backoffice de adminsitración	Barcelona-España	100,00	100,00	1.803	19.546	1.840	9.579
Caixabank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.	Financiación al consumo	Madrid-España	100,00	100,00	135.156	1.093.534	376.632	1.571.634
Caixabank Titulizacion S.G.F.T., S.A.	Gestora de fondos de titulización	Madrid-España	100,00	100,00	1.503	735	3.052	6.423
Cestainmob, S.L.	Explotación de bienes muebles e inmuebles	Barcelona-España	-	100,00	120	515	(5)	-
Coia Financiera Naval, S.L.	Prestación servicios financieros y de intermediación en el sector naval	Madrid-España	76,00	76,00	3	6	24	2
Corporación Hipotecaria Mutual, E.F.C., S.A.	Crédito hipotecario	Madrid-España	100,00	100,00	3.005	78.337	639	76.987
El Abra Financiera Naval, S.L.	Prestación servicios financieros y de intermediación en el sector naval	Madrid-España	76,00	76,00	3	6	28	2

PARTICIPACIONES DE CAIXABANK EN SOCIEDADES DEPENDIENTES DEL GRUPO CAIXABANK

(Miles de euros)

(2 /2)

DENOMINACIÓN SOCIAL	ACTIVIDAD	DOMICILIO	% PARTICIPACIÓN DIRECTA	% PARTICIPACIÓN TOTAL	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	COSTE DE LA PARTICIPACIÓN DIRECTA (NETO)
Estugest, S.A.	Actividades de gestoría y servicios	Barcelona-España	100,00	100,00	661	1.758	5	2.381
Grupo Aluminios de Precisión, S.L.U. (*)	Fundición de aluminio en moldes de arena	Burgos-España	100,00	100,00	7.500	19.539	46	3.360
Grupo Riberebro Integral, S.L. (*)	Fabricación y comercialización de productos agrícolas	La Rioja-España	-	80,00	6.940	6.719	(263)	-
HipoteCaixa 2, S.L.	Sociedad gestora de créditos hipotecarios	Barcelona-España	100,00	100,00	3	71.769	874	73.825
Hiscan Patrimonio, S.A.	Holding de participaciones	Barcelona-España	100,00	100,00	46.867	194.124	672	243.115
ImaginTech, S.A.	Negocio digital	Barcelona-España	99,99	100,00	60	(5)	9	58
Inter Caixa, S.A.	Servicios	Barcelona-España	99,99	100,00	60	(17)	(3)	47
Interim Luxproject, S.A.	Holding de participaciones	Luxemburgo	100,00	100,00	30	920	(694)	950
Inversiones Corporativas Digitales, S.L.	Holding de participaciones	Barcelona-España	-	100,00	3	(3.065)	(0)	-
Inversiones Inmobiliarias Teguise Resort, S.L.	Hoteles y alojamientos similares	Lanzarote-España	60,00	60,00	7.898	8.826	2.511	8.618
Inversiones Valencia Capital, S.A.	Holding de participaciones	Barcelona-España	100,00	100,00	10.557	2.273	137	9.456
Líderes de Empresa Siglo XXI, S.L.	Seguridad privada de bienes y personas	Barcelona-España	100,00	100,00	378	648	164	753
Negocio de Finanzas e Inversiones II, S.L.	Financiera	Barcelona-España	100,00	100,00	6	443	(1)	448
Nuevo Micro Bank, S.A.U.	Financiación de microcréditos	Madrid-España	100,00	100,00	90.186	233.665	34.704	90.186
PromoCaixa, S.A.	Comercialización de productos	Barcelona-España	-	100,00	60	1.894	17.962	-
Puerto Triana, S.A.U.	Promoción inmobiliaria especializada en centros comerciales	Sevilla-España	100,00	100,00	124.290	32.167	(29.271)	126.940
Sercapgu, S.L.	Holding de participaciones	Barcelona-España	100,00	100,00	4.230	(309)	106	632
Silc Immobles, S.A.	Explotación, gestión y administración de inmuebles	Madrid-España	-	100,00	40.070	106.946	313	0
Silk Aplicaciones, S.L.U.	Prestación de servicios informáticos	Barcelona-España	100,00	100,00	15.003	100.565	1.443	176.211
Sociedad de Gestión Hotelera de Barcelona, S.L.	Operaciones con bienes inmuebles	Barcelona-España	-	100,00	8.144	10.092	806	-
Telefónica Consumer Finance E.F.C., S.A.	Financiación al consumo	Madrid-España	-	50,00	5.000	29.608	3.069	-
Unión de Crédito para la Financiación Mobiliaria e Inmobiliaria, E.F.C., S.A.U.	Préstamos hipotecarios	Madrid-España	100,00	100,00	53.383	1.847	562	43.101
VidaCaixa Mediació, Sociedad de Agencia de Seguros Vinculada, S.A.U.	Agencia de seguros	Madrid-España	-	100,00	60	4.922	298	-
VidaCaixa, S.A. de Seguros y Reaseguros Sociedad Unipersonal (4)	Seguros directos de vida, reaseguros y gestión de fondos de pensiones	Madrid-España	100,00	100,00	1.347.462	(30.445)	717.410	2.251.712

(*) Sociedades consideradas como activos no corrientes en venta.
(1) Todos los datos excepto el coste están expresados en moneda local: Real brasileño (miles).
(2) Todos los datos excepto el coste están expresados en moneda local: Franco suizo (miles).
(3) Todos los datos excepto el coste están expresados en moneda local: Dólar USA (miles).
(4) La cifra de reservas de dicha sociedad incluye dividendo a cuenta.
Nota: La información de las sociedades que no cotizan en Bolsa corresponde a los últimos datos disponibles (reales o estimados) en el momento de redactar esta Memoria.

Anexo 2 - Participaciones de CaixaBank en acuerdos y negocios conjuntos del Grupo CaixaBank

(Miles de euros)

DENOMINACIÓN SOCIAL	ACTIVIDAD	DOMICILIO	% PARTICIPACIÓN DIRECTA	% PARTICIPACIÓN TOTAL	ACTIVO	PASIVO	INGRESOS ORDINARIOS	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	RESULTADO INTEGRAL TOTAL	COSTE DE LA PARTICIPACIÓN DIRECTA (NETO)	DIVIDENDOS DEVENGADOS POR LA PARTICIPACIÓN TOTAL
Cartera Perseidas, S.L. (2)	Holding de participaciones	Madrid-España	40,54	40,54	169	8	-	359	(155)	(43)	(43)	0	-
Comercia Global Payments, Entidad de Pago, S.L.	Entidad de pago	Madrid-España	-	49,00	407.842	188.269	181.923	4.425	170.601	44.548	44.548	-	28.097
Cosec - Companhia de Seguros de Crédito, S.A.	Seguros de crédito	Portugal	-	50,00	124.245	75.047	20.738	7.500	34.707	6.991	6.991	-	2.752
Global Payments South America, Brasil – Serviços de Pagamentos, S.A. (1)	Sistemas de pago	Brasil	33,33	33,33	706.504	684.585	65.024	181.564	(147.143)	(12.502)	(12.502)	1.582	-
Inversiones Alaris, S.L. en liquidación (L)	Tenencia de Valores	Pamplona-España	33,33	66,67	15.559	9.035	-	11.879	(4.597)	(757)	(757)	0	-
Payment Innovation HUB, S.A.	Medios de pago	Barcelona-España	-	50,00	826	235	1.700	60	64	467	467	-	-
Vivienda Protegida y Suelo de Andalucía, S.A.	Promoción inmobiliaria	Sevilla-España	-	50,00	5.608	7.152	-	60	(1.459)	(145)	(145)	-	-

(L) Sociedades en liquidación

(1) Todos los datos excepto el coste y el dividendo están expresados en moneda local: Real brasileño (miles).

(2) Acuerdo conjunto no material para el Grupo.

Nota: La información de las sociedades corresponde a los últimos datos disponibles (reales o estimados) en el momento de redactar esta Memoria.

Anexo 3 – Participaciones en sociedades asociadas de CaixaBank

(Miles de euros)

(1 / 2)

DENOMINACIÓN SOCIAL	ACTIVIDAD	DOMICILIO	% PARTICIPACIÓN DIRECTA	% PARTICIPACIÓN TOTAL	ACTIVO	PASIVO	INGRESOS ORDINA-RIOS	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	RESULTADO INTEGRAL TOTAL	COSTE DE LA PARTICIPACIÓN DIRECTA (NETO)	DIVIDENDOS DEVENGADOS POR LA PARTICIPACIÓN TOTAL
Abaco Iniciativas Inmobiliarias, S.L. En liquidación (L)	Promoción inmobiliaria	Sevilla-España	-	40,00	57.888	79.537	-	13.222	(34.832)	(40)	(40)	-	-
Ape Software Components S.L.	Actividades de programación informática	Barcelona-España	-	25,22	2.721	2.370	2.212	12	307	33	33	-	-
Banco Comercial de Investimento, S.A.R.L. (2)	Banca	Mozambique	-	35,67	166.317.836	146.857.329	22.947.053	10.000.000	5.619.172	4.008.309	4.008.309	-	5.078
BIP & Drive, S.A.	Medios de telepeaje	Madrid-España	-	25,00	22.317	12.733	262.263	4.613	3.553	1.418	1.418	-	-
Brilliance-Bea Auto Finance Co., L.T.D. (3)	Financiación de automóviles	China	-	22,50	7.747.975	6.102.732	489.777	1.600.000	7.420	37.823	37.823	-	-
Companhia de Seguros Allianz Portugal, S.A.	Seguros	Portugal	-	35,00	1.391.100	1.187.164	511.412	39.545	123.787	40.604	40.604	-	-
Coral Homes, S.L.U.	Servicios inmobiliarios	Madrid-España	-	20,00	4.980.454	129.318	621.168	270.774	4.573.890	6.472	6.472	-	-
Drembul, S.L.	Promoción inmobiliaria	Logroño-España	-	25,00	55.083	27.301	3.449	30	20.434	(514)	(514)	-	388
Ensanche Urbano, S.A.	Promoción inmobiliaria	Castellón de la Plana-España	-	49,30	37.323	68.299	179	9.225	(39.624)	(576)	(576)	-	-
Erste Group Bank AG (C)	Banca	Austria	9,92	9,92	252.101.002	231.971.249	6.337.689	859.600	13.375.328	1.222.962	1.142.223	1.363.405	59.688
Girona, S.A.	Holding de participaciones	Girona-España	34,22	34,22	5.825	197	834	1.200	4.541	(114)	(114)	1.642	-
Global Payments – Caixa Acquisition Corporation S.A.R.L.	Sistemas de pago	Luxemburgo	49,00	49,00	30.204	32	-	13	30.204	(45)	(45)	14.831	-
Guadapelayo, S.L. En Liquidación (L)	Promoción inmobiliaria	Madrid-España	-	40,00	312	4.948	-	1.981	(6.561)	(55)	(55)	-	-
Inter-Risco – Sociedade de Capital de Risco, S.A.	Capital riesgo	Portugal	-	49,00	1.162	307	1.099	400	534	(79)	(79)	-	-
Ircio Inversiones, S.L. En Liquidación (L)	Promoción inmobiliaria	Burgos-España	35,00	35,00	2.128	7.359	-	675	(5.910)	3	3	0	-
IT Now, S.A.	Servicios relativos a proyectos tecnológicos-informáticos	Barcelona-España	39,00	49,00	142.232	135.910	264.212	3.382	1.849	1.090	1.090	1.323	-
Justinmind, S.L.	Desarrollo de sistemas informáticos	Barcelona-España	-	16,98	1.638	396	805	5	379	(250)	(250)	-	-
Nlife Therapeutics, S.L.	Investigación y desarrollo en biotecnologia	Granada-España	-	37,18	13.245	10.096	1.928	6.930	(3.974)	(1.003)	(1.003)	-	-
Numat Medtech, S.L.	Otros tipos de investigación y desarrollo en ciencias naturales y técnicas	Palma-España	-	17,86	676	132	-	7	711	(352)	(352)	-	-
Parque Científico y Tecnológico de Córdoba, S.L.	Explotación y gestión parque científico	Córdoba-España	15,58	35,69	29.821	19.321	631	23.422	(17.146)	(474)	(474)	-	-
Peñíscola Green, S.L.	Promoción inmobiliaria	Castellón de la Plana-España	-	33,33	11.749	4.852	-	12.000	(5.069)	(33)	(33)	-	-

PARTICIPACIÓN DE CAIXABANK EN SOCIEDADES ASOCIADAS DEL GRUPO CAIXABANK

(Miles de euros)

DENOMINACIÓN SOCIAL	ACTIVIDAD	DOMICILIO	% PARTICIPACIÓN DIRECTA	% PARTICIPACIÓN TOTAL	ACTIVO	PASIVO	INGRESOS ORDINA-RIOS	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	RESULTADO INTEGRAL TOTAL	COSTE DE LA PARTICIPACIÓN DIRECTA (NETO)	DIVIDENDOS DEVENGADOS POR LA PARTICIPACIÓN TOTAL
Portic Barcelona, S.A.	Otros Servicios relacionados con las tecnologias de la información y la telecomunicación	Barcelona-España	-	25,81	2.306	296	2.197	291	1.616	102	102	-	-
Redsys Servicios de Procesamiento, S.L.	Medios de pago	Madrid-España	-	20,00	127.553	56.297	192.620	5.815	53.951	11.490	11.491	-	-
SegurCaixa Adeslas, S.A. de Seguros y Reaseguros	Seguros no vida	Madrid-España	-	49,92	4.848.497	3.673.910	3.216.897	469.670	301.246	351.542	389.904	-	142.903
Servired, Sociedad Española de Medios de Pago, S.A.	Medios de pago	Madrid-España	-	22,01	30.979	3.291	5.366	16.372	7.838	1	1	-	569
Sistema de Tarjetas y Medios de Pago, S.A.	Medios de pago	Madrid-España	-	18,11	351.705	347.462	8.738	240	3.864	140	140	-	-
Sociedad de Procedimientos de Pago, S.L.	Entidad de pago	Madrid-España	-	22,92	3.776	1.740	3.892	2.346	(290)	(15)	(15)	-	-
Societat Catalana per a la Mobilitat S.A.	Desarrollo e implantación del proyecto T-mobilitat	Barcelona-España	23,50	23,50	75.859	67.006	5.414	9.874	(527)	(494)	(494)	1.846	-
Telefonica Factoring do Brasil, Ltda. (1)	Factoring	Brasil	20,00	20,00	252.046	214.792	53.687	5.000	1.000	31.254	31.254	2.029	1.893
Telefonica Factoring España, S.A.	Factoring	Madrid-España	20,00	20,00	81.282	66.799	4.652	5.109	1.740	7.634	7.634	2.525	1.398
Unicre - Instituçao Financeira de Crédito, S.A.	Emisión de tarjetas	Portugal	-	21,01	375.284	278.813	173.790	10.000	70.252	16.218	16.218	-	5.000
Zone2Boost, S.L.	Holding para adquisición de negocios	Barcelona-España	-	40,00	2.002	67	-	3	1.999	(67)	(67)	-	-

(L) Sociedades en liquidación,
(C) Sociedades que cotizan en Bolsa: Últimos datos públicos disponibles en el momento de redactar esta Memoria.
(1) Todos los datos excepto el coste y el dividendo están expresados en moneda local: Real brasileño
(2) Todos los datos excepto el coste y el dividendo están expresados en moneda local: Metical de Mozambique (miles)
(3) Todos los datos excepto el coste están expresados en moneda local: Renmimbi (miles)
Nota: La información de las sociedades que no cotizan en Bolsa corresponde a los últimos datos disponibles (reales o estimados) en el momento de redactar esta Memoria.

Anexo 4 – Otros desgloses fiscales

Rentas acogidas a la deducción prevista en el artículo 42 del Texto Refundido de la Ley del Impuesto sobre Sociedades aprobado por el Real Decreto Legislativo 4/2004, de 5 de marzo (Disposición transitoria vigésima cuarta de la Ley 27/2014, del Impuesto sobre sociedades):

DEDUCCIONES DEL IMPUESTO SOBRE SOCIEDADES POR REINVERSIÓN DE BENEFICIOS
(Millones de euros)

EJERCICIO	RENTA ACOGIDA	BASE DEDUCCIÓN	DEDUCCIÓN ACREDITADA (1)	AÑO REINVERSIÓN
2013	54	54	6	2013
2014	282	282	34	2014

(1) Existen deducciones pendientes de aplicar por falta de cuota en la declaración consolidada.

Las reinversiones se efectúan en valores de renta variable, que otorguen una participación superior al 5%, y en inmovilizado material, intangible e inversiones inmobiliarias afectos a la actividad.

A continuación se incluye la información relativa al saldo de las correcciones de valor pendientes de integrar de las entidades calificadas como grupo, inversiones en negocios conjuntos y asociadas a 31 de diciembre de 2017 así como las recuperaciones realizadas durante el ejercicio 2018:

DEDUCCIONES POR DETERIOROS EN SOCIEDADES PARTICIPADAS
(Millones de euros)

SOCIEDAD PARTICIPADA	CANTIDADES DEDUCIDAS EN PERIODOS IMPOSITIVOS ANTERIORES PENDIENTES DE INTEGRAR A 31-12-2017	CANTIDADES INTEGRADAS EN 2018	CANTIDADES DEDUCIDAS EN PERIODOS IMPOSITIVOS ANTERIORES PENDIENTES DE INTEGRAR A 31-12-2018 (3)
Buildingcenter, SA (1)	645	(215)	430
Caixa Capital Biomed, SA	1	(1)	0
Caixa Capital Fondos (2)	2	(2)	0
Céleris	3	(3)	0
Credifimo, EFC, SAU (2)	104	(35)	69
Hiscan Patrimonio (2)	8	(8)	0
Inversiones Valencia SCR (1)	9	(5)	3
Ircio Inversiones SL	0	(0)	0
Puerto Triana (1)	20	(7)	13
Sercapgu (2)	2	(1)	1
Tubespa (2)	3	(1)	2
TOTAL	**797**	**(277)**	**520**

(1) Deterioro eliminado en consolidación.
(2) Deterioro parcialmente eliminado en consolidación.
(3) Del total de los deterioros informados en esta columna hay eliminados en el grupo de consolidación fiscal 482 millones de euros.

Anexo 5 - Notificaciones sobre adquisición y venta de participaciones en el capital en el ejercicio 2019

(Artículo 155 de la Ley de Sociedades de Capital y artículo 125 del Texto Refundido de la Ley del Mercado de Valores).

El día 1 de marzo de 2019 se registró en la CNMV una comunicación de CaixaBank. en la que se informaba del cruce del umbral del 3% como consecuencia del proceso de venta de la participación accionarial en Repsol, anunciada previamente el 21 de septiembre de 2018.

Con fecha de 30 de abril de 2019 se registró en la CNMV una comunicación de la Acción Concertada en la sociedad General de Alquiler de Maquinaria, en la que se informaba que en el marco del proceso de disolución de dicha Acción Concertada, se ha procedido a la venta de la totalidad de la participación de CaixaBank en dicha sociedad.

En fecha 19 de junio de 2019, Banco de Santander, miembro de la Acción Concertada en General de Maquinaria, comunicó la disolución de dicha Acción Concertada.

El día 18 de julio de 2019 CaixaBank, realizó un comunicado de vínculos estrechos por la contratación, el día 15 de julio de 2019, de un *equity swap* sobre 51.921.316 acciones de Telefónica. Mediante este instrumento financiero, CaixaBank. efectúa una cobertura de las acciones subyacentes al precio unitario pactado. Con fecha 15 de julio de 2019 se han concretado los parámetros definitivos del instrumento, si bien las instrucciones para la constitución de la operación se habían ordenado con anterioridad.

Anexo 6 – Relación de agentes

Información requerida por el artículo 21 del Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero

NOMBRE
ALFONSO AMURRIO MARTINEZ
ANTONIO ASENSIO ROMERO
ANTONIO JESUS GOMEZ CHICA
APOLONIA GOMEZ SANTOS
BEATRIZ LOPEZ BELLO
ESTELA RODRIGO FRESNEDA
FRANCISCA CASTILLA GIGANTE
FRANCISCO JAVIER DOMINGUEZ CORNEJO
GESTIMAR ASESORES S.COOPERATIVA
GOMEZ SANCHEZ MOLERO SL
IDELFONSO MARTINEZ LERIDA
INMACULADO ROMERO DE DIEGO
J MADERA ASESORES AGRICOLAS
JESUS MIGUEL PRADO CEA
JESUS RAFAEL SERRANO LOPEZ
JONATHAN PEREZ IGLESIA
JOSE ANDRES CEJAS GALVEZ
JOSE MANUEL CRUZ MUÑIZ
JOSE RAMON MUÑOZ ORTEGA
JUANA WIC GOMEZ
JYD SERV FINANCIERS MANCHUELA SL
LORENA TOLEDO GARCIA
LOURDES CERES OCAÑA
LUZ MARIA GARCIA VALERO
Mª PURIFICACION ROPERO CASTILLO
MARIA ARACELI JANDULA MONTILLA
MARIA AURORA JURADO ROMEO
MARIA BEATRIZ MATAS ALMIRON
MARIA CARMEN ULGAR GUTIERREZ
MARIA ISABEL PAÑOS RUEDA
MARIA JULIANA GOMEZ PAEZ
MARIA LUISA DOMINGUEZ ALVAREZ
MARIA REYES RODRIGUEZ NARANJO
MATIAS JESUS RUIZ LOPEZ
MIGUEL ANGEL SANCHEZ PAREJA
MIGUEL GARCIA DOMINGUEZ
SERFIS ASESORIA E XESTION SL
SERGIO LOPEZ RODRIGUEZ

Propuesta de aplicación del resultado de CaixaBank

La distribución del beneficio de CaixaBank SA del ejercicio 2019, que el Consejo de Administración, con la información disponible a la fecha de formulación de estas cuentas anuales, acuerda proponer a la Junta General de Accionistas para su aprobación, se presenta a continuación:

PROPUESTA DE APLICACIÓN DEL RESULTADO DE CAIXABANK SA

(Euros)

	2019
BASE DE REPARTO	
Pérdidas y ganancias	2.073.521.148,66
DISTRIBUCIÓN	
A dividendo (1)	897.215.704,65
A reservas (2)	1.176.305.444,01
A reserva legal (3)	
A reserva voluntaria (4)	1.176.305.444,01
BENEFICIO NETO DEL EJERCICIO	**2.073.521.148,66**

(1) El Consejo de Administración tiene previsto proponer a la Junta General de Accionistas el pago de un dividendo de 0,15 euros por acción, a abonar en abril de 2020. El importe que consta como total a distribuir es el importe máximo estimado, que se reducirá en función del número de acciones en autocartera que CaixaBank tenga en el momento del pago del dividendo, dado que, conforme exige la Ley de Sociedades de Capital, las acciones propias no podrán percibir dividendo.

(2) Importe estimado (ver nota 4 posterior).

(3) No es necesario destinar parte del beneficio del ejercicio 2019 a reserva legal dado que esta alcanza ya el 20% de la cifra del capital social (artículo 274 de la Ley de Sociedades de Capital).

(4) Importe estimado que se destina a la reserva voluntaria. Este importe se incrementará en la misma cuantía en que se reduzca el importe destinado al pago de los dividendos complementarios (véanse notas 1 y 2 anteriores). La remuneración correspondiente al ejercicio 2019 de los instrumentos de capital AT1 asciende a un total de 133.290.284,20 euros, se entenderá abonada con cargo a este importe de reservas voluntarias.



Informe de **Gestión**

2019

CaixaBank

Informe de Gestión de CaixaBank del ejercicio 2019

CaixaBank, S.A., (en adelante CaixaBank o la Entidad) es una sociedad anónima sujeta a la normativa y regulaciones de las entidades bancarias que operan en España. CaixaBank y sus sociedades dependientes integran el Grupo CaixaBank (en adelante Grupo CaixaBank o Grupo).

El presente **Informe de gestión** de CaixaBank, S.A., ha sido elaborado de acuerdo con el Código de Comercio y el Real Decreto Legislativo 1/2012, de 2 de julio, de Sociedades de Capital.

La **información prospectiva**, contenida en los diferentes apartados de este documento, refleja los planes, previsiones o estimaciones de los gestores de CaixaBank, S.A., a la fecha de su formulación. Estos se basan en asunciones que son consideradas razonables, sin que dicha información prospectiva pueda interpretarse como una garantía de desempeño futuro de la Entidad, en el sentido de que tales planes, previsiones o estimaciones se encuentran sometidos a numerosos riesgos e incertidumbres que no implican que el desempeño futuro de la Entidad tenga porque coincidir con el inicialmente previsto.

La información financiera contenida en este informe de gestión ha sido obtenida a partir de los registros de contabilidad y de gestión de CaixaBank, S.A. y se presenta siguiendo los criterios establecidos en la Circular 4/2017 del Banco de España, de 27 de noviembre, y posteriores modificaciones.

En materia de Información No Financiera y Diversidad, se ha tenido en consideración 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. La información no financiera correspondiente a CaixaBank, S.A. se incluye en el Informe de Gestión Consolidado del Grupo CaixaBank que se encuentra disponible junto con las Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo CaixaBank correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2019 y que se depositarán en el Registro Mercantil de Valencia.

NUESTRA IDENTIDAD 4
Comportamiento responsable y ético 6
Estructura organizativa 9
Modelo de negocio 12

GESTIÓN DEL RIESGO 14

ENTORNO, EVOLUCIÓN PREVISIBLE Y ESTRATEGIA 18
Contexto económico, regulatorio, social, tecnológico y competitivo 18
Plan Estratégico 2019-2021 23

HECHOS RELEVANTES Y SIGNIFICATIVOS 25
Experiencia cliente 25
Innovación y Digitalización 25
Gestión de personas 25
Sostenibilidad 25

EVOLUCIÓN RESULTADOS Y ACTIVIDAD 26
Resultados 27
Evolución de la actividad 30
Liquidez y estructura de financiación 33
Gestión del capital 34

INFORMACIÓN NO FINANCIERA 35

HECHOS POSTERIORES 35

GLOSARIO 35

Nuestra identidad

El Grupo CaixaBank es un grupo financiero con un **modelo de banca universal socialmente responsable** con visión a largo plazo, basado en la **calidad, la cercanía y la especialización**, que ofrece una propuesta de valor de productos y servicios adaptada para cada segmento, asumiendo la innovación como un reto estratégico y un rasgo diferencial de su cultura, y cuyo posicionamiento líder en banca minorista en España y Portugal le permite tener un rol clave en la contribución al crecimiento económico sostenible.

CaixaBank, S.A. es la entidad matriz de un grupo de servicios financieros cuya acción se encuentra admitida a negociación en las bolsas de Barcelona, Madrid, Valencia y Bilbao y en el mercado continuo, formando parte del Ibex-35 desde 2011, así como del Euro Stoxx Bank Price EUR, el MSCI Europe y el MSCI Pan-Euro.



Nuestra Misión

"Contribuir al bienestar financiero de nuestros clientes y al progreso de toda la sociedad"

CaixaBank pone a disposición de sus clientes las mejores herramientas y el asesoramiento experto para tomar decisiones y desarrollar hábitos que son fuente de **bienestar financiero** y que permiten, por ejemplo, planificar adecuadamente para hacer frente a gastos recurrentes, cubrirse frente a imprevistos, mantener el poder adquisitivo durante la jubilación o hacer realidad ilusiones y proyectos.

Lo hacemos con:

- Asesoramiento especializado.
- Herramientas de simulación y de seguimiento de las finanzas personales.
- Medios de pago cómodos y seguros.
- Un abanico completo de productos de ahorro, previsión y seguros.
- Crédito concedido de manera responsable.
- Cuidando la seguridad de la información personal de nuestros clientes.

Además de contribuir al bienestar financiero de nuestros clientes, nuestro propósito es **apoyar el progreso de toda la sociedad.** Somos una entidad minorista enraizada allá donde trabajamos y, por ello, nos sentimos partícipes del progreso de las comunidades donde desarrollamos nuestro negocio.

Contribuimos al progreso de la sociedad:

- Canalizando de forma eficaz y prudente el ahorro y la financiación y garantizando un sistema de pagos eficiente y seguro.
- Mediante la inclusión y la educación financiera; la sostenibilidad medioambiental; el apoyo a la diversidad; con los programas de ayudas a la vivienda; o promoviendo el voluntariado corporativo.
- Y por supuesto, a través de nuestra colaboración con la Obra Social de la Fundación Bancaria "la Caixa", cuyo presupuesto se alimenta en parte de los dividendos que CriteriaCaixa cobra por su participación en CaixaBank. Una parte significativa de este presupuesto se canaliza a necesidades locales identificadas desde la red de oficinas de CaixaBank en España y de BPI en Portugal.

CaixaBank

NUESTRA MISIÓN

Contribuir al bienestar financiero de nuestros clientes y al **progreso de toda la sociedad**

NUESTROS VALORES

- Calidad
- Compromiso social
- Confianza

NUESTRA CULTURA

- Las personas, lo primero
- La agilidad, nuestra actitud
- La colaboración, nuestra fuerza

NUESTRA VISIÓN ESTRATÉGICA

Grupo financiero **líder e innovador,** con el mejor **servicio al cliente** y referente en **banca socialmente responsable**



CLIENTES

- Ser referente
- Relación basada en la proximidad y confianza
- Excelencia en el servicio
- Propuesta de valor para cada segmento
- Apuesta por la innovación



ACCIONISTAS

- Generación de valor a largo plazo
- Ofrecer una rentabilidad atractiva
- Relación próxima y transparente



SOCIEDAD

- Maximizar la aportación a la economía del país
- Establecer relaciones estables y de confianza con el entorno
- Contribuir a la resolución de los retos sociales más urgentes
- Transición hacia una economía baja en carbono



EMPLEADOS

- Garantizar su bienestar
- Contribuir a su desarrollo profesional
- Fomentar la diversidad, igualdad de oportunidades y conciliación
- Preponderancia de criterios meritocráticos

MODELO DE BANCA UNIVERSAL

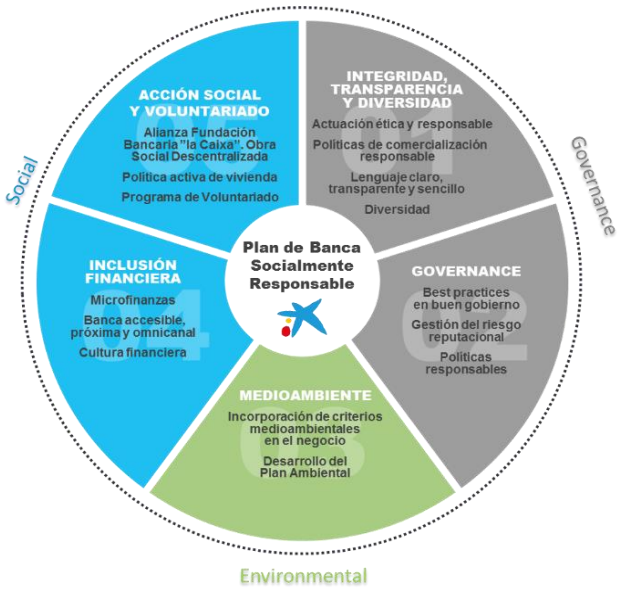
Socialmente responsable, que cubre todas las necesidades financieras y aseguradoras

Comportamiento responsable y ético

La **Política de Responsabilidad Social Corporativa** de CaixaBank, aprobada por el Consejo de Administración y cuyo seguimiento corresponde a comités de primer nivel de CaixaBank con la involucración directa de la Alta Dirección, establece la base de la actuación responsable y la eficiencia económica con voluntad de compromiso con el desarrollo socio-económico de las personas y el territorio. A través de la Política, CaixaBank asume como directrices para la gestión y el desarrollo de su actividad: la actuación íntegra, responsable y sostenible; la máxima calidad en el servicio, la eficiencia económica; la adopción de una perspectiva a largo plazo en la toma de decisiones; y la innovación permanente, que contribuya en lo posible al desarrollo sostenible de las comunidades.

Este compromiso aporta valor añadido a la Entidad y a sus grupos de interés e incluye toda la cadena de valor de la organización: los factores económicos y financieros de la actividad, la responsabilidad hacia el medio ambiente, la satisfacción de los clientes, la creación de valor por los accionistas, las necesidades y aspiraciones de los empleados, la relación con proveedores y colaboradores y sus efectos sobre las comunidades y los entornos en los que está presente.

En este marco, el **Plan de Banca Socialmente Responsable de CaixaBank** (aprobado por el Consejo de Administración en 2017) basado en los criterios ASG (Ambiente, Sociedad y Gobernanza) – ESG (por sus siglas en inglés), cuenta con 5 ejes que funcionan como guía y contribuyen a poner el foco en las prioridades en el ámbito de la gestión responsable.



El respeto a los derechos humanos es parte integral de los valores corporativos de CaixaBank y el mínimo estándar de actuación para desarrollar la actividad empresarial de forma legítima. A estos efectos, CaixaBank dispone de una **Política de Derechos Humanos** y un **Código Ético y Principios de Actuación**, normas de máximo nivel en la escala jerárquica de la normativa interna de la Entidad, aprobados por el Consejo de Administración e inspirados en los principios de la Carta Internacional de Derechos Humanos de las Naciones Unidas y la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo, entre otros estándares éticos y de conducta.

A continuación se muestra un detalle de las principales políticas en materia de ética e integridad, aprobadas por el Consejo de Administración:

Política	Objetivo	Última actualización	Pública en la web corporativa de CaixaBank
Código Ético y Principios de actuación	Manifiesto sobre los valores y principios éticos que inspiran la actuación y deben regir la actividad de CaixaBank	Enero 2019	Si
Política Corporativa de Derechos Humanos	Mínimo estándar de actuación para desarrollar la actividad de forma legítima.	Octubre 2019	Si
Política Anticorrupción	Impedir que tanto la Entidad como sus colaboradores externos, directamente o a través de personas interpuestas, incurran en conductas que puedan resultar contrarias a la ley o a los principios básicos de actuación de CaixaBank.	Enero 2019	Si
Política Corporativa de Compliance Penal	Prevenir y evitar la comisión de delitos en el seno de la organización.	Octubre 2018	Si

Política	Objetivo	Última actualización	Pública en la web corporativa de CaixaBank
Política Corporativa de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo y de Gestión de las Sanciones y Contramedidas Financieras Internacionales del Grupo CaixaBank	Promover activamente la aplicación de los más altos estándares internacionales en esta materia en todas aquellas jurisdicciones donde CaixaBank tiene presencia y opera.	Julio 2019	Si
Política corporativa de relación con el sector de Defensa	Regula las condiciones en las que se podrá considerar mantener relaciones comerciales con empresas de dicho sector, y establece restricciones y criterios de exclusión.	Diciembre 2019	No[1]
Reglamento Interno de Conducta en el Ámbito del Mercado de Valores (RIC)	Fomentar la transparencia en los mercados y preservar, en todo momento, el interés legítimo de los inversores de acuerdo al Reglamento 596/2014 del Parlamento Europeo y la Ley del Mercado de Valores.	Julio 2019	Si
Política General Corporativa de Conflictos de Interés	Permite prevenir y gestionar los posibles conflictos de interés que puedan surgir en los diversos ámbitos y escenarios.	Octubre 2018	Si
Política Corporativa de Privacidad	Recoge el derecho fundamental a la protección de los datos y privacidad.	Mayo 2018	No[1]
Código de Conducta Telemático	Garantizar el buen uso de los medios técnicos e informáticos propiedad de CaixaBank y concienciación a los empleados de las ventajas de la buena utilización de la red de comunicaciones y de la seguridad en los equipos informáticos y de comunicación.	Mayo 2014	No

Adicionalmente, CaixaBank rige su actividad de acuerdo a las siguientes políticas y principios responsables:

Política	Descripción
Política de Gestión del Riesgo Medioambiental	Implantar la Política de Gestión del Riesgo Medioambiental y revisar el procedimiento de concesión de riesgos, recogiendo los cambios regulatorios y de mercado.
Política de Gestión Ambiental y Energética	Establecer los principios de actuación con los que se compromete CaixaBank en materia ambiental y energética.
Código de Conducta de Proveedores	Difundir y promover los valores y los principios éticos que regirán la actividad de los proveedores de bienes y servicios, contratistas y terceros colaboradores de CaixaBank.
Política de Prevención de Riesgos Laborales	Potenciar todas aquellas iniciativas y actuaciones que favorezcan unas adecuadas condiciones de trabajo.
Política de compras	Establecer los criterios a seguir en la realización de los procesos de selección y negociación con proveedores.
Política de Control y Gestión del Riesgo Fiscal	Establecer los principios tributarios estratégicos alineados con la conducta fiscal responsable.
Política General de Remuneración	Impulsar comportamientos que aseguren la generación de valor a largo plazo y la sostenibilidad de los resultados en el tiempo. Además basa su estrategia de atracción y retención del talento en facilitar a los profesionales la participación en un proyecto social y empresarial distintivo, en la posibilidad de desarrollarse profesionalmente y en unas condiciones competitivas de compensación total.
Política de Gobierno Corporativo	Establecer los criterios y pautas que deben regir la organización y funcionamiento de los órganos de gobierno de la Sociedad en desarrollo de la normativa aplicable y las recomendaciones de buen gobierno corporativo.
Política de información, comunicación y contactos con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto	Establecer una política que sea plenamente respetuosa con las normas contra el abuso de mercado y dé un trato semejante a los accionistas que se encuentren en la misma posición.
Política de Dividendos	Configurar los principios y criterios básicos por los que se regirán los acuerdos sobre remuneración al accionista sometidos por el Consejo de Administración a la aprobación de la Junta General.

[1] Son públicos unos Principios, extracto de la Política.

Política	Descripción
Política de selección, diversidad y evaluación de la idoneidad de los consejeros y de los miembros de la alta dirección y otros titulares de funciones clave de CaixaBank	Establecer los principios, criterios y líneas fundamentales de la organización y de los procedimientos para llevar a cabo la evaluación de la idoneidad de los miembros del Consejo de Administración de CaixaBank y de la alta dirección y otros titulares de funciones clave, en particular, de los procesos de selección relativos a su nombramiento todo ello de conformidad con la normativa aplicable y las mejores prácticas de gobierno corporativo.
Política Corporativa de Responsabilidad Social Corporativa	Extender los principios y prácticas responsables en el seno de la sociedad, para avanzar conjuntamente hacia el progreso en materia social y medioambiental, favoreciendo la consecución de los objetivos estratégicos del Grupo mediante prácticas responsables y sostenibles.

CaixaBank asume el **compromiso de transparencia** para facilitar a sus clientes información precisa, veraz y comprensible de sus operaciones, comisiones y procedimientos para canalizar reclamaciones y resolver incidencias.

El adecuado diseño de productos y servicios financieros, que incluye instrumentos financieros y productos y servicios bancarios y de seguros, así como su correcta comercialización son una prioridad. La aplicación de las normativas que regulan los diferentes productos y servicios: (i) instrumentos financieros (Markets in Financial Instruments Directive -MiFID); (ii) productos y servicios bancarios (Directrices de la Autoridad Bancaria Europea sobre procedimientos de gobernanza y vigilancia de productos de banca minorista); y (iii) productos de seguro (Directiva de Distribución de Seguros-IDD), aseguran que CaixaBank cuenta con los procesos adecuados de conocimiento de los clientes, para poder ofrecerles productos y servicios acordes con sus necesidades financieras, y de comunicación clara y veraz sobre los riesgos de sus inversiones.

Estructura Organizativa

CaixaBank es una sociedad anónima cuyas acciones se encuentran admitidas a cotización y sujeta a la supervisión del Banco Central Europeo, del Banco de España y de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Gobierno Corporativo

Un Gobierno Corporativo sólido permite a las compañías mantener un proceso de toma de decisiones eficiente y metódico, que transmita claridad en la asignación de responsabilidades, evitando así posibles conflictos de interés, asegurando la eficiencia en la gestión de riesgos y control interno y promoviendo la transparencia.

De acuerdo con el compromiso con nuestra misión y visión, integrar las prácticas de Buen Gobierno Corporativo en nuestra actividad es necesario y es una prioridad estratégica para lograr una compañía bien dirigida y ser reconocido por ello.

A continuación se detalla la estructura de Gobierno Corporativo de la Entidad:



La información relativa al gobierno corporativo en la Entidad se encuentra recogida en el Informe Anual de Gobierno Corporativo de CaixaBank, disponible en la web de CaixaBank (www.caixabank.com) y anexado a este documento.

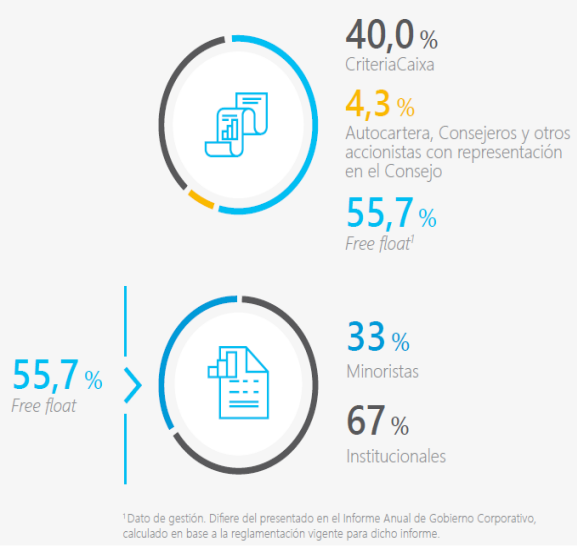
Estructura accionarial

Al cierre del ejercicio 2019, el capital social de CaixaBank está representado por 5.981.438.031 acciones de 1 euro de valor nominal cada una, pertenecientes a una sola clase y serie, con idénticos derechos políticos y económicos, y representadas en anotaciones en cuenta.

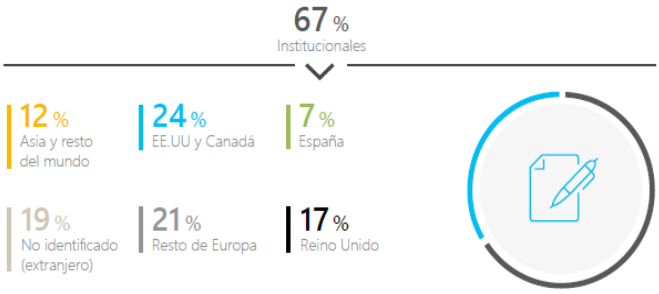
Dicho capital social se distribuye del siguiente modo:

Tramos de acciones	Accionistas[2]	Acciones	Capital Social
de 1 a 499	252.188	52.286.167	0,9%
de 500 a 999	112.500	80.243.048	1,3%
de 1000 a 4.999	169.379	365.373.800	6,1%
de 5.000 a 49.999	42.695	479.155.251	8,0%
de 50.000 a 100.000	786	53.135.981	0,9%
más de 100.000[3]	575	4.951.243.784	82,8%
Total	**578.123**	**5.981.438.031**	**100%**

Estructura de base accionarial



Distribución geográfica inversores institucionales



Las operaciones de compra y venta de acciones propias, por la Entidad, se ajustarán a lo previsto en la normativa vigente y en los acuerdos de la junta general de accionistas al respecto.

La información sobre la adquisición y enajenación de acciones propias durante el ejercicio se incluye en la Nota 22 "Patrimonio Neto" de las Cuentas Anuales adjuntas.

Política de dividendos

Conforme a la política de dividendos aprobada por el Consejo de Administración de CaixaBank celebrado el 31 de enero de 2019, la remuneración correspondiente al ejercicio 2019 se realizará mediante el pago de un único dividendo en efectivo, que se abonará en torno al mes de abril de 2020 tras el cierre del ejercicio.

El Plan Estratégico 2019-2021, CaixaBank informó sobre la intención, conforme a la política de dividendos, de remunerar a los accionistas distribuyendo un importe en efectivo superior al 50 % del resultado neto consolidado, fijando el importe máximo a distribuir con cargo al ejercicio 2019 en el 60 % del beneficio neto consolidado.

El 31 de enero de 2020, el Consejo de Administración ha informado sobre la intención de proponer a la Junta General de Accionistas, el pago de un dividendo de 15 céntimos por acción en efectivo con cargo al resultado del ejercicio 2019. Este pago representaría un 53 % del resultado del ejercicio 2019, en línea con el Plan Estratégico. Asimismo, ha acordado fijar el importe máximo a distribuir con cargo al ejercicio 2020 en el 60 % del beneficio neto consolidado.

[2] En relación con las acciones de los inversores que operan a través de una entidad custodio situada fuera del territorio español, se computa como accionista únicamente la entidad custodio, que es quien aparece inscrita en el correspondiente registro de anotaciones en cuenta.

[3] Incluye la participación de autocartera.

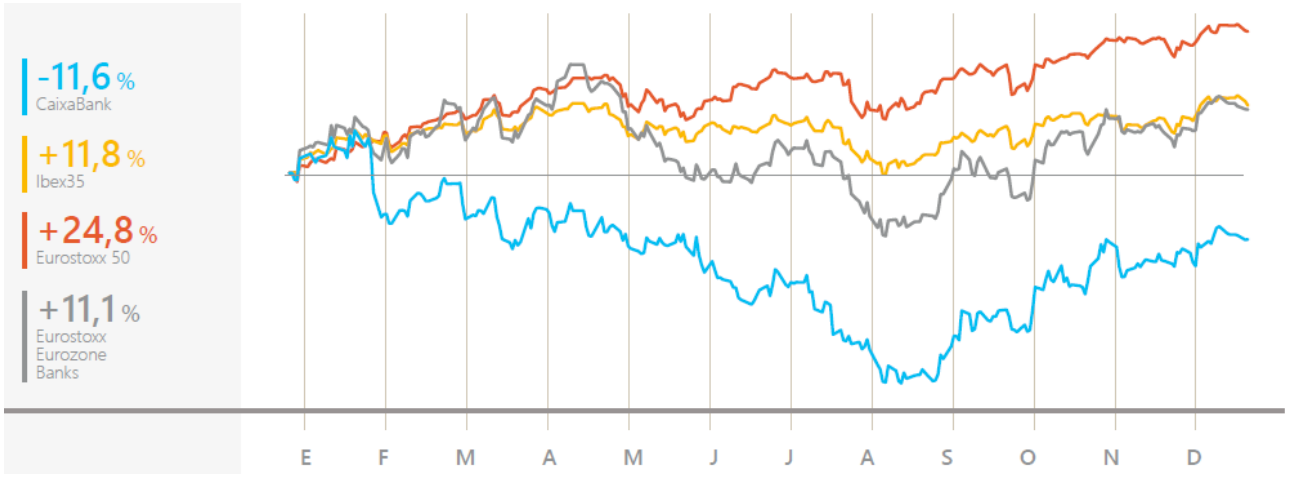
Evolución de la acción en 2019

La cotización de CaixaBank cerró a 31 de diciembre de 2019 en 2,798 euros por acción, con un avance del +16,1 % en el cuarto trimestre del año, atenuando la caída en el cómputo anual hasta el -11,6 % (vs. una variación de +11,1 % Eurostoxx Banks y -3,4 % Ibex 35 bancos). Los agregados generales, por su parte, cerraron 2019 con subidas: +24,8 % en el caso del Eurostoxx 50 y +11,8 % en el Ibex 35.

El paquete de nuevas medidas de política monetaria del BCE anunciadas en el tercer trimestre (con una bajada comedida de la tasa de facilidad de depósitos, la mejora de las condiciones de la TLTRO III y un nuevo sistema de remuneración de la liquidez depositada en el BCE) han contribuido a la recuperación del sentimiento inversor.

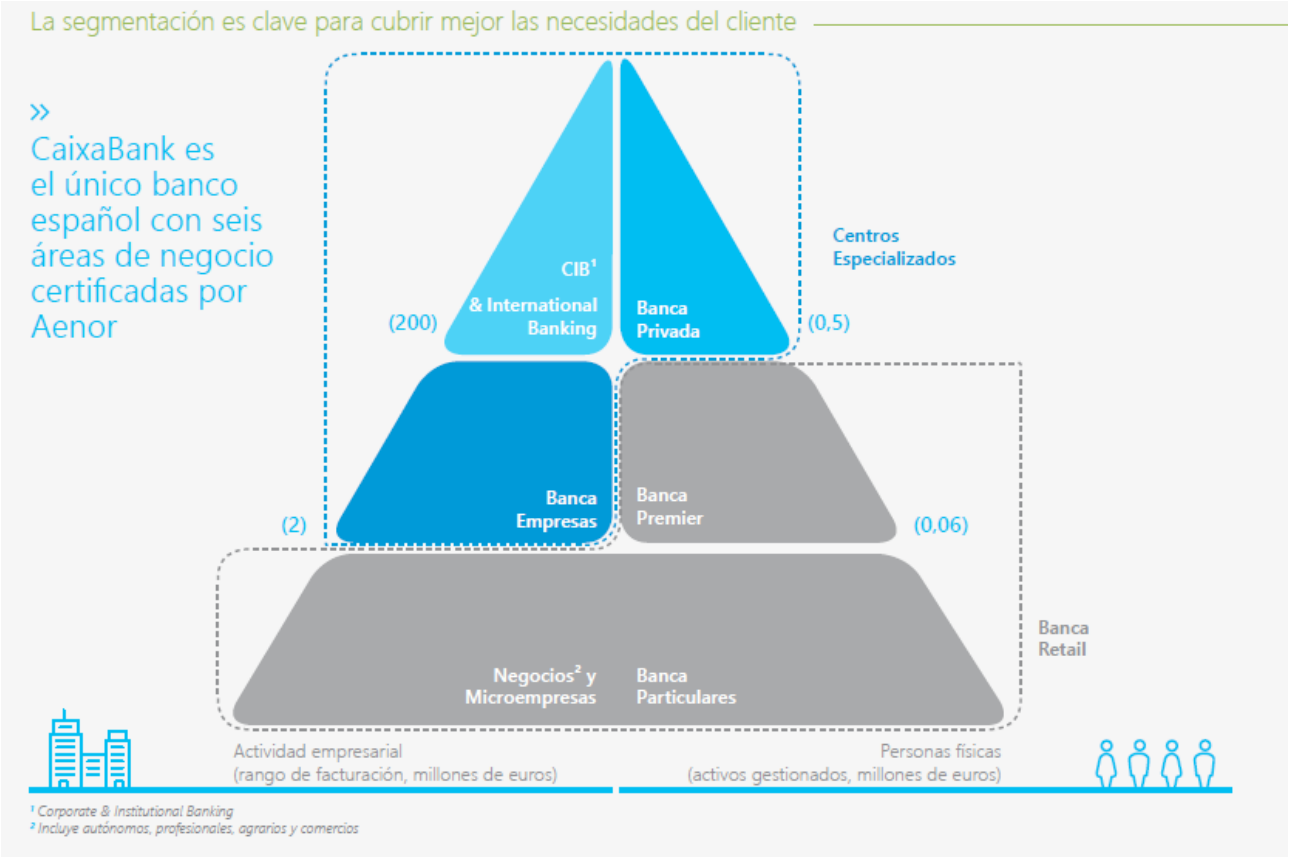
En el ejercicio 2019, el volumen de negociación en euros de la acción y el número de títulos negociados cayeron un -45,3 % y un -21,3 %, respectivamente.

Evolución de las principales bolsas (enero 19 base 100)



Modelo de negocio

CaixaBank dispone de un modelo de banca universal, ofreciendo una amplia gama de productos y servicios adaptados a las necesidades de los clientes, desde una plataforma comercial que combina las oficinas y el mundo digital.



Banca particulares, negocios y microempresas

La propuesta de valor de Banca Retail se basa en una oferta omnicanal, innovadora y diferenciada que va dirigida a clientes particulares, negocios y emprendedores, buscando siempre la mejor experiencia del cliente.

La propuesta de BusinessBank va dirigida a pequeñas empresas, emprendedores, autónomos y comercios. Incluye todas las soluciones del día a día, seguridad, protección, internacionalización y financiación que necesitan, siempre con el apoyo de gestores especializados.

Banca Premier

La propuesta de valor de Banca Premier se apoya en tres pilares fundamentales: un modelo propio de asesoramiento, profesionales con formación certificada y soluciones exclusivas para los clientes, consolidando así el liderazgo en asesoramiento financiero.

Banca Privada

Banca Privada cuenta con equipos especializados y más de 600 profesionales acreditados con una experiencia media de 15 años que trabajan junto con la red de oficinas para ofrecer el mejor servicio.

Banca Privada dispone de 53 centros exclusivos que le permiten asegurar que los clientes siempre reciben un trato cercano. Se ofrece a los clientes distintos modelos de servicio desde el asesoramiento tradicional al asesoramiento independiente así como servicios de bróker. Además a través del Proyecto de Valor Social se proporcionan soluciones en los ámbitos de la Filantropía y de Inversión Socialmente Responsable (ISR).

Banca de Empresas

CaixaBank Empresas se ha consolidado como la Entidad de referencia para las compañías españolas. Incorpora una propuesta de valor que ofrece soluciones innovadoras y una atención especializada, a través de sus más de 125 centros distribuidos por todo el territorio español, prestando asesoramiento avanzado a través de videoconferencia o poniendo en marcha nuevos canales de comunicación entre los clientes y sus gestores, como el Muro de Empresas y Go&Business.

Banca empresas presenta un modelo de atención exclusiva donde un equipo de expertos da respuesta a las necesidades de cada empresa. La Entidad quiere continuar incrementando la relación con sus clientes, así como ampliar la base de clientes empresa para seguir impulsando el crédito con el mejor servicio.

CIB & International Banking

La propuesta de CIB & International Banking, integra tres áreas de negocio, Banca Corporativa, Banca Institucional y Banca Internacional y diversas áreas de producto que prestan servicios a los clientes, como Capital Markets, Tesorería, Project finance, Asset Finance y M&A.

Banca Corporativa incorpora una propuesta de valor que ofrece un servicio a medida a clientes corporativos con el objetivo de ser su entidad de referencia. Para ello, se diseñan propuestas de valor personalizadas y se acompaña a los clientes en el mercado exterior.

Banca Institucional da servicio a las instituciones del sector público y privado, a través de una gestión especializada que ofrece servicios y soluciones financieras.

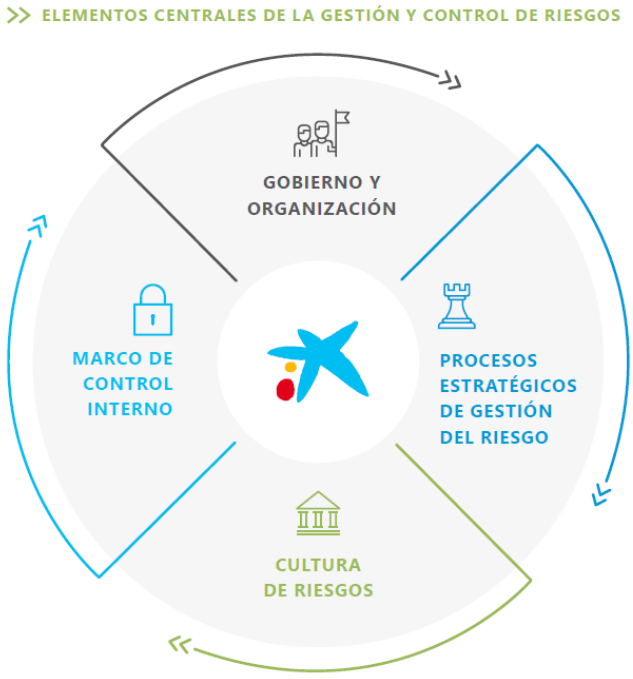
Banca Internacional ofrece soporte a los clientes de la red de oficinas, de CIB y de Banca de Empresas que operan en el exterior así como a large corporates locales, a través de sus 27 puntos de presencia internacional con cobertura mundial y 175 profesionales.

La información sobre la evolución de las distintas áreas de negocio de CaixaBank, S.A. se encuentra recogida en el punto 01: Modelo de negocio, del Informe de Gestión Consolidado del Grupo CaixaBank.

Gestión del riesgo

CaixaBank mantiene un perfil de riesgo medio bajo, una confortable adecuación de capital y holgadas métricas de liquidez, en consonancia con su modelo de negocio y el apetito al riesgo definido por el Consejo de Administración.

Los sistemas de gestión de riesgos implementados son adecuados en relación con el perfil de riesgo y apetito al riesgo aprobado y se componen de los siguientes elementos:



Gobierno y organización

Se desarrolla a través de políticas, normas y procedimientos internos que aseguran la adecuada tutela por parte de los órganos de gobierno y comités directivos, así como por la especialización del equipo humano.

Procesos estratégicos de gestión del riesgo

1. Identificación y evaluación de riesgos. (Risk Assessment).
2. Taxonomía y definición de Riesgos. Catálogo de riesgos.
3. Marco de Apetito al Riesgo (RAF).
4. Planificación de riesgos.

Cultura de riesgos

La Cultura de riesgos se articula a través de los principios generales de gestión del riesgo, la formación y la evaluación retribución variable del desempeño de los empleados, entre otros.

Marco de Control Interno

Estructura con base en el modelo de las tres Líneas de Defensa que proporciona un grado de seguridad razonable en la consecución de los objetivos del Grupo.

A continuación se presenta, para los distintos riesgos identificados en el Catálogo de Riesgos Corporativo, los aspectos más destacables con respecto a su gestión y actuaciones en el ejercicio 2019 referidas al Grupo CaixaBank.

	Definición en el Catálogo de Riesgos Corporativo	Gestión del riesgo	Principales hitos en 2019
RIESGOS DEL MODELO DE NEGOCIO			
Rentabilidad de negocio	Obtención de resultados inferiores a las expectativas del mercado o a los objetivos del Grupo que impidan, en última instancia, alcanzar un nivel de Rentabilidad Sostenible superior al Coste de Capital.	La gestión de este riesgo se soporta en el proceso estratégico de planificación financiera, el cual está sujeto a una monitorización continuada para evaluar el cumplimiento tanto a nivel de estrategia como de presupuesto. Tras cuantificar las desviaciones e identificar su causa, se elevan las conclusiones a los órganos de gestión y de gobierno, para evaluar la conveniencia de ajustes que garanticen el cumplimiento de los objetivos internos.	En 2019, la rentabilidad medida como RoTE se ha situado por encima del coste de capital cuando se excluye el impacto del Acuerdo Laboral. En un entorno de persistencia de tipos en niveles mínimos, se ha seguido potenciando la transformación digital y fortaleciendo el modelo de negocio de CaixaBank que se ha mostrado resistente en este contexto. Se pone el foco en el negocio de seguros y de gestión de activos, en segmentos de negocio menos sensibles al tipo de interés (crédito consumo) y en la adaptación de la gestión del pasivo y la liquidez de los clientes. Todo ello, abogando por una política de contención de gastos compatible con una inversión continuada en tecnología y en transformación del modelo de distribución.

	Definición en el Catálogo de Riesgos Corporativo	Gestión del riesgo	Principales hitos en 2019
RIESGOS DEL MODELO DE NEGOCIO			
Recursos propios / Solvencia	Restricción de la capacidad del Grupo para adaptar su volumen de recursos propios a las exigencias normativas o a la modificación de su perfil de Riesgo.	La gestión se centra en mantener una confortable situación de capital de acuerdo con un perfil de riesgo medio-bajo para cubrir eventuales pérdidas inesperadas. El objetivo, según el Plan Estratégico 2019-21 es alcanzar un CET1 ~12% de RWAs y constituir adicionalmente 1 punto porcentual, transitorio, para cubrir potenciales impactos regulatorios que se prevén en los próximos años (tales como la finalización de Basilea 3 u otras modificaciones normativas).	El CET1 es del 12,0%, cumpliéndose con holgura los requerimientos mínimos y situándose el buffer MDA (*Maximum Distributable Amount*) en 4.805MM€. Durante 2019 se ha realizado una gestión activa de preparación de la cobertura de los futuros requerimientos MREL (*Minimum Required Eligible Liabilities*): se han realizado 5 emisiones de deuda senior no preferente (SNP), por un importe emitido de 3.382 millones de euros y una emisión de deuda senior preferente (SP) por 1.000 MM€.
Liquidez y financiación	Déficit de activos líquidos, o limitación en la capacidad de acceso a la financiación del mercado, para satisfacer los vencimientos contractuales de los pasivos, los requerimientos regulatorios o las necesidades de inversión del Grupo.	Su gestión está basada en un sistema descentralizado (CaixaBank y BPI) con segregación de funciones que persigue el mantenimiento de un nivel eficiente de fondos líquidos; la gestión activa de la liquidez y la sostenibilidad y estabilidad de las fuentes de financiación tanto en normalidad como en estrés.	La evolución positiva del gap comercial, así como las emisiones realizadas 5.382MM€ que superan los vencimientos 2.135MM€ del año, han situado a los activos líquidos totales en 89.427 MM€ y el LCR (*liquidity coverage ratio*, media 12 meses) en un 186%. La financiación institucional asciende a 32.716 MM€, cuya evolución destaca en 2019 por el éxito en el acceso a los mercados con distintos instrumentos de deuda.
RIESGOS ESPECÍFICOS DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA			
Crédito	Pérdida de valor de los activos del Grupo CaixaBank frente a una contrapartida por el deterioro de la capacidad de la misma para hacer frente a sus compromisos.	Corresponde al riesgo más significativo del balance del Grupo y se deriva de la actividad bancaria y aseguradora, de la operativa de tesorería y de la cartera de participadas, abarcando su ciclo de gestión toda la vida de las operaciones. Los principios y políticas que sustentan la gestión del riesgo de crédito son: • Una política de concesión prudente, que se fundamente en: (i) la adecuada relación entre los ingresos y las cargas que asumen los consumidores; (ii) la verificación documental de la información facilitada por el prestatario y su solvencia y; (iii) la información precontractual y protocolos de información adecuados a las circunstancias y características personales de cada cliente/operación. • Un seguimiento de la calidad de los activos a lo largo de su ciclo de vida basado en la gestión preventiva y el reconocimiento temprano del deterioro. • Valoraciones actualizadas y precisas del deterioro en cada momento y gestión diligente de la morosidad y las recuperaciones.	Durante el 2019 se han impulsado los procesos de seguimiento y control, continuado con la senda de efectividad de los procesos de recuperación, lo que se ha trasladado en continuas y sostenidas mejoras en las métricas de calidad crediticia del balance, tal y como viene aconteciendo en ejercicios recientes. La ratio de mora ha descendido hasta el 3,6% (versus 4,7% a 31 de diciembre de 2018).
Deterioro de otros activos	Reducción del valor en libros de las participaciones accionariales y de los activos no financieros (materiales, inmateriales, por impuestos y otros activos) del Grupo CaixaBank.	Su gestión se basa en la monitorización de los procesos de evaluación de las pruebas de deterioro y saneamiento de activos, así como del cumplimiento de las políticas de optimización de las participaciones accionariales e inmobiliarias dentro de los objetivos estratégicos	

	Definición en el Catálogo de Riesgos Corporativo	Gestión del riesgo	Principales hitos en 2019
RIESGOS ESPECÍFICOS DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA			
 Mercado	Pérdida de valor de los activos o incremento de valor de los pasivos incluidos en la cartera de negociación por fluctuaciones de los tipos de interés, tipos de cambio, spread de crédito, factores externos o precios en los mercados donde dichos activos/pasivos se negocian.	Su gestión se centra en mantener un riesgo bajo y estable muy por debajo de los límites de tolerancia establecidos.	
 Estructural del tipos	Efecto negativo sobre el valor económico de las masas del balance o sobre el margen financiero debido a cambios en la estructura temporal de los tipos de interés y su afectación a los instrumentos del activo, pasivo y fuera de balance del Grupo no registrados en la cartera de negociación.	La gestión se centra en optimizar el margen financiero y preservar el valor económico del balance dentro de los límites establecidos en el marco de apetito al riesgo. Se realiza una gestión activa contratando en los mercados financieros operaciones de cobertura adicionales a las coberturas naturales generadas en el propio balance derivadas de las operaciones de activo y de pasivo con los clientes.	En el año 2019 CaixaBank mantiene su posicionamiento de balance a subidas de tipos. Los motivos de este posicionamiento son de carácter estructural y de gestión. En concreto, desde un punto de vista estructural y debido al entorno de tipos de interés excepcionalmente bajos, ha continuado el trasvase de saldos de pasivo desde imposiciones a plazo fijo a las cuentas a la vista.
RIESGO OPERACIONAL Y REPUTACIONAL			
 Legal / Regulatorio	Potenciales pérdidas o disminución de la rentabilidad del Grupo CaixaBank a consecuencia de cambios en la legislación vigente, de una incorrecta implementación de dicha legislación en los procesos del grupo CaixaBank, de la inadecuada interpretación de la misma en las diferentes operaciones, de la incorrecta gestión de los requerimientos judiciales o administrativos o de las demandas o reclamaciones recibidas.	La gestión del riesgo legal y regulatorio persigue la defensa de la seguridad jurídica del Grupo, por una parte, mediante la monitorización e interpretación de los cambios regulatorios, así como su implementación, y por otra a través de la gestión individualizada de la defensa en procesos judiciales y extrajudiciales y el seguimiento del impacto patrimonial que dichos procesos tienen para el Grupo.	En 2019 se ha participado en procesos consultivos relevantes a nivel europeo y nacional como la finalización de los acuerdos de Basilea III, la Directiva de Crédito al Consumo, la Directiva de Comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, el Reglamento de Índices de Referencia (BMR) y otras modificaciones legislativas en materia de transparencia, así como en la implementación de normas como la Ley 5/2019 reguladora de los contratos de crédito inmobiliario y el Real Decreto-ley 19/2018 de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera (PSD2), entre otras vinculadas con riesgos tecnológicos.
 Conducta	Aplicación de criterios de actuación contrarios a los intereses de sus clientes u otros grupos de interés, o actuaciones u omisiones por parte del Grupo no ajustadas al marco jurídico y regulatorio, o a las políticas, normas o procedimientos internos o a los códigos de conducta y estándares éticos y de buenas prácticas.	La gestión del riesgo de conducta no corresponde únicamente a un área específica sino a todo el Grupo que, a través de sus empleados, debe asegurar el cumplimiento de la normativa vigente, aplicando procedimientos que trasladen dicha normativa a la actividad que realizan.	Impulso de la cultura de conducta, con dos palancas principales: • Vinculación de criterios de conducta a la retribución variable mediante: 1) la inclusión de indicadores en los objetivos corporativos como la diligencia debida de clientes y la correcta formalización de operaciones y a 2) la realización y superación de determinados cursos de formación regulatoria. En ambos casos los objetivos de cumplimiento 2019 han sido alcanzados. • Acciones de sensibilización en el ámbito de Conducta mediante sesiones específicas con la red y la publicación de comunicaciones en los canales corporativos. Refuerzo de las políticas, procedimientos y controles anticorrupción y de conflictos de intereses.

	Definición en el Catálogo de Riesgos Corporativo	Gestión del riesgo	Principales hitos en 2019
RIESGO OPERACIONAL Y REPUTACIONAL			
Tecnológico	Pérdidas debidas a la inadecuación o los fallos del hardware o del software de las infraestructuras tecnológicas, debidos a ciberataques u otras circunstancias, que pueden comprometer la disponibilidad, integridad, accesibilidad y seguridad de las infraestructuras y los datos.	Su gestión consiste en la identificación, implementación y monitorización de indicadores vinculados a los diferentes ámbitos en los que se divide el Riesgo Tecnológico. Asímismo CaixaBank mantiene el alineamiento con los estándares internacionales más prestigiosos en materia de Tecnologías de la Información (IT).	Despliegue del marco de control del Riesgo Tecnológico acorde con una nueva metodología avanzada de control y seguimiento. Esta metodología se alinea con las guías del supervisor sobre el riesgo IT, incluyendo escenarios asociados a ciberseguridad como son los ciberataques, el ciberespionaje o la fuga de información, entre otros.
Otros riesgos operacionales	Pérdidas o daños provocados por errores o fallos en procesos, por acontecimientos externos o por la actuación accidental o dolosa de terceros ajenos al Grupo. Incluye, entre otros, factores de riesgo relacionados con la externalización, la utilización de modelos cuantitativos, la custodia de valores o el fraude externo.	La gestión y control de este riesgo busca evitar o mitigar impactos negativos en el Grupo, ya sea de forma directa o indirecta por la afectación a *stakeholders* relevantes (p.e. clientes), que se deriven del funcionamiento de procesos y de sistemas internos o de la actuación de terceros.	Durante el ejercicio 2019 se ha actualizado e iniciado la implantación de la Política Corporativa de gestión de externalizaciones, alineada con la nueva Guía EBA y con las mejores prácticas, reforzando el gobierno y el control corporativo de los riesgos en la contratación de servicios a terceros. Asimismo, la Transformación Digital del Negocio y la entrada en vigor de nuevas normativas y expectativas supervisoras (p.e. PSD2) están requiriendo un mayor foco en la prevención del fraude externo y en la resiliencia operativa.
Fiabilidad de la información financiera	Deficiencias en la exactitud, integridad y criterios de elaboración de los datos necesarios para la evaluación de la situación financiera y patrimonial del Grupo CaixaBank.	Su gestión se realiza mediante la monitorización mensual del cierre contable y la existencia y seguimiento del adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF), entre otras métricas y políticas relacionadas con la información financiera.	
Reputacional	Menoscabo de la capacidad competitiva por deterioro de la confianza en el Grupo CaixaBank de alguno de sus grupos de interés, a partir de la evaluación que dichos grupos efectúan de las actuaciones u omisiones, realizadas o atribuidas, del Grupo, su Alta Dirección, sus Órganos de Gobierno o por quiebra de entidades relacionadas no consolidadas (riesgo de *Step-In*).	Su gestión persigue alcanzar un nivel satisfactorio de los principales indicadores de reputación de CaixaBank y avanzar en la monitorización de medidas preventivas y controles.	En 2019 se han actualizado los protocolos de gestión de la comunicación de crisis, con procedimientos según severidad del evento de crisis y creación de un Comité de Comunicación de Crisis. Asimismo se ha revisado en profundidad el Índice Global de Reputación de CaixaBank para asegurar que las percepciones y pesos de los stakeholders que lo componen se alinean con expectativas y atributos reputacionales del Plan Estratégico 2019-2021.

El sistema de gestión del riesgo y la política de riesgos en CaixaBank se describe de forma más amplia en la Nota 3 “Gestión del riesgo” de la memoria de estas Cuentas Anuales.

Entorno, evolución previsible y estrategia

Contexto económico

Evolución **global** y **mercados**

Moderación del ritmo de crecimiento económico: se estima un ritmo de crecimiento del 2,9%, por debajo del registro de 2018, debido a la madurez del ciclo económico global, el shock industrial y factores geopolíticos.

- **China mantiene una senda de desaceleración gradual:** en 2019, el crecimiento estimado es del 6,1%, por debajo del 6,6% registrado el año anterior.
- **El pulso comercial entre EE. UU. y China se intensifica hasta verano y se empieza a reconducir en el tramo final de 2019:** los flujos comerciales y la actividad global ya acusan el impacto de las tensiones comerciales y a pesar de que se alcanzará un acuerdo es poco probable que sea suficiente para eliminar la incertidumbre en este ámbito.



- **La economía estadounidense mantiene un buen tono:** se estima un crecimiento del 2,3% en 2019, un ritmo robusto dado el contexto de tensiones comerciales y el desvanecimiento del impulso fiscal de 2017-18.
- **Aumento de las tensiones comerciales entre EE.UU. y la Unión Europa:** un fallo de la Organización Mundial del Comercio a favor de EE.UU. en relación a un caso de ayudas públicas a Airbus por parte de la UE resulta en la imposición de aranceles por parte de EE.UU. sobre productos de la UE. La extensión a nuevos productos no es descartable.
- **El crecimiento de la eurozona se debilita:** la senda de moderación iniciada en 2018 se intensifica en 2019 (previsión de crecimiento del 1,1%), debido principalmente al menor dinamismo exterior y las dificultades que atraviesa el sector manufacturero (especialmente intensa en el caso del automóvil).
- **Incertidumbre política en Europa**: en 2019 la preocupación sobre un posible Brexit desordenado ha sido una fuente de incertidumbre. Tras el acuerdo de salida alcanzado con la UE, que eliminó dicha posibilidad, ahora preocupa la complejidad de alcanzar un acuerdo satisfactorio que ordene la nueva relación entre Reino Unido y la UE.
- **La volatilidad persiste en los mercados financieros:** la moderación del crecimiento global junto con la escalada de tensiones comerciales entre EE.UU. y China, son factores clave en 2019. La remisión de las tensiones comerciales permite rebajar la volatilidad y apoyar la evolución de las bolsas y los tipos de interés soberanos en el tramo final del año.
- **La Reserva Federal revierte el proceso de normalización monetaria:** con un trasfondo de presiones inflacionarias limitadas y perspectivas de desaceleración económica, la Fed ha bajado tipos en tres ocasiones y, a fin de atajar posibles problemas de liquidez en el mercado, inicia nuevas compras de activos.
- **El BCE oficializa un nuevo paquete de estímulo monetario en respuesta a la ralentización económica:** recorte del tipo depo (10 p.b.), nuevas compras de activos, menores tipos de interés para las TLTROs (operaciones con las que se ofrece financiación a largo plazo al sector financiero) y se indica que el estímulo continuará hasta que la inflación se acerque al objetivo.

Perspectivas entorno global 2020

- **Ligero repunte del crecimiento global de la mano principalmente del bloque emergente:** se estima un crecimiento del 3,3%, aún por debajo del promedio histórico (3,8%).
- **EE.UU. moderará su ritmo de crecimiento:** la madurez del ciclo económico y las incertidumbres asociadas con las tensiones comerciales pesarán sobre la actividad. Con todo, son poco probables escenarios extremos, como el de recesión.
- **El crecimiento de la eurozona se mantendrá muy contenido:** seguirá acusando el cambio estructural que atraviesa el sector del automóvil, los riesgos globales para el comercio y las incertidumbres relacionadas con el Brexit.

- **Condiciones monetarias muy acomodaticias en la eurozona:** no se prevén grandes cambios en la política monetaria en 2020, que se mantendrá laxa para dar apoyo a la actividad.

Evolución **España**



- **La economía converge a cotas más moderadas de crecimiento:** a medida que la economía se mueve a una fase más madura del ciclo y que el sector exterior acusa el deterioro del contexto internacional, el ritmo de crecimiento se suaviza, aunque se mantiene en cotas notables.
- **España sigue destacando positivamente:** a pesar de la desaceleración, el crecimiento todavía se mantiene por encima de la mayoría de economías desarrolladas.
- **Los consumidores se muestran más cautos:** la suavización de las perspectivas económicas y la ralentización del crecimiento del empleo se traslada en un aumento del ahorro y a una moderación del crecimiento del consumo.
- **Comportamiento diferencial entre el sector servicios y el manufacturero:** el sector manufacturero acusa el deterioro de los flujos comerciales globales y las dificultades del sector del automóvil mientras que el sector servicios aguanta en mejor posición.
- **El mercado inmobiliario se estabiliza:** tras años de fuerte crecimiento, tanto el precio de las viviendas como la demanda y la oferta muestran signos de estabilización.
- **La nueva producción de crédito se desacelera:** esta tendencia se debió, en buena parte, a la fuerte desaceleración en las nuevas operaciones de crédito hipotecario, afectadas de forma temporal por la entrada en vigor de la nueva ley hipotecaria a mediados del año pasado. En este sentido, los datos referentes a los últimos meses del año ya muestran cierta recuperación en el ámbito hipotecario.

» CRECIMIENTO PIB 2019
+2,0%

» **RALENTIZACIÓN PAULATINA** DEL CRECIMIENTO

- **La economía se mantiene saneada:** tras seis años consecutivos de crecimiento notable, la economía sigue sin acumular desequilibrios macroeconómicos. El sector privado mantiene niveles de endeudamiento contenidos, la cuenta corriente está en superávit y se mantienen las ganancias de competitividad de los últimos años.
- **La situación política, factor a seguir:** tras un año 2019 dominado por las citas electorales, el nuevo Gobierno de coalición es un factor de estabilidad.

Perspectivas España 2020

- **Transición hacia ritmos de crecimiento más sostenibles:** para 2020 se estima un crecimiento del 1,5%, un ritmo más moderado que el de años anteriores pero más acorde con el potencial de crecimiento de la economía.
- **La demanda interna, pilar de crecimiento:** la buena dinámica del mercado laboral y el notable crecimiento previsto de los ingresos, aupados por el repunte de los salarios, permitirán un ligero repunte del consumo y dará sostén a la evolución de la inversión.

Evolución **Portugal**

- **Ritmo de crecimiento positivo:** a pesar de la desaceleración, debida a cierta ralentización de la inversión y las exportaciones, la economía mantiene un ritmo de avance de la actividad satisfactorio.
- **El crecimiento del empleo, factor clave detrás del buen clima de confianza:** el mercado laboral, que ya se encuentra cercano al pleno empleo, es un puntal detrás de la buena evolución de la demanda interna.
- **La mejora de los desequilibrios macroeconómicos se refleja en la prima riesgo-país:** la buena evolución del déficit público y los buenos datos económicos se han trasladado en una menor prima de riesgo-país.
- **Se forma un nuevo gobierno de carácter continuista:** se prevé que las cuentas públicas sigan mejorando.

>>
CRECIMIENTO PIB 2019 (EST.):
+1,9 %

>>
DESACELERACIÓN MODERADA DEL RITMO DE ACTIVIDAD

Perspectivas Portugal 2020

- **Ligera moderación del crecimiento:** se estima que la actividad crezca a un ritmo algo más suave, del 1,7%, debido a un menor ritmo de crecimiento de la demanda interna. Las principales fuentes de riesgo serán externas, entre las que destacan el giro proteccionista de los EE.UU. y el menor crecimiento de los principales socios comerciales.

CaixaBank en este entorno

Frente a los riesgos y oportunidades derivadas del contexto macroeconómico, la Entidad y el Grupo mantienen unos sólidos niveles de capital y liquidez, validados por el cumplimiento de los ejercicios de estrés tanto externos como internos, e informados en el proceso anual de autoevaluación y adecuación de capital como de liquidez (ICAAP y ILAAP, respectivamente)[4].

Asimismo, el Grupo gestiona el efecto derivado de un entorno de tipos de interés en niveles persistentemente bajos mediante una estrategia de diversificación de las fuentes de ingresos hacia productos con menor sensibilidad a los tipos de interés, el desarrollo y mejora de la oferta de productos y servicios más adecuados a este entorno, y la mejora continuada de la eficiencia y la productividad del Grupo.

[4] ICAAP, Internal capital adequacy assessment process. ILAAP, Internal liquidity adequacy assessment process.

Contexto regulatorio

CaixaBank participa activamente en el debate relacionado con el desarrollo de los estándares regulatorios y de supervisión del sector financiero. Con ello, la Entidad persigue contribuir al establecimiento de un marco legislativo y de supervisión robusta y armonizada, que ayude a preservar la estabilidad financiera y favorezca el crecimiento económico y el bienestar de **consumidores, clientes, accionistas y empleados**.

La participación en el debate regulatorio se articula a través del diálogo continuo con las autoridades e instituciones relevantes, con quienes se comparte la opinión sobre consultas y propuestas normativas, a través de papeles de posición y documentos de análisis de impacto, bien sea a petición de éstas o por iniciativa propia. Habitualmente, esta actividad se desarrolla conjuntamente con las diferentes asociaciones que representan al sector, con el objetivo de favorecer posiciones consensuadas. A tal efecto, CaixaBank es miembro de un conjunto amplio de asociaciones. En el ámbito bancario, la mayor parte de la actividad se canaliza a través de la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA) a nivel nacional, el *European Savings and Retail Banking Group* (ESBG) a nivel europeo y el *Institute of International Finance* (IIF) a nivel internacional.

A continuación se detallan las principales iniciativas sobre las que CaixaBank ha hecho seguimiento durante el ejercicio y con afectación sobre el Grupo:



En el ámbito regulatorio, se constata especialmente una mayor preocupación en minimizar los errores en el asesoramiento en las diferentes materias jurídicas o de interpretación normativa, reducir las deficiencias en la gestión de demandas, así como mejorar la gestión de los requerimientos reguladores/supervisores y de los expedientes sancionadores que puedan incoarse. Asimismo, se constata una mayor preocupación en materia de privacidad y protección de datos personales y en el cumplimiento normativo relacionado con las actividades llevadas a cabo por empleados o agentes que puedan perjudicar los intereses y derechos de los clientes.

Contexto social, tecnológico y competitivo

La **innovación digital** ofrece nuevas oportunidades para ser una organización más rápida y eficiente y para transformar las relaciones con los clientes.

A su vez, la revolución tecnológica está alterando considerablemente el marco competitivo en el que se desenvuelven las entidades financieras. Así, la digitalización está propiciando la aparición de nuevos competidores, como las Fintechs y las plataformas digitales denominadas Bigtechs, con potencial disruptivo en términos de competencia y servicios. Concretamente, estos nuevos competidores tienden a ser más ágiles y flexibles, cuentan con una estructura de costes ligera, y son capaces de aprovechar las distintas tecnologías para ofrecer al cliente una experiencia de usuario cómoda, sencilla y a menor coste. Asimismo, la mayoría de estos nuevos entrantes tienen, por ahora, un enfoque muy especializado en servicios financieros concretos. Ello difiere del modelo tradicional, caracterizado por la provisión conjunta de servicios financieros, y puede llevar a una fragmentación de la cadena de valor, con impacto en márgenes y ventas cruzadas.

Con todo, la Entidad considera que los nuevos entrantes también suponen una oportunidad como fuente de colaboración, aprendizaje y estímulo para el cumplimiento de los objetivos de digitalización y transformación del negocio establecidos en el Plan Estratégico. CaixaBank realiza un seguimiento periódico de los principales nuevos entrantes y de los movimientos de las BigTechs hacia la industria bancaria. Además, CaixaBank dispone de Imagin, como una propuesta de valor de primer nivel que seguirá potenciando. Respecto a la competencia desde Bigtechs, CaixaBank apuesta por una mejora de la experiencia del cliente, modernizando el modelo de relación, con el valor añadido que supone el uso responsable de los datos.

Continuará creciendo la demanda de productos de ahorro a largo plazo ante las mayores necesidades de planificación financiera de los hogares y el entorno de tipos de interés bajos.

Desde 2014, los productos de ahorro a largo plazo, que incluyen planes de pensiones, fondos de inversión y seguros de ahorro, han crecido en torno al 45%. Ello se explica por el entorno de bajos tipos de interés que ha propiciado la búsqueda de rentabilidades más atractivas en un contexto donde la remuneración de los depósitos es nula. Este crecimiento se ha visto reforzado por la estrategia de los bancos de aumentar los ingresos por comisiones con la gestión y comercialización de estos productos. En los próximos años, la demanda de estos productos de ahorro se mantendrá por la creciente necesidad de planificación financiera, ya sea para obtener rentabilidades atractivas en productos de bajo riesgo como productos de ahorro que complementen las pensiones públicas.

El **cibercrimen ha incrementado la volumetría de eventos y su severidad**, escalando en la prioridad regulatoria de la agenda de los supervisores.

CaixaBank es consciente de la importancia y el nivel de amenaza existente, por lo que mantiene una constante revisión del entorno tecnológico y de las aplicaciones: en sus vertientes de integridad y confidencialidad de la información, así como la disponibilidad de los sistemas y la continuidad del negocio, tanto con revisiones planificadas como a través de la auditoría continua mediante el seguimiento de los indicadores de riesgo definidos. Adicionalmente, CaixaBank realiza los análisis pertinentes para adecuar los protocolos de seguridad a nuevos retos y ha definido un nuevo plan estratégico de seguridad de la información para continuar manteniéndose a la vanguardia de la protección de la información y de acuerdo a los mejores estándares de mercado.

La sociedad demanda, cada vez más, bancos socialmente responsables que se preocupen por el bienestar social y medioambiental de los territorios en los que están presentes. Así, es de esperar que los ámbitos de inclusión y educación financiera, de cultura de cumplimiento y de gestión de los riesgos medioambientales vayan ganando relevancia en el sector financiero.

En este sentido, a lo largo de este ejercicio, las medidas relacionadas con la gestión de los riesgos ASG han ganado protagonismo. Como ejemplo, destacan las actuaciones de largo alcance planteadas en el Nuevo Pacto Verde de la Comisión Europea, que se irán traduciendo en iniciativas legislativas concretas. Desde el punto de vista del negocio en la vertiente medioambiental, estas iniciativas podrían materializarse en aspectos como una potencial exposición a sectores intensivos en emisiones de carbono o altamente expuestos a riesgos asociados a la transición energética.

De antemano, los principios y valores en los que se sustenta CaixaBank demuestran una marcada alineación a los principios ASG, si bien el creciente nivel de exigencia de la sostenibilidad en el sector conlleva una mayor materialidad en el potencial impacto reputacional.

En este entorno, CaixaBank mantiene un seguimiento activo de los desarrollos e iniciativas en los ámbitos descritos participando, por ejemplo, en el debate sectorial de las directrices europeas en el ordenamiento español. Asimismo, CaixaBank es firmante y está adherido a múltiples iniciativas y grupos de trabajo para abordar, entre otros aspectos, la mejora de la gestión y el reporting en estos ámbitos.

Igualmente, en el marco de un proceso de toma de decisiones riguroso, responsable y transparente, el Grupo tiene en cuenta las implicaciones ASG derivadas de su política de admisión y de inversión. En este sentido, se trabaja con el propósito de optimizar la relación entre rentabilidad y riesgo, y de evitar, minimizar, mitigar y remediar en lo posible aquellos factores que puedan suponer un riesgo para el entorno o la comunidad.

Plan Estratégico 2019-2021

Tras concluir el Plan 2015-2018, el Grupo inicia un nuevo Plan Estratégico 2019-2021 con la visión de **ser un grupo financiero líder e innovador, con el mejor servicio al cliente y referente en banca socialmente responsable.** Cinco líneas estratégicas:

Ofrecer la mejor experiencia al cliente

El Plan plantea una aceleración ambiciosa de la transformación digital para lograr una mayor orientación al cliente y adaptarnos a sus nuevos comportamientos. El objetivo es ofrecer la mejor experiencia por cualquier canal, conscientes de la actual preferencia mayoritaria por la omnicanalidad. Para ello se establecen, entre otras, las siguientes palancas:

- **Seguir transformando la red de distribución** para ofrecer un mayor valor al cliente: el modelo de oficina urbana *Store* se consolida (aumento hasta un mínimo de 600 sucursales en 2021) y se potencia el modelo de AgroBank en el ámbito rural (más de 1.000 oficinas en poblaciones de menos de 10.000 habitantes). La reconfiguración mantendrá a la Entidad cerca de los clientes, a la vez que mejorará la eficiencia comercial, la productividad y el servicio.
- **Intensificar el modelo de atención remota y digital**: impulso al modelo *inTouch* y oportunidad para seguir creciendo en imaginBank y en los servicios de alto valor ofrecidos a través de nuestros canales digitales.
- **Continuar extendiendo nuestra oferta de productos/servicios**: seguiremos ampliando nuestro ecosistema para cubrir todas las necesidades financieras y aseguradoras de nuestros clientes, a través de nuevos productos y servicios bancarios y no bancarios.
- **Segmentación y revisión de los *customer journeys***: optimización de procesos y usabilidad para proveer la mejor experiencia de cliente por cualquier canal que elija.

Acelerar la transformación digital para ser más eficientes y flexibles

El entorno actual y las nuevas tecnologías ofrecen nuevas oportunidades (como el *blockchain*, la inteligencia artificial o el uso del *cloud*) que permitirán ser un banco más rápido, eficiente y flexible. Las principales prioridades de esta línea se centran en:

- **Reducir el *time-to-market*** del lanzamiento de nuevos productos.
- **Potenciar la eficiencia** en procesos de ***backoffice***.
- Aprovechar el **potencial** que el **Big Data** ofrece en toda la organización.
- Continuar mejorando la **flexibilidad, la escalabilidad y la eficiencia de nuestras infraestructuras**, incluyendo un mayor uso del *cloud*, la evolución de la arquitectura, la extensión del uso de metodologías *agile* y continuar invirtiendo en ciberseguridad.

Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa

El objetivo de esta línea estratégica es reforzar la cultura corporativa y mantener a las personas en el centro de la organización. El nuevo plan continuará **favoreciendo el talento** –asegurando que pueda desarrollar su potencial mediante meritocracia, diversidad y *empowerment*–, definirá y desplegará la mejor **propuesta de valor para los empleados** –mejorando la experiencia del empleado– y promoverá los atributos de **agilidad y colaboración**. Entre otras iniciativas, destacan:

- La simplificación de procesos y estructuras para ser más ágiles, transversales y estar más cerca del cliente.
- El fomento de la colaboración y la comunicación horizontal.
- El aumento de los equipos con metodología de trabajo *agile*.
- Premiar y fomentar la innovación.

Generar una rentabilidad atractiva para los accionistas, manteniendo la solidez financiera

El objetivo para el Plan 2019-2021 es **sostener una rentabilidad elevada** -incluso en un entorno de tipos estables-, manteniendo un balance sólido. Se espera alcanzar un retorno sobre capital tangible (**ROTE**) **superior al 12%** en 2021, en base a las siguientes palancas:

- Mejora de los ingresos *core*, apoyada en los siguientes motores:
  - Seguros y ahorro a largo plazo, negocios con elevado potencial de crecimiento.
  - Financiación al consumo, ofreciendo al cliente soluciones ágiles.
  - Crédito a empresas, acompañando a las empresas en su crecimiento.
  - Medios de pago: nuestro liderazgo genera oportunidades de crecimiento por el aumento del comercio electrónico.
  - BPI: oportunidad de replicar modelo de CaixaBank en Portugal.
- Elevado esfuerzo inversor y de transformación, que permite aumentar el servicio prestado y la productividad.
- Reducción de activos problemáticos: fuerte reducción de préstamos dudosos, situando la tasa de morosidad <3% en 2021.
- Refuerzo de la solidez financiera: la ratio de capital CET1 se situará alrededor de 12% y, con un *buffer* de un punto porcentual adicional que se irá constituyendo hasta final de 2021 para hacer frente a futuros cambios regulatorios.

La mayor rentabilidad, junto con el mantenimiento de la solidez financiera, permitirá sostener una política de dividendos atractiva para nuestros accionistas (>50% de *payout* en efectivo).



Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

CaixaBank quiere ser la referencia del sector en banca socialmente responsable, **reforzando la gestión responsable del negocio** (con énfasis en la transparencia con los clientes), **asegurando las mejores prácticas en control interno y gobierno corporativo** y manteniendo nuestro **compromiso con la sociedad**. Las prioridades del Plan de Banca Socialmente Responsable son:

- Reforzar la cultura de transparencia con clientes.
- Contar con el equipo más diverso y preparado.
- Mantener el compromiso con la inclusión financiera.
- Fomentar la financiación responsable y sostenible.
- Impulsar la cultura financiera.

Hechos relevantes y significativos

La información en las siguientes materias, incluidas las actividades de investigación y desarrollo, se encuentran recogidas en el punto 03: Estado de información no financiera, del Informe de Gestión Consolidado del Grupo CaixaBank:

Experiencia cliente

- CaixaBank, elegido **Mejor Banco en España 2019**, por parte de *Euromoney* y de *Global Finance*.
- *Global finance* reconoce también a CaixaBank como **Mejor banco de Europa Occidental** por segundo año consecutivo.
- CaixaBank abre en Valencia y Barcelona los *espacios* **All in One**. *El All in One de Barcelona es el mayor espacio de experiencias financieras de Europa.*

Innovación y Digitalización

- CaixaBank, elegido **Mejor Transformación Bancaria en Europa en 2019**, por *Euromoney*.
- Global Finance reconoce a CaixaBank como **banco más innovador de Europa Occidental**.
- El pasado 23 de mayo de 2019, el Consejo de Administración acordó **la constitución de la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital**, como comisión asesora del Consejo de Administración.

Gestión de personas

- CaixaBank entra a formar parte del **Índice de Igualdad de Género de Bloomberg 2019**, que distingue a aquellas compañías comprometidas con la transparencia en los informes sobre género y con el fomento de la igualdad entre mujeres y hombres en el ámbito laboral.
- CaixaBank acordó con los representantes sindicales de los trabajadores un **plan que ha conllevado 2.023 extinciones indemnizadas**. Los representantes de los trabajadores también acordaron otras medidas que permiten una mayor flexibilidad laboral, incluyen, un horario de apertura más amplio, una reorganización geográfica de la fuerza laboral, un incremento en el número de sucursales "Store" y "Business Bank" hasta 700, un incremento en el número de empleados asignados al modelo de servicio remoto "inTouch" hasta 2.000, y una restructuración de los acuerdos laborales relativos a la red rural con el objetivo de mejorar su flexibilidad y eficiencia; entre otras medidas de flexibilidad laboral. El impacto en la cuenta de resultados del segundo trimestre asciende a -978 millones de euros brutos.
- En enero 2020 se ha firmado con todos los sindicatos un **nuevo Plan de Igualdad** que contienen mejoras sustanciales en:
  a) Objetivo de representatividad de la mujer en posiciones directivas.
  b) Conciliación: ampliación del permiso por defunción del cónyuge o pareja de hecho con hijos menores y ampliación del permiso de paternidad en 10 días progresivamente en 3 años, para fomentar la corresponsabilidad en la unidad familiar. Adicionalmente se amplía la flexibilidad a una hora respectando las necesidades organizativas.
- Con fecha 31 de enero de 2020 se ha alcanzado un **Acuerdo Laboral de Desvinculaciones Voluntarias Incentivadas**, que afectaría a un colectivo potencial de 376 empleados formado por los empleados de las generaciones de 1962 y anteriores que prestan sus servicios en las provincias de Barcelona y Teruel. La dotación presupuestaria de aproximadamente 100 millones de euros prevista en el plan operativo para estas desvinculaciones voluntarias incentivadas, se ha realizado en base a los porcentajes de adhesión de procesos de desvinculaciones voluntarias incentivadas anteriores y que estima la adhesión de 209 personas. La dotación se registrará en el primer trimestre de 2020.

Sostenibilidad

- CaixaBank **emite su primer Bono Social** en apoyo a los ODS de las Naciones Unidas por 1.000 millones de euros y vencimiento a 5 años. Con este bono, CaixaBank financiará proyectos que contribuyan a luchar contra la pobreza y a crear empleo en las zonas más desfavorecidas económicamente de España, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) de Naciones Unidas.
- CaixaBank se **une a los principios de Banca Responsable de Naciones Unidas**.
- CaixaBank se **adhiere** al **Compromiso Colectivo de Naciones Unidas para la Acción Climática**.
- CaixaBank, elegido **Mejor Banca Responsable en Europa en 2019**, por Euromoney.

Evolución Resultados y Actividad

Los Administradores y la Dirección de CaixaBank, a efectos de la gestión del negocio y la toma de decisiones, utilizan la información financiera de gestión referida a datos consolidados del Grupo CaixaBank, cuyas principales métricas financieras son:

En millones de euros / %	Enero - Diciembre 2019	Enero - Diciembre 2018	Variación interanual
RESULTADOS			
Margen de intereses	4.951	4.907	0,9%
Comisiones netas	2.598	2.583	0,6%
Ingresos *core*	8.316	8.217	1,2%
Margen bruto	8.605	8.767	(1,8%)
Gastos de administración y amortización recurrentes	(4.771)	(4.634)	2,9%
Margen de explotación	2.855	4.109	(30,5%)
Margen de explotación sin gastos extraordinarios	3.834	4.133	(7,2%)
Resultado atribuido al Grupo	1.705	1.985	(14,1%)
INDICADORES DE RENTABILIDAD (últimos 12 meses)			
Ratio de eficiencia	66,8%	53,1%	13,7
Ratio de eficiencia sin gastos extraordinarios	55,4%	52,9%	2,5
ROE [5]	6,4%	7,8%	(1,4)
ROTE[5]	7,7%	9,5%	(1,8)
ROA	0,4%	0,5%	(0,1)
RORWA	1,1%	1,3%	(0,2)

	Diciembre 2019	Diciembre 2018	Variación anual
BALANCE Y ACTIVIDAD			
Activo Total[5]	391.414	386.546	1,3%
Patrimonio neto[5]	25.151	24.364	3,2%
Recursos de clientes[5]	384.286	359.549	6,9%
Crédito a la clientela, bruto	227.406	224.693	1,2%
GESTIÓN DEL RIESGO			
Dudosos	8.794	11.195	(2.401)
Ratio de morosidad	3,6%	4,7%	(1,1)
Coste del riesgo (últimos 12 meses)	0,15%	0,04%	0,11
Provisiones para insolvencias	4.863	6.014	(1.151)
Cobertura de la morosidad	55%	54%	1
Adjudicados netos disponibles para la venta[6]	958	740	218
Cobertura de inmuebles adjudicados disponibles para la venta	39%	39%	-
LIQUIDEZ			
Activos líquidos totales	89.427	79.530	9.897
Liquidity Coverage Ratio (últimos 12 meses)	186%	196%	(10)
Net Stable Funding Ratio (NSFR)	129%	117%	12
Loan to deposits	100%	105%	(5)
SOLVENCIA			
Common Equity Tier 1 (CET1)	12,0%	11,5%	0,5
Tier 1	13,5%	13,0%	0,5
Capital total	15,7%	15,3%	0,4
MREL	21,8%	18,9%	2,9
Activos ponderados por riesgo (APR)	147.880	145.942	1.938
Leverage Ratio	5,9%	5,5%	0,4
ACCIÓN			
Cotización (€/acción)	2,798	3,164	(0,366)
Capitalización bursátil	16.727	18.916	(2.189)

En los siguientes apartados “Resultados” y “Evolución de la actividad” se presenta la evolución de los negocios de CaixaBank, S.A. excepto cuando se indica lo contrario.

[5] El cálculo del ROTE y ROE de 2019 incluye los ajustes de valoración en el denominador, reexpresándose la cifra publicada en 2018. Producto de un cambio de política contable asociada al registro de ciertos compromisos de prestación definida, se ha reexpresado el activo, recursos de clientes, patrimonio y las ratios de rentabilidad y acción de periodos anteriores. Véase detalle en ‘Actividad-Balance’.

[6] Exposición en España.

Resultados

A continuación se indican las principales magnitudes de la cuenta de pérdidas y ganancias de CaixaBank, S.A. para el ejercicio 2019, junto con su comparativo del ejercicio anterior.

En millones de euros	2019	2018
Margen de intereses	**3.375**	**3.511**
Ingresos por dividendos	1.857	1.484
Comisiones netas	2.106	2.031
Ganancias/pérdidas por activos y pasivos financieros y otros	208	173
Otros ingresos y gastos de explotación	(480)	(469)
Margen bruto	**7.066**	**6.730**
Gastos de administración y amortización recurrentes	(4.067)	(3.876)
Gastos extraordinarios	(978)	-
Margen de explotación	**2.021**	**2.854**
Pérdidas por deterioro de activos financieros	(446)	(232)
Ganancias/pérdidas en baja de activos y otros	473	(1.032)
Resultado antes de impuestos	**2.048**	**1.590**
Impuesto sobre Sociedades	26	(427)
Resultado después de impuestos	**2.074**	**1.163**

En el ejercicio 2019, CaixaBank, S.A. ha obtenido un beneficio después de impuestos de **2.074 millones de euros**.

Aspectos singulares del ejercicio 2019

- Materialización de plusvalías latentes en la cartera de renta fija por importe de +171 MM€ → Nota 12 de las cuentas anuales.
- Acuerdo laboral de reestructuración de personal mediante desvinculaciones voluntarias incentivadas con un impacto de -978MM€ → Nota 21 de las cuentas anuales.
- Resultado derivado de la cancelación de cobertura de flujos de efectivo sobre el 1,36% de la participación del Grupo en Erste Bank con un impacto de +49MM€ → Nota 14 de las cuentas anuales.
- Acuerdo de venta con la sociedad del grupo CaixaBank Payments&Consumer para la venta de la totalidad de las participaciones en PromoCaixa, S.A.U. y Comercia Global Payments, E.P., S.L., por importe de 212MM€ y 585MM€ respectivamente → Nota 7 de las cuentas anuales.

Margen de intereses

El **margen de intereses** se sitúa en 3.375 millones de euros (-3,9 % respecto al mismo periodo de 2018). En la evolución incide la disminución de la rentabilidad del crédito y la cartera de renta fija.

El descenso en los ingresos crediticios, debido al menor tipo de la cartera no se ven compensados por la reducción del gasto de los recursos retail por menores tipos.

En millones de euros	2019		2018	
	Saldo medio	Tipo %	Saldo medio	Tipo %
Intermediarios financieros	22.864	0,68	19.081	0,93
Cartera de créditos (a)	197.640	1,85	197.404	1,89
Valores representativos de deuda	31.114	1,02	29.529	1,16
Otros activos con rendimiento	2.456	0,62	2.074	1,81
Resto de activos	62.366	-	54.524	-
Total activos medios (b)	**316.440**	**1,31**	**302.612**	**1,42**
Intermediarios financieros	30.638	(0,74)	36.917	(0,51)
Recursos de la actividad minorista (c)	198.819	(0,15)	187.720	(0,15)
Empréstitos institucionales y valores negociables	26.594	(0,83)	24.974	(0,94)
Pasivos subordinados	5.400	(1,36)	6.335	(1,73)
Otros pasivos con coste	3.512	(1,24)	3.208	(1,61)
Resto de pasivos	51.477	-	43.458	-
Total recursos medios (d)	**316.440**	**(0,28)**	**302.612**	**(0,29)**
Diferencial de la clientela (a-c)		**1,70**		**1,74**
Diferencial del balance (b-d)		**1,03**		**1,13**

Para la correcta interpretación deben tenerse en cuenta los siguientes aspectos:

De acuerdo con la normativa contable, los ingresos derivados de la aplicación de tipos negativos se imputan según su naturaleza. La rúbrica de intermediarios financieros del activo recoge los intereses negativos de los saldos de intermediarios financieros del pasivo, siendo los más significativos los ingresos de la TLTRO II. De forma simétrica, la rúbrica de intermediarios financieros del pasivo recoge los intereses negativos de los saldos de intermediarios financieros activo. Sólo el neto entre ingresos y gastos de ambas rúbricas tiene significación económica.

Los saldos de todas las rúbricas excepto el "resto de activos" y "resto de pasivos" corresponden a saldos con rendimiento/coste. En "resto de activos" y "resto de pasivos" se incorporan aquellas partidas del balance que no tienen impacto en el margen de intereses así como aquellos rendimientos y costes que no son asignables a ninguna otra partida.

Ingresos por dividendos

Los **ingresos por dividendos incluyen** los dividendos repartidos por las empresas del Grupo, principalmente VidaCaixa y CaixaBank Payments&Consumer. Asimismo, incluyen el dividendo de Telefónica y Erste Bank por 104 y 60 millones de euros, respectivamente.

Comisiones

Los ingresos por comisiones crecen hasta los 2.106 millones de euros, un +3,7% respecto al ejercicio anterior:

En millones de euros	**2019**	**2018**
Comisiones bancarias, valores y otros	1.226	1.128
Fondos de inversión, carteras y SICAV's	316	333
Planes de pensiones	110	99
Comercialización de seguros	454	471
Comisiones netas	**2.031**	**2.031**

- Las **comisiones bancarias, valores y otros** incluyen ingresos de operaciones de valores, transaccionalidad, riesgo, gestión de depósitos, medios de pago y banca de inversión. En la evolución anual (+8,7 %) destaca el crecimiento de banca electrónica.
- Las **comisiones por comercialización de seguros** disminuyen respecto a 2018 (-3,6 %) impactadas por el calendario de lanzamiento de nuevos productos.
- Las **comisiones por comercialización de fondos de inversión, carteras y sicav's** se sitúan en 316 millones de euros (-5,1 %). En su evolución incide, entre otros, la reducción del patrimonio medio gestionado durante 2019 debido a la evolución negativa de los mercados de finales de 2018, que se ha ido recuperando a lo largo de 2019 especialmente en el último trimestre.
- Las **comisiones por comercialización gestión de planes de pensiones** se sitúan en 110 millones de euros (+11,1 %). Crecimiento impulsado, entre otros, por el incremento del patrimonio medio.

Ganancias / pérdidas por activos y pasivos financieros y otros

Las **ganancias/pérdidas por activos y pasivos financieros y otros** se sitúan en 208 millones de euros (+21 %) e incluyen, entre otros, la materialización de plusvalías latentes de activos financieros a valor razonable con cambios en OCI.

Otros ingresos y gastos de explotación

La evolución interanual de **Otros ingresos y gastos de explotación** (+2,6%) está impactada, esencialmente, por una mayor contribución al Fondo de Garantía de Depósitos (FGD) y al Fondo único de Resolución (FUR), así como, por menores gastos inmobiliarios (Impuesto sobre Bienes Inmuebles y gastos de mantenimiento).

En millones de euros	2019	2018
Contribución al Fondo Único de Resolución / Fondo de Garantía de Depósitos	(327)	(308)
Otros	(153)	(161)
Otros ingresos y gastos de explotación	**(480)**	**(469)**

Gastos de administración y amortización

Los **Gastos de administración y amortización recurrentes** se sitúan en 4.067 millones de euros, un +4,9% respecto al ejercicio anterior:

- Los gastos de personal aumentan un 2,6 % en el año por el incremento orgánico de los mismos, si bien con una mejora en el segundo semestre tras el Acuerdo laboral alcanzado en el presente ejercicio.
- Aumento del 3,4 % de los gastos generales, entre otros, por la transformación del modelo de distribución (oficinas Store, modelo *InTouch* de atención remota) y un mayor gasto en tecnología y nuevos requerimientos normativos. Asimismo, la aplicación de la Circular 2/2018 por la transposición de la Norma Internacional de Información Financiera 16 relativa a contratos de arrendamiento (NIIF 16), ha supuesto una reducción del gasto de alquileres en 115 millones de euros.
- Las amortizaciones incrementan un 21,2 % como consecuencia, entre otros, de la entrada en vigor de Circular 2/2018, que implica la activación y posterior amortización de los derechos de uso de bienes en alquiler, que se compensa esencialmente con la reducción de los gastos generales.

Los **Gastos extraordinarios** incluyen el acuerdo alcanzado con los representantes de los trabajadores en el segundo trimestre de 2019 sobre un plan con extinciones indemnizadas, así como otras medidas que permitirán una mayor flexibilidad laboral por 978 millones de euros brutos. La mayor parte de las salidas acordadas tuvieron lugar el 1 de agosto.

En millones de euros	2019	2018
Margen bruto	**7.067**	**6.730**
Gastos de personal	(2.514)	(2.452)
Gastos generales	(1.011)	(977)
Amortizaciones	(542)	(447)
Gastos de administración y amortización recurrentes	**(4.067)**	**(3.876)**
Gastos extraordinarios	(979)	-

Pérdidas por deterioro de activos financieros y otras dotaciones a provisiones

Menores **dotaciones para insolvencias** (297 millones de euros en el año). En su evolución inciden aspectos singulares en ambos ejercicios y en especial la reversión de provisiones asociada a la actualización del valor recuperable de la exposición en un gran acreditado por 275 millones de euros. Asimismo, también incorpora el impacto negativo de la recalibración de modelos.

En **Otras dotaciones** (148 millones de euros en el año) se recoge, principalmente, la cobertura para contingencias y el deterioro de otros activos.

Ganancias / pérdidas en la baja de activos y otros

Ganancias/pérdidas en la baja de activos y otros recoge, esencialmente, los resultados de operaciones singulares formalizadas y resultados por ventas de activos y saneamientos, particularmente, el acuerdo de venta con la sociedad del grupo CaixaBank Payments&Consumer para la venta de la totalidad de su participación en las sociedades PromoCaixa, S.A.U., Comercia Global Payments, E.P., S.L. y Visa Inc, por importe de 212MM€, 585MM€ y 58MM€ respectivamente.

Evolución de la actividad

Los Administradores y la Dirección de CaixaBank, a efectos de la gestión del negocio y la toma de decisiones, utilizan la información de gestión referida a datos consolidados o del Grupo. Por este motivo, las cifras que figuran en el presente apartado "evolución de la actividad" se corresponden con la información del Grupo CaixaBank, salvo si se indica lo contrario.

Los **activos totales del Grupo se sitúan en 391.414 millones de euros** a 31 de diciembre de 2019 (+1,3% respecto a cierre de 2018). A continuación se indican las principales magnitudes de Grupo CaixaBank y CaixaBank,S.A.:

En millones de euros	Grupo		CaixaBank, S.A.	
	31.12.19	**31.12.18**	**31.12.19**	**31.12.18**
Total activo	391.414	386.546	299.164	305.038
Total pasivo	366.263	362.182	277.109	284.182
Patrimonio neto[7]	25.151	24.364	22.055	20.856

Crédito a la clientela

El **crédito bruto a la clientela del Grupo** se sitúa en **227.406 millones de euros**, un +1,2% en el año con crecimiento de la **cartera sana** del 2,4 % en el ejercicio 2019.

En millones de euros	**31.12.19**	**31.12.18**
Crédito a particulares	124.334	127.046
Adquisición de vivienda	*88.475*	*91.642*
Otras finalidades	*35.859*	*35.404*
Crédito a empresas	91.308	85.817
Sectores productivos ex-promotores	*85.245*	*79.515*
Promotores[8]	*6.063*	*6.302*
Sector público	11.764	11.830
Crédito a la clientela, bruto[9]	**227.406**	**224.693**
(Fondo para insolvencias)	(4.704)	(5.728)
Crédito a la clientela, neto	**222.702**	**218.965**
Riesgos contingentes	16.856	14.588

En la evolución anual destacan los siguientes acontecimientos:

- El **crédito para la adquisición de vivienda** (-3,5 % en el año) sigue marcado por el desapalancamiento de las familias.
- El **crédito a particulares – otras finalidades** aumenta un 1,3 % en 2019, impulsado por el **crédito al consumo** (+13,8 % en el año).
- La financiación a **empresas - sectores productivos ex-promotores** aumenta un 7,2 % en 2019.
- La **financiación a promotores** se reduce un 3,8 % en el año, y la exposición al **sector público** se mantiene en niveles similares.

A continuación se adjunta la conciliación del crédito a la clientela de Grupo CaixaBank a CaixaBank, S.A.:

En millones de euros	**31.12.19**
Crédito a la clientela, bruto – Grupo CaixaBank	**227.406**
(+) Eliminaciones saldos CaixaBank con empresas del Grupo	11.834
(+) Ajustes de consolidación	1.306
(-) Saldo procedente de empresas del Grupo	(34.910)
Crédito a la clientela, bruto – CaixaBank, S.A.	**205.636**

Recursos de clientes

[7] Capital asignado a negocios a efectos del cálculo del ROTE (fondos propios + ajustes por valoración).

[8] Tras una homogeneización de los criterios de segmentación de BPI a criterios del Grupo, a cierre de 2018 han sido resegmentados 527 millones de euros desde crédito promotor hacia crédito a sectores productivos ex-promotores, esencialmente.

[9] Véase "Conciliación de indicadores de actividad con criterios de gestión" en "Glosario Información financiera".

Los recursos de clientes del Grupo ascienden a 384.286 millones de euros, +6,9 % en 2019 impulsados, entre otros, por la fortaleza de la franquicia y la recuperación de los mercados.

En millones de euros	31.12.19	31.12.18
Recursos de la actividad de clientes	218.532	204.980
Ahorro a la vista	*189.552*	*174.256*
Ahorro a plazo[10]	*28.980*	*30.724*
Pasivos por contratos de seguros[11]	57.446	53.450
Cesión temporal de activos y otros	1.294	2.060
Recursos en balance	**277.272**	**260.490**
Fondos de inversión, carteras y SICAV's	68.584	64.542
Planes de pensiones	33.732	29.409
Activos bajo gestión	**102.316**	**93.951**
Otras cuentas	**4.698**	**5.108**
Total recursos de clientes[12]	**384.286**	**359.549**

Los **recursos en balance** alcanzan los 277.272 millones de euros (+6,4 %).

- Crecimiento del **ahorro a la vista** hasta los 189.552 millones de euros (+8,8 %).
- El **ahorro a plazo** se sitúa en 28.980 millones de euros. En su evolución anual incide la emisión de una nota minorista en el primer trimestre por 950 millones de euros con vencimiento a 5 años que compensa parcialmente la disminución de depósitos en un entorno de tipos de interés en mínimos en la renovación de vencimientos.
- Incremento de los **pasivos por contratos de seguros**[13] (+7,5 %) gracias a la evolución del portfolio de productos y a la adaptación a las necesidades de los clientes. Destaca la buena evolución de los Unit Link, que crecen un 35,3 % en el año.

Los **activos bajo gestión** crecen hasta los 102.316 millones de euros. En su evolución anual (+8,9 %) incide, esencialmente, la recuperación de los mercados tras la caída de finales del cuarto trimestre de 2018.

- El patrimonio gestionado en **fondos de inversión, carteras y sicavs** se sitúa en 68.584 millones de euros (+6,3 %).
- Los **planes de pensiones** alcanzan los 33.732 millones de euros (+14,7 %).

Otras cuentas incluyen principalmente recursos transitorios asociados a transferencias y recaudación.

A continuación se adjunta la conciliación de los recursos de clientes de Grupo CaixaBank a CaixaBank, S.A.:

En millones de euros	31.12.19
Total recursos de clientes criterio gestión – Grupo	**384.286**
(+) Eliminaciones saldos CaixaBank con empresas del Grupo	2.576
(+) Ajustes de consolidación	6.208
(-) Saldo procedente de empresas del Grupo	(37.760)
Total recursos de clientes criterio gestión – CaixaBank, S.A.	**355.310**

[10] Incluye empréstitos retail por importe de 1.625 millones de euros a 31 de diciembre de 2019, de los que 950 millones de euros corresponden a la nota minorista emitida en el primer trimestre de 2019.

[11] Derivado del nuevo criterio de contabilización de los compromisos de prestación definida con los empleados, se ha reexpresado el saldo de periodos anteriores (+ 1.067 millones de euros a 31 de diciembre de 2018).

[12] Véase "Conciliación de indicadores de actividad con criterios de gestión" en "Glosario Información financiera".

[13] No incluye el impacto de la variación de valor de los activos financieros asociados, a excepción de los Unit link y Renta Vitalicia Inversión Flexible (parte gestionada).

Calidad del activo

Los **saldos dudosos del Grupo descienden 2.401 millones de euros en el año** situando la **ratio de mora en el 3,6 %** (-108 puntos básicos en el año). Además de la gestión activa de la cartera dudosa y la normalización de los indicadores de calidad del activo, en 2019 se han formalizado ventas de cartera (con especial impacto en el cuarto trimestre).

Los **fondos para insolvencias** a 31 de diciembre de 2019 se sitúan en 4.863 millones de euros. En la evolución de los fondos influyen los ajustes del valor recuperable de las exposiciones crediticias, la cancelación de deuda derivada de la compra y la adjudicación de inmuebles y la baja de activos y traspasos a fallidos. La ratio de cobertura se incrementa en el 55 % (+1 punto porcentual en el año).

en %	31.12.19	31.12.18
Crédito a particulares	4,4%	4,7%
Adquisición de vivienda	*3,4%*	*3,8%*
Otras finalidades	*6,7%*	*7,2%*
Crédito a empresas	3,2%	5,4%
Sectores productivos expromotores	*2,9%*	*4,7%*
Promotores	*8,0%*	*14,3%*
Sector público	0,3%	0,4%
Ratio de morosidad (créditos + avales)	**3,6%**	**4,7%**
Ratio de cobertura de la morosidad	**55%**	**54%**

Liquidez y estructura de financiación

La Entidad gestiona el riesgo de liquidez con el objetivo de mantener unos niveles de liquidez que permitan atender de forma holgada los compromisos de pago y que no puedan perjudicar la actividad inversora por falta de fondos prestables manteniéndose, en todo momento, dentro del marco de apetito al riesgo.

En la nota 3.12 "Riesgo de liquidez" de la memoria de estas cuentas anuales se describen los principios estratégicos y la estrategia de riesgo y apetito al riesgo de liquidez y financiación de la Entidad.

Las principales magnitudes de la Entidad en relación a la liquidez y estructura de financiación son los siguientes:

en millones de euros y en %	31.12.19	31.12.18
Activos líquidos totales (1)	81.252	70.032
Del que: saldo disponible en póliza no HQLA	*30.330*	*16.836*
Del que: HQLA	*50.922*	*53.196*
Financiación institucional	31.666	28.903

(1) Datos correspondientes al perímetro CaixaBank consolidado sin BPI (perímetro de reporte y cumplimiento regulatorio).

Los activos líquidos totales de la Entidad, se sitúan en 81.252 millones de euros a 31 de diciembre de 2019, con un crecimiento de 11.220 millones de euros en el año debido a la evolución positiva del gap comercial y a un volumen de nuevas emisiones superior a los vencimientos.

El **saldo dispuesto** de la póliza del BCE a 31 de diciembre de 2019 se sitúa en 11.554 millones de euros, de los que 3.409 millones de euros corresponden a TLTRO II y 8.145 millones de euros a TLTRO III (durante 2019 se han devuelto 23.410 millones de TLTRO II y se han dispuesto 8.145 millones de TLTRO III).

La **financiación institucional** asciende a 31.666 millones de euros con exitoso acceso de la Entidad a los mercados durante el ejercicio 2019 a través de emisiones de distintos instrumentos de deuda.

La capacidad de emisión no utilizada de cédulas hipotecarias y territoriales de la Entidad asciende a 3.727 millones de euros a cierre de diciembre de 2019.

A continuación se indica información sobre las **emisiones realizadas en 2019 por CaixaBank, S.A.**:

En millones de euros

Emisión	Importe total	Importe	Vencimiento	Coste[14]
Deuda senior	1.000	1.000	7 años	1,195 % (midswap +0,90 %)
Deuda Senior non preferred	3.382	1.000	5 años	2,47 % (midswap +2,25 %)
		50	10 años	2,00 % (midswap +1,56 %)
		1.250	7 años	1,464 % (midswap +1,45 %)
		82	15 años	1,231%
		1.000	5 años	0,765 % (midswap +1,13%)
Cédulas hipotecarias	500	500	15 años	1,40 % (midswap +0,442 %)

Con posterioridad al cierre de 2019, CaixaBank ha realizado una emisión de 1.000 millones de euros de deuda senior preferred a 5 años con una rentabilidad anual del 0,43 %, equivalente a midswap + 58 puntos básicos.

Existen requerimientos regulatorios de liquidez que para el caso del perimetro CaixaBank consolidado sin BPI (perimetro de reporte y cumplimiento regulatorio) que son los siguientes:

- **El Liquidity Coverage Ratio (LCR)** *(media últimos 12 meses)*, a 31 de diciembre de 2019, es del **186%,** muy por encima del **mínimo requerido del 100 %.**
- **El Net Stable Funding Ratio** (NSFR)[15] se sitúa en **129%** a 31 de diciembre de 2019, por encima del mínimo regulatorio del **100 % requerido a partir de junio de 2021.**

[14] Corresponde a la yield de la emisión.

[15] Cálculo aplicando criterios regulatorios establecidos en Reglamento (UE) 2019/876 que entra en vigor en junio de 2021 (mejor entendimiento de la aplicación de estos criterios).

Gestión del capital

CaixaBank está sujeto a requerimientos mínimos de capital en base individual. A continuación se presentan los principales indicadores de solvencia en **base individual**.

En millones de euros y en %	31.12.19	31.12.18
Common Equity Tier 1 (CET1)	13,8%	13,3%
Tier 1	15,4%	15%
Capital total	17,8%	17,5%
Activos ponderados por riesgo (APRs)	135.725	132.684

Las decisiones del Banco Central Europeo (BCE) y del supervisor nacional exigen al **Grupo CaixaBank** que mantenga, durante el 2019, unos requerimientos de un 8,78 % para el CET1[16], un 10,28 % para el Tier 1 y un 12,28 % para Capital Total.

En este sentido, **la ratio Common Equity Tier 1 (CET1) del Grupo alcanza el 12,0 %** a 31 de diciembre de 2019. La generación orgánica del año ha sido de +37 puntos básicos, los cambios regulatorios y contables han tenido un impacto de +2 puntos básicos y la evolución de los mercados y otros impactos han supuesto +13 puntos básicos.

Estos niveles de CET1 sientan las bases para alcanzar el objetivo de capital fijado en el Plan Estratégico 2019-2021, que se sitúa alrededor del 12 %, con un "buffer" de un punto porcentual adicional, que se irá constituyendo hasta final de 2021, para hacer frente a futuros cambios regulatorios, entre ellos la finalización del marco de Basilea 3.

La ratio ***Tier 1*** se sitúa en el **13,5 %.** El Grupo mantiene desde el año pasado un 1,5 % de instrumentos AT1, en línea con lo previsto en el Pilar 1 de la normativa de capital.

La ratio de **Capital Total** se mantiene en el **15,7 %.**

El nivel de apalancamiento (*leverage ratio*) alcanza el 5,9 %.

En relación con el requerimiento de MREL (22,5% de los APRs a nivel consolidado a partir del 1 de enero de 2021), a 31 de diciembre de 2019, CaixaBank cuenta con una ratio sobre APRs[17] del 21,8 % considerando la totalidad de los pasivos actualmente elegibles[5] por la Junta Única de Resolución. A nivel subordinado, incluyendo únicamente deuda *Senior non-preferred*, la ratio MREL alcanza el 19,6 %.

Los niveles actuales de solvencia del Grupo constatan que los requerimientos aplicables no implicarían ninguna limitación automática de las referidas en la normativa de solvencia sobre las distribuciones de dividendos, de retribución variable y de intereses a los titulares de valores de capital de nivel 1 adicional (existe un margen de 325 puntos básicos, esto es, 4.805 millones de euros, hasta el trigger MDA del Grupo).

La política de dividendos de CaixaBank cumple las condiciones establecidas por el BCE en la recomendación que se ha publicado el 17 de enero de 2020, con lo que no representa ninguna limitación para la Entidad.

La información sobre la solvencia y los ratios de capital del Grupo CaixaBank requeridos por la normativa en vigor en el ejercicio 2019 se encuentra detallada en la Nota 4 de las Cuentas Anuales adjuntas.

[16] Incluye el 0,03 % de colchón anticíclico por las exposiciones en otros países (principalmente Reino Unido y Noruega).

[17] La ratio MREL proforma con la nueva emisión de 1.000 millones de euros de deuda Senior preferred realizada en enero de 2020 sería de 22,5%.

Información no financiera

La información no financiera de CaixaBank S.A. se encuentra recogida en el punto 03: Estado de información no financiera, del Informe de Gestión Consolidado del Grupo CaixaBank.

Hechos posteriores

Desde 1 de enero de 2020 hasta la fecha de formulación del presente informe no se han producido acontecimientos significativos en el desarrollo de la Entidad, no mencionados en el presente informe de gestión o en las cuentas anuales adjuntas.

Glosario Información financiera

Adicionalmente a la información financiera contenida en este documento, elaborada de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), este documento incluye ciertas Medidas Alternativas de Rendimiento (MAR), según la definición de las Directrices sobre Medidas Alternativas del Rendimiento publicadas por la European Securities and Markets Authority el 30 de junio de 2015 (ESMA/2015/1057directrices ESMA). CaixaBank utiliza ciertas MAR, que no han sido auditadas, con el objetivo de que contribuyan a una mejor comprensión de la evolución financiera de la compañía. Estas medidas deben considerarse como información adicional, y en ningún caso sustituyen la información financiera elaborada bajo las NIIF. Asimismo, la forma en la que el Grupo define y calcula estas medidas puede diferir de otras medidas similares calculadas por otras compañías y, por tanto, podrían no ser comparables.

Las Directrices ESMA definen las MAR como una medida financiera del rendimiento financiero pasado o futuro, de la situación financiera o de los flujos de efectivo, excepto una medida financiera definida o detallada en el marco de la información financiera aplicable.

Siguiendo las recomendaciones de las mencionadas directrices, se adjunta a continuación el detalle de las MAR utilizadas, así como la conciliación de ciertos indicadores de gestión con los indicadores presentados en los estados financieros consolidados NIIF:

Rentabilidad y eficiencia

a) **Diferencial de la clientela:** es la diferencia entre:

- Tipo medio del rendimiento de la cartera de créditos (que se obtiene como cociente entre los ingresos de la cartera de crédito y el saldo medio de la cartera de crédito neto del periodo).
- Tipo medio de los recursos de la actividad minorista (que se obtiene como cociente entre los costes de los recursos de la actividad minorista y el saldo medio de los mismos, excluyendo los pasivos subordinados).

b) **Diferencial de balance:** es la diferencia entre:

- Tipo medio del rendimiento de los activos (que se obtiene como cociente entre los ingresos por intereses y los activos totales medios del periodo).
- Tipo medio del coste de los recursos (se obtiene como cociente entre los gastos por intereses y los recursos totales medios del periodo).

c) **ROE:** cociente entre el resultado atribuido al Grupo (ajustado por el importe del cupón del *Additional Tier 1*, registrado en fondos propios) y los fondos propios más ajustes de valoración medios, de los últimos doce meses.

Permite el seguimiento de la rentabilidad obtenida sobre los fondos propios.

d) **ROTE:** cociente entre:

- Resultado atribuido al Grupo (ajustado por el importe del cupón del *Additional Tier 1*, registrado en fondos propios).
- Fondos propios más ajustes de valoración medios doce meses deduciendo los activos intangibles con criterios de gestión (que se obtiene del epígrafe Activos intangibles del balance público más los activos intangibles y fondos de comercio asociados a las participadas netos de su fondo de deterioro, registrados en el epígrafe Inversiones en negocios conjuntos y asociadas del balance público).

Indicador utilizado para medir la rentabilidad sobre el patrimonio tangible.

e) **ROA:** cociente entre el resultado neto (ajustado por el importe del cupón del *Additional Tier 1*, registrado en fondos propios) y los activos totales medios, de los últimos doce meses.

f) **RORWA:** cociente entre el resultado neto (ajustado por el importe del cupón del *Additional Tier 1*, registrado en fondos propios) y los activos totales medios ponderados por riesgo, de los últimos doce meses.

g) **Ratio de eficiencia:** cociente entre los gastos de explotación (gastos de administración y amortización) y el margen bruto (o ingresos core para el ratio de eficiencia core), de los últimos doce meses.

Gestión del riesgo

a) **Coste del riesgo (CoR):** cociente entre el total de dotaciones para insolvencias (doce meses) y el saldo medio bruto de créditos a la clientela y riesgos contingentes, con criterios de gestión**.**

b) **Ratio de morosidad:** cociente entre los deudores dudosos del crédito a la clientela y de los riesgos contingentes, con criterios de gestión, y los créditos a la clientela y riesgos contingentes brutos, con criterios de gestión.

c) **Ratio de cobertura:** cociente entre el total de fondos de deterioro del crédito a la clientela y de los riesgos contingentes, con criterios de gestión, y los deudores dudosos del crédito a la clientela y de los riesgos contingentes, con criterios de gestión.

d) **Ratio de cobertura de inmuebles disponibles para la venta:** cociente entre la deuda bruta cancelada en la ejecución hipotecaria o dación del inmueble menos el valor contable neto actual del activo inmobiliario y la deuda bruta cancelada en la ejecución hipotecaria o dación del inmueble.

Refleja el nivel de cobertura vía saneamientos realizados y provisiones contables de los activos adjudicados disponibles para la venta.

e) **Ratio de cobertura contable de inmuebles disponibles para la venta:** cociente entre la cobertura contable (provisiones contables de los activos adjudicados) y el valor contable bruto del activo inmobiliario (suma del valor contable neto y la cobertura contable).

Liquidez

a) **Activos líquidos totales:** suma de HQLA's (*High Quality Liquid Assets* de acuerdo con lo establecido en el reglamento delegado de la Comisión Europea de 10 de octubre de 2014) y el disponible en póliza en Banco Central Europeo no HQLA's.

b) ***Loan to deposits*:** cociente entre el crédito a la clientela neto con criterios de gestión minorado por los créditos de mediación (financiación otorgada por Organismos Públicos) y los recursos de la actividad de clientes en balance.

Muestra la estructura de financiación minorista (permite valorar la proporción del crédito minorista que está financiado por recursos de la actividad de clientes).

Otros indicadores relevantes

Buffer MDA (importe máximo distribuible): *Nivel de capital por debajo del cual existen limitaciones al pago de dividendos, a la retribución variable y al pago de intereses a los titulares de valores de capital de nivel 1 adicional. Se define como los requerimientos de capital de Pilar 1 + Pilar 2 + colchones de capital + posibles déficits*

Capitalización bursátil: *producto del valor de cotización de la acción y el número de acciones en circulación, excluyendo la autocartera a fecha de cierre del período.*

Adaptación de la estructura de la cuenta de pérdidas y ganancias pública al formato de gestión

Comisiones netas. Incluye los siguientes epígrafes:

- Ingresos por comisiones.
- Gastos por comisiones.

Ganancias/pérdidas por activos y pasivos financieros y otros. Incluye los siguientes epígrafes:

- Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados (neto).
- Ganancias o pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con

cambios en resultados, (neto).

- Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar (neto).
- Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas (neto).
- Diferencias de cambio (neto).

Gastos de explotación. Incluye los siguientes epígrafes:

- Gastos de Administración.
- Amortización.

Margen de explotación.

- (+) Margen bruto.
- (-) Gastos de explotación.

Pérdidas por deterioro de activos financieros y otras provisiones. Incluye los siguientes epígrafes:

- Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas y ganancias netas por modificación.
- Provisiones o reversión de provisiones.

Del que: Dotaciones para insolvencias.

- Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados correspondientes a Préstamos y anticipos a cobrar a la clientela con criterios de gestión.
- Provisiones o reversión de provisiones correspondientes a Provisiones para riesgos contingentes con criterios de gestión.

Del que: Otras dotaciones a provisiones.

- Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados excluyendo el saldo correspondiente a Préstamos y anticipos a cobrar a la clientela con criterios de gestión.
- Provisiones o reversión de provisiones excluyendo las provisiones correspondientes a riesgos contingentes con criterios de gestión.

Ganancias/pérdidas en baja de activos y otros. Incluye los siguientes epígrafes:

- Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de inversiones en negocios conjuntos o asociadas.
- Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros.
- Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros y participaciones (neto).
- Fondo de comercio negativo reconocido en resultados.
- Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas (neto).

Conciliación de indicadores de actividad con criterios de gestión

Crédito a la clientela, bruto (consolidado)

Diciembre 2019 En millones de euros	
Activos financieros a coste amortizado - Clientela (Balance Público)	**222.154**
Adquisición temporal de activos (sector público y privado)	(813)
Cámaras de compensación	(1.239)
Otros activos financieros sin naturaleza minorista	(319)
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados - Préstamos y anticipos (Balance Público)	**166**
Bonos de renta fija asimilables a crédito minorista (Activos financieros a coste amortizado - Valores Representativos de Deuda del Balance Público)	**2.403**
Bonos de renta fija asimilables a crédito minorista (Activos afectos al negocio asegurador del Balance Público)	**350**
Fondos para insolvencias	**4.704**
Crédito a la clientela bruto con criterios de gestión	**227.406**

Recursos de clientes (consolidado)

Diciembre 2019 En millones de euros	
Pasivos financieros a coste amortizado - Depósitos a la clientela (Balance público)	**221.079**
Recursos no minoristas (registrados en el epígrafe Pasivos financieros a coste amortizado - Depósitos a la clientela)	**(2.878)**
Cédulas multicedentes y depósitos subordinados	(2.932)
Entidades de contrapartida y otros	54
Recursos minoristas (registrados en Pasivos financieros a coste amortizado - Valores Representativos de Deuda)	**1.625**
Emisiones retail y otros	1.625
Pasivos amparados por contratos de seguros con criterios de gestión	**57.446**
Total recursos de clientes en balance	**277.272**
Activos bajo gestión	**102.316**
Otras cuentas[18]	**4.698**
Total recursos de clientes	**384.286**

[18] Incluye entre otros, recursos transitorios asociados a transferencias y recaudación, así como otros recursos distribuidos por el Grupo.



Informe anual de **Gobierno corporativo**

Correspondiente al 2019

El Gobierno Corporativo en el 2019

1.1 Cambios en los órganos de gobierno en el ejercicio 2019

En línea con las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, la Junta General de Accionistas celebrada el 5 de abril de 2019, acordó reducir en dos (2) el número de consejeros, fijando en dieciséis (16) el número total de miembros del Consejo de Administración, dentro de los límites establecidos en los Estatutos Sociales.

Asimismo, la Junta aprobó la reelección como miembros del Consejo de Administración de don Gonzalo Gortázar Rotaeche (consejero ejecutivo), de doña María Amparo Moraleda Martínez (consejera independiente), de don John S. Reed (consejero independiente) y de doña María Teresa Bassons Boncompte (consejera dominical) así como el nombramiento de don Marcelino Armenter Vidal (consejero dominical) y de doña Cristina Garmendia Mendizábal (consejera independiente) como nuevos miembros del Consejo de Administración.

Habida cuenta de los acuerdos de reelección y nombramiento de los consejeros indicados y teniendo en cuenta la no renovación en sus cargos de los consejeros don Alain Minc, don Juan Rosell Lastortras, don Antonio Sáinz de Vicuña y Barroso y don Javier Ibarz Alegría tras haber vencido su mandato, el Consejo de Administración pasó a estar formado por 16 miembros.

Tras la celebración de la Junta General Ordinaria, el Consejo de Administración acordó volver a designar a don Gonzalo Gortázar Rotaeche como Consejero Delegado de CaixaBank, S.A., con todas las facultades delegables legal y estatutariamente.

Además, el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos y de la Comisión de Auditoría y Control, en este último caso por lo que se refiere a la composición de la Comisión de Nombramientos, acordó reorganizar la composición de las Comisiones del Consejo.



En particular, el Consejo de Administración nombró a doña Verónica Fisas Vergés, consejera independiente, nueva vocal de la Comisión de Retribuciones y a don Xavier Vives Torrents, consejero independiente coordinador, nuevo vocal de la Comisión de Nombramientos en sustitución, respectivamente, de don Juan Rosell Lastortras y de don Alain Minc.

También, el Consejo de Administración acordó volver a nombrar a los consejeros reelegidos por la Junta General, como miembros de las Comisiones del Consejo de las que hasta ahora formaban parte dichos consejeros. En concreto, don Gonzalo Gortázar Rotaeche fue nombrado vocal de la Comisión Ejecutiva, doña María Amparo Moraleda Martínez fue nombrada vocal de la Comisión Ejecutiva y de la Comisión de Retribuciones, don John S. Reed fue nombrado vocal de la Comisión de Nombramientos y doña Teresa Bassons Boncompte fue nombrada vocal de la Comisión de Nombramientos.

Por último, la Comisión de Auditoría y Control acordó designar a doña Koro Usarraga Unsain como Presidenta de la Comisión de Auditoría y Control e, igualmente, la Comisión de Riesgos designó a don Eduardo Javier Sanchiz Irazu como su Presidente.

Finalmente, con fecha 23 de mayo de 2019, el Consejo de Administración, acordó la constitución de la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital.

1.2 Nueva Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital

El Consejo de Administración, en su reunión celebrada el 23 de mayo de 2019, acordó, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, la constitución de la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital, como comisión asesora del Consejo de Administración.

La Comisión asistirá al Consejo de Administración de CaixaBank en todos los asuntos relacionados con la innovación tecnológica, y la transformación digital, así como en el seguimiento y análisis de las tendencias e innovaciones que en este ámbito puedan afectar a la estrategia y al modelo de negocio de CaixaBank.

» **LA COMISIÓN ESTÁ COMPUESTA DE LA SIGUIENTE MANERA:**

Presidente

D. Jordi Gual Solé

Vocales

D. Gonzalo Gortázar Rotaeche
Dª. María Amparo Moraleda Martínez
D. Marcelino Armenter Vidal
Dª. Cristina Garmendia Mendizábal

1.3 Avances de Gobierno Corporativo en el 2019

Aparte de lo mencionado anteriormente como principales hitos de Gobierno Corporativo en el ejercicio 2019, como la reducción del tamaño del Consejo de Administración y de la creación de una comisión especializada y asesora del Consejo en todos los asuntos relacionados con la innovación tecnológica, y la transformación digital (la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital), hay que destacar el haber alcanzado tras la Junta General de Accionistas de 2019, el 37,50 % de presencia femenina del total del Consejo (superando el 30 % recomendado por el Código de Buen Gobierno), todo ello en línea con las mejores prácticas de Gobierno Corporativo y las tendencias y recomendaciones de reguladores y analistas del mercado.

En cuanto a prácticas de trabajo, se podría destacar que se ha avanzado en herramientas técnicas y aspectos organizativos diversos desde la optimización de agendas hasta la estructuración de las reuniones así como la ampliación de plazos relativos a la planificación y organización de los trabajos.

Respecto a las Comisiones, durante el ejercicio 2019, se modificó el Reglamento del Consejo para equiparar el modo de remisión de las actas de las sesiones de la Comisión de Nombramientos y de la Comisión de Retribuciones al sistema del resto de las comisiones.

Todo ello en el marco del esfuerzo constante por asegurar el mejor gobierno y consecuente el mejor desempeño de la entidad, reconociendo la capacidad de los órganos de gobierno de CaixaBank de desarrollar su labor con los más altos estándares de excelencia.

1.4 Retos para el ejercicio 2020

A raíz de los resultados obtenidos del proceso de autoevaluación del Consejo y de las Comisiones, y en aras a seguir avanzando en los aspectos de eficiencia y calidad, el Consejo de Administración ha valorado y establecido para el ejercicio 2020 algunas oportunidades de mejora en cuanto a su funcionamiento y el de sus Comisiones.

Ente ellas, se podría destacar los temas de agenda, avanzando en su optimización para incrementar el tiempo de debate dedicado a cuestiones de negocio. Y en esta línea, profundizar en el conocimiento de la evolución del sector y sus tendencias.

Asimismo, seguir ampliando y mejorando las herramientas técnicas de trabajo, así como de la información del Grupo tanto en sus aspectos de negocio así como de organización, sin perder de vista la capacidad de los órganos de gobierno de realizar su labor con estándares de excelencia, pudiendo, si fuera necesario, redimensionar alguna comisión especializada, siempre en aras a asegurar el mejor gobierno y consecuente mejor desempeño de la entidad.

A. Estructura de la propiedad

El Capital social (A.1.)

Al cierre del ejercicio, el capital social de CAIXABANK es de 5.981.438.031 euros, representado por 5.981.438.031 acciones de 1 euro de valor nominal cada una de ellas, pertenecientes a una sola clase y serie, con idénticos derechos políticos y económicos, y representadas mediante anotaciones en cuenta, lo que representa 5.981.438.031 de derechos de voto. La entidad encargada de la llevanza de su registro contable es la Sociedad de Gestión de los Sistemas de Registro, Compensación y Liquidación de Valores, S.A.U. (IBERCLEAR). Las acciones en que se divide el capital social de CAIXABANK están admitidas a cotización en las Bolsas de Valores de Barcelona, Bilbao, Madrid y Valencia, a través del Sistema de Interconexión Bursátil (Mercado Continuo).

La última fecha de modificación del capital social fue el 14 de diciembre de 2016.

Con fecha 1 de junio de 2017 CaixaBank comunicó la aprobación de una emisión de participaciones preferentes eventualmente convertibles en acciones de nueva emisión (Additional Tier 1) con exclusión del derecho de suscripción preferente por importe de 1.000 millones de euros cuyos términos quedaron fijados ese mismo día.

Con fecha 13 de marzo de 2018, CaixaBank comunicó una emisión de participaciones preferentes eventualmente convertibles en acciones de nueva emisión de CaixaBank (AT1) con exclusión del derecho de suscripción preferente por importe de 1.250 millones de euros.

Las participaciones preferentes son perpetuas, sin perjuicio de lo cual pueden ser amortizadas en determinadas circunstancias a opción de CaixaBank y, en cualquier caso, serán convertidas en acciones ordinarias de nueva emisión de la entidad si CaixaBank o el Grupo CaixaBank presentasen un ratio de capital de nivel 1 ordinario (Common Equity Tier 1 ratio o CET1), calculado con arreglo al Reglamento Europeo 575/2013, de 26 de junio, del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión, inferior al 5,125 %.

El precio de conversión de las participaciones preferentes será el mayor entre (i) la media de los precios medios ponderados por el volumen diario de la acción de CaixaBank correspondiente a los cinco días de cotización anteriores al día en que se anuncie que se ha producido el supuesto de conversión correspondiente, (ii) €2,803 (Floor Price), respecto a las preferentes emitidas en junio de 2017 y de 2,583€ (Floor Price) respecto a las emitidas en marzo de 2018 y (iii) el valor nominal de la acción de CaixaBank en el momento de la conversión (a fecha del presente informe, el valor nominal de la acción es de un euro (€1)).

Accionistas significativos y sus comunicaciones durante el ejercicio (A.2)

(Comunicaciones a la CNMV durante el ejercicio)

Datos a 31.12.2019

Nombre o denominación social del accionista	% derechos de voto atribuidos a las acciones		% derechos de voto a través de instrumentos financieros		% total de derechos de voto
	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto	
BLACKROCK, INC.	0,00	3,005	0,00	0,070	3,075
FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA	0,00	40,00	0,00	0,00	40,00
INVESCO LIMITED	0,00	2,025	0,00	0,00	2,025

Detalle de la participación indirecta:

Nombre o denominación social del titular indirecto	Nombre o denominación social del titular directo	% derechos de voto atribuidos a las acciones	% derechos de voto a través de instrumentos financieros	% total de derechos de voto
BLACKROCK, INC	Otras entidades controladas que integran el grupo BLACKROCK, INC	3,005	0,070	3,075
FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA	CRITERIA CAIXA, S.A.U.	40,00	0,00	40,00
INVESCO LIMITED	INVESCO ASSET MANAGEMENT LIMITED	1,955	0,00	1,955
INVESCO LIMITED	INVESCO CAPITAL MANAGEMENT LLC	0,008	0,00	0,008
INVESCO LIMITED	INVESCO ADVISERS, INC	0,011	0,00	0,011
INVESCO LIMITED	INVESCO MANAGEMENT, S.A.	0,051	0,00	0,051

MOVIMIENTOS EN LA ESTRUCTURA ACCIONARIAL MÁS SIGNIFICATIVOS ACAECIDOS DURANTE EL EJERCICIO:



De acuerdo con la información pública disponible en la página Web de la CNMV:

Respecto a la situación de la participación de Fundación Bancaria "la Caixa" en CaixaBank, cabe informar que al cierre del ejercicio 2019, la Fundación Bancaria Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona ("la Caixa") ostenta directamente 3.493 acciones y a través de CriteriaCaixa (sociedad controlada al 100 % por la Fundación Bancaria) 2.392.575.212 acciones de CaixaBank.

Respecto a la situación de la participación de BlackRock, INC, cabe informar que su participación total al cierre del ejercicio es del 3,075 % y corresponde al resultado de sumar el 3,005 % de derechos de votos atribuidos a acciones al 0,070 % de derechos de votos a través de instrumentos financieros, todo ello de manera indirecta. Y en relación con Invesco Limited, al cierre del ejercicio su participación es del 2,025 % de derechos de votos atribuidos a acciones, de manera indirecta.

(*) En relación con los movimientos en la estructura accionarial más significativos acaecidos durante el ejercicio 2019, además de las notificaciones de Invesco Limited que aparecen en el cuadro anterior, cabe mencionar que BlackRock, INC ha realizado comunicaciones adicionales que se presentaron de manera voluntaria y que no traen causa en los cruces de umbral, a pesar de ello se incluyen en el presente apartado al haber sido comunicados y estar publicados en la página web de la CNMV.



Participación del Consejo (A.3)

Nombre o denominación social del consejero	% derechos de voto atribuidos a las acciones		% derechos de voto a través de instrumentos financieros		% total de derechos de voto	% derechos de voto que pueden ser transmitidos a través de instrumentos financieros	
	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto		Directo	Indirecto
Don Jordi Gual Solé	0,002	0,000	0,000	0,000	0,002	0,000	0,000
Don Tomás Muniesa Arantegui	0,003	0,000	0,001	0,000	0,004	0,000	0,000
Don Gonzalo Gortázar Rotaeche	0,016	0,000	0,007	0,000	0,023	0,000	0,000
Don Francesc Xavier Vives Torrents	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Don Marcelino Armenter Vidal	0,003	0,000	0,000	0,000	0,003	0,000	0,000
Fundación CajaCanarias	0,639	0,000	0,000	0,000	0,639	0,000	0,000
Doña María Teresa Bassons Boncompte	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Doña María Verónica Fisas Vergés	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Don Alejandro García-Bragado Dalmau	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Doña Cristina Garmendia Mendizábal	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Don Ignacio Garralda Ruiz De Velasco	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Doña María Amparo Moraleda Martínez	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Don John S. Reed	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Don Eduardo Javier Sanchiz Irazu	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Don José Serna Masiá	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Doña Koro Usarraga Unsaín	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000

» **% TOTAL DE DERECHOS DE VOTO EN PODER DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN:**

0,671

Detalle de la participación indirecta:

Nombre o denominación social del consejero	Nombre o denominación social del titular directo	% derechos de voto atribuidos a las acciones	% derechos de voto a través de instrumentos financieros	% total de derechos de voto	% derechos de voto que pueden ser transmitidos a través de instrumentos financieros
Don José Serna Masiá	Doña María Soledad García Conde Angoso	0,000	0,000	0,000	0,000

Relaciones entre **accionistas significativos** (A.4)

La sociedad no tiene conocimiento de cualquier tipo relación ya sea de índole familiar, comercial, contractual o societaria entre los titulares de participaciones significativas.

Relaciones entre **accionistas significativos y la sociedad o su grupo** (A.5)

FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA

Tipo de relación

Comercial/Contractual

Breve descripción

Existen relaciones comerciales y contractuales dentro del giro y tráfico comercial ordinario, cuyos principios reguladores están recogidos en el Protocolo Interno de Relaciones entre Fundación Bancaria "la Caixa", Criteria y CaixaBank. De conformidad con lo previsto en el Protocolo de Gestión de la Participación Financiera, la Fundación Bancaria, como matriz del Grupo "la Caixa", Criteria, como accionista directo, y CaixaBank, como sociedad cotizada, suscribieron el 22 de febrero de 2018 un nuevo Protocolo Interno de Relaciones y cuyos objetivos principales son, entre otros, gestionar las operaciones vinculadas, establecer, mecanismos que traten de evitar la aparición de conflictos de interés, el derecho de adquisición preferente sobre el Monte de Piedad, la colaboración en RSC, regular el flujo de información adecuado que permita a la Fundación Bancaria "la Caixa", a Criteria y a CaixaBank la elaboración de sus estados financieros y el cumplimiento de obligaciones de información periódica y de supervisión frente a los organismos reguladores y de resolución.



Relaciones entre **accionistas significativos o representados en el consejo y consejeros** o sus representantes (A.6)

Nombre o denominación social del consejero o representante, vinculado	Nombre o denominación social del accionista significativo vinculado	Denominación social de la sociedad del grupo del accionista significativo	Descripción relación / cargo
Don Alejandro García - Bragado Dalmau	FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA	CRITERIA CAIXA, S.A.U.	Vicepresidente I del Consejo de Administración de Criteria Caixa, S.A.U. y Miembro del Consejo de Administración de Saba Infraestructuras, S.A.
Don Marcelino Armenter Vidal	FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA	CRITERIA CAIXA, S.A.U.	Consejero Delegado y miembro de la Comisión Ejecutiva de Criteria Caixa, S.A.U. Miembro del Consejo de Administración de Saba Infraestructuras, S.A. Consejero de Inmo Criteria Caixa, S.A.U. y Vicepresidente Ejecutivo de la gestora Caixa Capital Risc, SGEIC, S.A.
Don Ignacio Garralda Ruiz de Velasco	MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA	MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA	Presidente y Consejero Delegado de Mutua Madrileña Automovilista, Sociedad de Seguro a Prima Fija
Doña Natalia Aznárez Gómez	FUNDACIÓN BANCARIA CAJA NAVARRA, FUNDACIÓN CAJACANARIAS Y FUNDACIÓN CAJA DE BURGOS	FUNDACIÓN CAJACANARIAS	Directora de la Fundación CajaCanarias

Pactos **Parasociales** (A7)

La sociedad tiene conocimiento de la existencia de un pacto parasocial firmado entre FUNDACIÓN CAJA DE BURGOS, FUNDACIÓN BANCARIA, FUNDACIÓN BANCARIA CAJA NAVARRA, FUNDACIÓN CAJACANARIAS y FUNDACIÓN BANCARIA "LA CAIXA" que afecta al 40,63 % del capital de la sociedad.

El capital social afectado en el momento de la firma de dicho Pacto era del 80,597 %. Dicho porcentaje era el que representaban las acciones de CaixaBank titularidad de: Caja Navarra (actualmente Fundación Bancaria Caja Navarra), Cajasol (actualmente Fundación Cajasol), CajaCanarias (actualmente Fundación CajaCanarias), y Caja de Burgos (actualmente Fundación Caja de Burgos, Fundación Bancaria), ("las Fundaciones") y Fundación Bancaria "la Caixa", a 1 de agosto de 2012, fecha de la firma del Pacto.

El dato actual del 40,639 %, es la suma de la participación de la Fundación Bancaria "la Caixa" a través de Criteria Caixa, S.A.U. y de la participación de Fundación Bancaria CajaCanarias, que son datos públicos disponibles en la web de la CNMV. En el primer caso por tratarse de una participación significativa y en el segundo por su condición de miembro del Consejo de Administración de CaixaBank. Por lo tanto, el dato sobre el porcentaje de capital afectado por el Pacto no recoge la participación de las otras dos fundaciones firmantes del Pacto (a saber, Fundación Bancaria Caja Navarra y la Fundación Caja de Burgos, Fundación Bancaria) que al no ser accionistas significativos ni miembros del Consejo de Administración, el dato sobre sus participaciones en CaixaBank no es público.

Breve descripción del pacto

Tras la fusión por absorción de Banca Cívica por CaixaBank, los accionistas: Fundación Bancaria "la Caixa" y Caja Navarra (actualmente Fundación Bancaria Caja Navarra), Cajasol (actualmente Fundación Cajasol), CajaCanarias (actualmente Fundación CajaCanarias) y Caja de Burgos (actualmente Caja de Burgos, Fundación Bancaria), ("las Fundaciones", en adelante) suscribieron el 1 de agosto de 2012 el Pacto de Accionistas cuyo objeto era regular las relaciones de "las Fundaciones" y la Fundación Bancaria "la Caixa" como accionistas de CaixaBank, y sus recíprocas relaciones de cooperación así como con CaixaBank.

Asimismo, se pactó el compromiso de la Fundación Bancaria "la Caixa" de votar a favor del nombramiento de 2 miembros del Consejo de Administración de CaixaBank a propuesta de "las Fundaciones" y, con la finalidad de dar estabilidad a su participación en el capital social de CaixaBank, "las Fundaciones" asumieron un compromiso de no disposición de su participación durante el plazo de cuatro años, así como un compromiso de derecho de adquisición durante dos años a favor de las demás Fundaciones en primer lugar y subsidiariamente de la Fundación Bancaria "la Caixa", en el supuesto de cualquiera de "las Fundaciones" quisiera transmitir en su totalidad o parte de su participación, una vez transcurrido el plazo de vigencia del compromiso de no disposición.

El 17 de octubre de 2016 quedaron suscritas las modificaciones del Acuerdo de integración entre CaixaBank, S.A. y Banca Cívica, S.A. y el Pacto de accionistas de CaixaBank, S.A., que fueron suscritos el primero de ellos el 26 de marzo de 2012 por la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona ("la Caixa"), CaixaBank, S.A., Banca Cívica, S.A. y las cajas de ahorros que en su día constituyeron Banca Cívica, S.A., y el segundo el día 1 de agosto de 2012 por "la Caixa" y las cajas de ahorros que constituyeron Banca Cívica, S.A. Las modificaciones de los referidos acuerdos comportan por un lado que las cajas que constituyeron Banca Cívica, S.A., en lugar de proponer el nombramiento de dos consejeros en CaixaBank, proponen un consejero en CaixaBank, S.A. y un consejero en VidaCaixa, S.A., filial de CaixaBank y, que la prórroga de los acuerdos que de forma automática se produjo a primeros de agosto de 2016, por tres años, pasa a tener una duración de cuatro años en lugar de los tres citados.

El 4 de octubre de 2018, mediante acuerdo de modificación suscrito entre "las Fundaciones" y Fundación Bancaria "la Caixa, el Pacto fue modificado, habiendo manifestado la Fundación Cajasol su voluntad de dejar sin efecto en lo que a ella se refería el Acuerdo de Integración entre CaixaBank, S.A., y Banca Cívica, S.A., una vez transcurridos seis años desde su firma.

Asimismo ha sido modificado el Expositivo III, la Cláusula 1 "Objeto del Pacto de Accionistas" para suprimir la mención "para apoyar en su control a la Fundación Bancaria "La Caixa", la Cláusula 3 "Consejos Asesores Territoriales". Se ha eliminado la Cláusula 5 "Derecho de Adquisición Preferente" de forma que su redacción ha quedado sin efecto. Asimismo ha quedado sin efecto el párrafo tercero de la Cláusula sexta "Vigencia del Pacto de Accionistas"

Se mantiene la vigencia de los compromisos en materia de Obra Social conjunta entre las Fundaciones y la Fundación Bancaria "la Caixa" con el mismo contenido y alcance que hasta ahora, con excepción de los compromisos entre Cajasol y la Fundación Bancaria "la Caixa", manteniéndose vigentes en este caso, únicamente los comprometidos en la fecha de dicho documento, y hasta la finalización de los mismos.

Se mantiene asimismo la vigencia de los Consejos Asesores Territoriales de carácter consultivo para Canarias, Navarra y Castilla y León.

Fecha de vencimiento del pacto, si la tiene

El 17 de octubre de 2016 quedaron suscritas las modificaciones del Acuerdo de integración entre CaixaBank, S.A. y Banca Cívica, S.A. y el Pacto de accionistas de CaixaBank, S.A., que fueron suscritos el primero de ellos el 26 de marzo de 2012 por la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona ("la Caixa"), CaixaBank, S.A., Banca Cívica, S.A. y las cajas de ahorros que en su día constituyeron Banca Cívica, S.A., y el segundo el día 1 de agosto de 2012 por "la Caixa" y las cajas de ahorros que constituyeron Banca Cívica, S.A.

El 4 de octubre de 2018, mediante acuerdo de modificación suscrito entre "las Fundaciones" y Fundación Bancaria "la Caixa, el Pacto fue modificado par entre otras cosas, dejar sin efecto el párrafo tercero de la Cláusula sexta "Vigencia del Pacto de Accionistas"

El 29 de octubre de 2018, se comunicó mediante Hecho Relevante que habían quedado suscritas, por todas las partes, las modificaciones del Acuerdo de Integración entre CaixaBank y Banca Cívica, S.A., y del Pacto de Accionistas de CaixaBank. La modificación tiene por objeto principal clarificar su contenido en relación con determinados compromisos asumidos por la Fundación Bancaria "la Caixa" para dar cumplimiento a las condiciones aprobadas en marzo de 2016 por el Consejo de Supervisión del BCE para la desconsolidación a efectos prudenciales de Criteria en CaixaBank, cuyo cumplimiento supuso una reducción de la participación de la Fundación Bancaria y la consiguiente pérdida de control de CaixaBank.

La prórroga de los acuerdos que de forma automática se produjo el 1 de agosto de 2016, por tres años, tendrá una duración de cuatro años en lugar de los tres citados.

La fecha de vencimiento del pacto es el 3 de agosto de 2020.

Acciones concertadas:

La Sociedad no tiene conocimiento de la existencia de acciones concertadas entre sus accionistas.

Accionista de **control** (A.8)

No existe ninguna persona física o jurídica que ejerza o pueda ejercer el control sobre la sociedad de acuerdo con el artículo 5 de la Ley del Mercado de Valores.

Autocartera y autorización de la Junta General (A.9 y A.10)

» A FECHA DE CIERRE DEL EJERCICIO:

NÚMERO DE ACCIONES DIRECTAS	NÚMERO DE ACCIONES INDIRECTAS (*)	% TOTAL SOBRE CAPITAL SOCIAL
2.705.936	423.157	0,053

(*) A través de:

Nombre o denominación social del titular directo de la participación	Número de acciones directas
VIDACAIXA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS	19.528
MICROBANK	5.635
BANCO BPI, S.A.	393.716
CAIXABANK PAYMENT & CONSUMER	4.278
Total	**423.157**

La Junta General del 28 de abril de 2016 acordó autorizar al Consejo de Administración para que, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 146 y 509 de la Ley de Sociedades de Capital, pueda proceder a la adquisición derivativa de acciones propias, tanto directa como indirectamente a través de sus sociedades dependientes, en los siguientes términos:

- La adquisición podrá realizarse a título de compraventa, permuta, dación en pago o cualquier otra permitida por la ley, en una o varias veces, siempre que el valor nominal de las acciones adquiridas, sumadas al de las que ya posea la Sociedad, no excedan del 10 % del capital suscrito.

- Cuando la adquisición sea onerosa, el precio o contravalor será el precio de cierre de las acciones de la Sociedad en el Mercado Continuo del día inmediatamente anterior a la adquisición, con una variación máxima, al alza o a la baja, del 15 %.

El plazo de vigencia de la autorización es de cinco años desde la adopción del acuerdo por la Junta General de Accionistas.

Asimismo, y a los efectos previstos en el párrafo segundo del apartado a) del artículo 146.1 de la Ley de Sociedades de Capital, se acordó otorgar expresa autorización para la adquisición de acciones de la Sociedad por parte de cualquiera de las sociedades dependientes en los mismos términos del acuerdo.

Las acciones que se adquieran como consecuencia de dicha autorización podrán destinarse tanto a su enajenación o amortización como a la aplicación de los sistemas retributivos contemplados en el párrafo tercero del apartado a) del artículo 146 de la Ley de Sociedades de Capital, pudiendo destinarse a la entrega a los empleados y administradores de la Sociedad o de su grupo.

El Consejo de Administración queda facultado para delegar la presente autorización en la persona o personas que crea conveniente.

Todo ello con los restantes límites y requisitos exigidos por la Ley de Sociedades de Capital y demás normativa aplicable, dejando sin efecto en la parte no utilizada, la anterior autorización vigente, aprobada en la Junta General de 19 de abril de 2012.

El Consejo de Administración, el 28 de enero de 2016, acordó fijar el criterio de intervención en autocartera sobre la base de un nuevo sistema de alertas de acuerdo con la habilitación contemplada en el artículo 45 del Reglamento Interno de Conducta para delimitar la discrecionalidad en la gestión de la autocartera por parte del área separada.



El Capital **Flotante** (A.11)

Conforme a la definición de la CNMV y, sin perjuicio de otros criterios, se entenderá por "capital flotante estimado" aquella parte del capital social que no esté en manos de accionistas significativos, de miembros del consejo de administración o que la sociedad tenga en autocartera.

>> CAPITAL FLOTANTE

Criterio CNMV	%
Capital Social	100 %
Autocartera	0,047 %
Consejo	0,671 %
Accionistas significativos (Total)	45,121 %
CAPITAL FLOTANTE (Criterio CNMV)	**54,161 %**

Ejercicio de derechos políticos. Medidas de neutralización y otros valores emitidos. (A.12, A.13 y A.14)

No existe cualquier restricción a la transmisibilidad de las acciones y/ o cualquier restricción al derecho de voto. Sin perjuicio de ello, hay que tener en cuenta que el artículo 16 y siguientes de la Ley 10/2014 de 26 de junio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades de Crédito, establecen que quien pretenda adquirir una participación significativa (en los términos del artículo 16 de la norma) en el capital o en los derechos de voto de la entidad o bien, incrementar, directa o indirectamente, la participación en la misma de tal forma que, o el porcentaje de derechos de voto o de capital poseído alcance ciertos umbrales o que en virtud de la adquisición se pudiera llegar a controlar la entidad de crédito, ha de notificarlo previamente al Banco de España.

Respecto a restricciones legales o estatutarias al ejercicio del derecho de voto, en CaixaBank tampoco existen tales restricciones. Sin embargo, tal y como se explica a continuación en el apartado B., los Estatutos Sociales y el Reglamento de la Junta General de CaixaBank establecen que podrán asistir físicamente a la Junta General los accionistas que, a título individual o en agrupación con otros accionistas, acrediten la titularidad de, al menos, mil (1.000) acciones y tengan inscrita la titularidad de las mismas en el registro de anotaciones en cuenta con cinco días de antelación, al menos, a aquél en que haya de celebrarse la Junta.

En la Junta General Ordinaria celebrada el 19 de abril de 2012 se aprobaron ciertas modificaciones de los Estatutos Sociales. Entre otras, la de especificar que, dado que la Sociedad permite a sus accionistas el ejercicio de sus derechos de voto y representación por medios de comunicación a distancia, la necesidad de ser titular de un número mínimo de mil acciones de la Sociedad se aplicara únicamente a aquellos accionistas que decidieran asistir físicamente a la Junta General.

Por lo tanto, a raíz de esta modificación, todos y cada uno de los accionistas pueden participar en la Junta General ejercitando sus derechos de representación y de voto por medios de comunicación a distancia, sin que sea exigible la titularidad de un número mínimo de acciones para el ejercicio de tales derechos por dichos medios.

Respecto a medidas de neutralización frente a OPAS y a la emisión de valores que no se negocian en un mercado regulado de la Unión Europea, CaixaBank no ha adoptado ningún acuerdo en este sentido.

B. La Junta General

La regulación de la Junta General
(B.1, B.2, B.3, B.6, B.7 y B.8)

En CaixaBank no existen diferencias respecto al régimen de mínimos del quórum de constitución de la junta general, ni respecto al régimen para la adopción de acuerdos sociales, previsto en la Ley de Sociedades de Capital (LSC).

A raíz de las modificaciones de los Estatutos aprobadas en la Junta General de Accionistas del 28 de abril 2016, y para adaptar el texto del Reglamento de Junta al redactado de los Estatutos se acordó en la misma Junta General: por una lado, modificar el artículo 12 del Reglamento de la Junta relativo a la constitución de la Junta General de Accionistas, con la finalidad de especificar también en este Reglamento que el quorum de constitución reforzado requerido para acordar la emisión de obligaciones solo será de aplicación a las emisiones que sean competencia de la Junta General. Y, por el otro, incluir una salvedad al plazo para asistir o hacerse representar en las Juntas, y por lo tanto, se acordó la modificación de los artículos 8 ("Derecho de asistencia") y 10 ("Derecho de representación") del Reglamento de la Junta, para especificar expresamente en relación con los plazos de cinco (5) días, que quedan a salvo los supuestos específicos en los que alguna ley aplicable a la Sociedad establezca un régimen que resulte incompatible.

En cuanto a las normas aplicables a la modificación de los estatutos de la sociedad, la regulación societaria de CaixaBank contempla básicamente los mismos límites y condiciones establecidos en la Ley de Sociedades de Capital.

Respecto a las normas para la tutela de los derechos de los socios en la modificación de los estatutos se aplica lo dispuesto en la Ley de Sociedades de Capital.

Asimismo, por su condición de entidad de crédito, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 10 del Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, la modificación de los estatutos sociales de CaixaBank está sujeta al procedimiento de autorización y registro establecido en dicha regulación. Sin perjuicio de lo anterior, cabe mencionar que ciertas modificaciones (entre otras, el cambio del domicilio social dentro del territorio nacional, el aumento de capital social o la incorporación textual de preceptos legales o reglamentarios de carácter imperativo o prohibitivo, o para cumplir resoluciones judiciales o administrativas) no están sujetas al procedimiento de autorización aunque deben en todo caso ser comunicadas al Banco de España para su constancia en el Registro de Entidades de Crédito.

Respecto a la restricción estatutaria que exige un número mínimo de acciones necesarias para asistir a la junta general, se establece que, todos los accionistas que sean titulares de un mínimo de mil (1.000) acciones, a título individual o en agrupación con otros accionistas, podrán asistir físicamente a la Junta General.

Será requisito para asistir a la Junta General que el accionista tenga inscrita la titularidad de sus acciones en el correspondiente registro de anotaciones en cuenta, con al menos cinco (5) días de antelación a aquél en que haya de celebrarse la Junta. Quedan a salvo los supuestos específicos en los que alguna ley aplicable a la sociedad establezca un régimen que resulte incompatible. A cada accionista que, según lo dispuesto anteriormente, pueda asistir le será facilitada la correspondiente tarjeta de asistencia que sólo podrá ser suplida mediante un certificado de legitimación que acredite el cumplimiento de los requisitos de asistencia.

El número de acciones necesarias para votar a distancia es de 1 acción.

No se ha establecido que determinadas decisiones, distintas a las establecidas por Ley, que entrañan una adquisición, enajenación, la aportación a otra sociedad de activos esenciales u otras operaciones corporativas similares, deben ser sometidas a la aprobación de la junta general de accionistas. No obstante, en el Artículo 4 del Reglamento de la Junta se establece que serán competencias de la Junta General las que en cada momento resulten de la legislación aplicable a CaixaBank.



La información sobre gobierno corporativo de CaixaBank está disponible en la web corporativa de la Sociedad (www.caixabank.com) en el apartado de "Información para Accionistas e Inversores", subapartado de "Gobierno corporativo y política de remuneraciones" a través de la siguiente dirección web:

https://www.caixabank.com/informacionparaaccionistaseinversores/gobiernocorporativo_es.html

En el caso de la información específica sobre las juntas generales, la misma se puede acceder a través de un link individualmente identificado "Junta General de Accionistas", en el subapartado de "Gobierno corporativo y política de remuneraciones" y se puede acceder a través de la siguiente dirección web:

https://www.caixabank.com/informacionparaaccionistaseinversores/gobiernocorporativo/juntageneralaccionistas_es.html

Asimismo, cabe mencionar que con ocasión de la convocatoria de una Junta General, se habilita temporalmente en la página inicial de la web de CaixaBank un "banner" específico y destacado que da acceso directo a la información para la Junta convocada. Finalmente, es importante dejar constancia de la existencia en la parte inferior de la web corporativa de CaixaBank de un apartado de "Enlaces Directos", entre los que se encuentra el link "Junta General de Accionistas" que permite el acceso directo a la información de las juntas generales de accionistas de CaixaBank de forma continuada.

Datos de la JG 2019 (B.4 y B.5)

Datos de asistencia en las juntas generales celebradas en el ejercicio al que se refiere el presente informe y los de los dos ejercicios anteriores:

	Datos de Asistencia				
			% Voto a distancia		
Fecha Junta General	% de presencia física	% en representación	Voto electrónico	Otros	Total
06/04/2017	42,54	24,43	0,03	1,25	68,25
De los que Capital flotante	1,89	17,12	0,03	1,25	20,29
06/04/2018	41,48	23,27	0,03	0,23	65,01
De los que Capital flotante	3,78	19,57	0,03	0,23	23,61
05/04/2019	43, 67	20,00	0,09	1,86	65,62
De los que Capital flotante	3,02	15,96	0,09	1,86	20,93

La información sobre la participación del capital flotante es aproximada dado que los accionistas significativos extranjeros ostentan su participación a través de nominees.

En la junta general celebrada en el ejercicio 2019, todos los puntos del orden del día fueron aprobados por los accionistas.

C. Estructura de la administración de la sociedad

El Consejo de Administración

Composición: (C.1.1, C.1.2, C.1.3, C.1.4, C.1.5, C.1.6, C.1.7 y C.1.29)

>> **NÚMERO MÁXIMO Y MÍNIMO DE CONSEJEROS PREVISTOS EN LOS ESTATUTOS SOCIALES Y EL NÚMERO FIJADO POR LA JUNTA GENERAL:**

La Junta General de 5 de abril de 2019 adoptó el acuerdo de fijar en 16 el número de miembros del Consejo de Administración.

>>

NÚMERO MÁXIMO DE CONSEJEROS

22

>>

NÚMERO MÍNIMO DE CONSEJEROS

12

>>

NÚMERO DE CONSEJEROS FIJADO POR LA JUNTA

16

>> **MIEMBROS DEL CONSEJO:**

Nombre o denominación social del consejero	Representante	Categoría del consejero	Cargo en el consejo	Fecha primer nombramiento	Fecha último nombramiento	Procedimiento de elección
Don Jordi Gual Solé		Dominical	Presidente	30/06/2016	06/04/2017	Acuerdo Junta General de Accionistas
Don Tomás Muniesa Arantegui		Dominical	Vicepresidente	01/01/2018	06/04/2018	Acuerdo Junta General de Accionistas
Don Gonzalo Gortázar Rotaeche		Ejecutivo	Consejero Delegado	30/06/2014	05/04/2019	Acuerdo Junta General de Accionistas
Don Francesc Xavier Vives Torrents		Independiente	Consejero Coordinador Independiente	05/06/2008	23/04/2015	Acuerdo Junta General de Accionistas
Don Marcelino Armenter Vidal		Dominical	Consejero	05/04/2019	05/04/2019	Acuerdo Junta General de Accionistas
Fundación CajaCanarias	Doña Natalia Aznárez Gómez	Dominical	Consejero	23/02/2017	06/04/2017	Acuerdo Junta General de Accionistas
Doña María Teresa Bassons Boncompte		Dominical	Consejero	26/06/2012	05/04/2019	Acuerdo Junta General de Accionistas
Doña María Verónica Fisas Vergés		Independiente	Consejero	25/02/2016	28/04/2016	Acuerdo Junta General de Accionistas
Don Alejandro García- Bragado Dalmau		Dominical	Consejero	01/01/2017	06/04/2017	Acuerdo Junta General de Accionistas
Doña Cristina Garmendia Mendizábal		Independiente	Consejero	05/04/2019	05/04/2019	Acuerdo Junta General de Accionistas
Don Ignacio Garralda Ruiz de Velasco		Dominical	Consejero	06/04/2017	06/04/2017	Acuerdo Junta General de Accionistas
Doña María Amparo Moraleda Martínez		Independiente	Consejero	24/04/2014	05/04/2019	Acuerdo Junta General de Accionistas
Don John S. Reed		Independiente	Consejero	03/11/2011	05/04/2019	Acuerdo Junta General de Accionistas
Don Eduardo Javier Sanchiz Irazu		Independiente	Consejero	21/09/2017	06/04/2018	Acuerdo Junta General de Accionistas
Don José Serna Masiá		Dominical	Consejero	30/06/2016	06/04/2017	Acuerdo Junta General de Accionistas
Doña Koro Usarraga Unsain		Independiente	Consejero	30/06/2016	06/04/2017	Acuerdo Junta General de Accionistas

El Secretario General y del Consejo, D. Óscar Calderón de Oya no tiene la condición de consejero.

>> **NÚMERO TOTAL DE CONSEJEROS** **16**

>> BAJAS EN EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DURANTE EL EJERCICIO:

Nombre o denominación social del consejero	Categoría del consejero en el momento de cese	Fecha del último nombramiento	Fecha de baja	Comisiones especializadas de las que era miembro	Indique si la baja se ha producido antes del fin del mandato
Don Alain Minc	Independiente	24/04/2014	05/04/2019	Comisión de Auditoría y Control Comisión de Nombramientos	No
Don Juan Rosell Lastortras	Independiente	24/04/2014	05/04/2019	Comisión de Retribuciones	No
Don Antonio Sainz de Vicuña y Barroso	Independiente	24/04/2014	05/04/2019	Comisión de Riesgos Comisión Ejecutiva	No
Don Javier Ibarz Alegría	Dominical	26/06/2012	05/04/2019	Comisión Ejecutiva	No



>> CUADROS SOBRE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO Y SU DISTINTA CATEGORÍA:

>> CONSEJEROS EJECUTIVOS

GONZALO GORTÁZAR
Consejero Delegado

>> Educación

Licenciado en Derecho y en Ciencias Empresariales por la Universidad Pontificia Comillas (ICADE) y Máster en Administración de Empresas por INSEAD.

>> Trayectoria profesional

Con anterioridad a su nombramiento como Consejero Delegado en 2014, fue Director General de Finanzas de CaixaBank y Consejero Director General de Criteria CaixaCorp (2009-2011).

Anteriormente, ocupó diversos cargos en la división de Banca de Inversión de Morgan Stanley, así como diversas responsabilidades en banca corporativa y de inversión en Bank of America.

Asimismo, ha sido Vicepresidente 1º de Repsol, consejero de Inbursa, Erste Bank, SegurCaixa Adeslas, Abertis, Port Aventura y Saba.

>> Otros cargos actuales

Presidente de VidaCaixa y Consejero de Banco BPI.

>> NÚMERO TOTAL DE CONSEJEROS EJECUTIVOS

1

>> % SOBRE EL TOTAL DEL CONSEJO

6,25

>> CONSEJEROS EXTERNOS DOMINICALES

JORDI GUAL
Presidente

>> Educación

Doctor en Economía por la Universidad de California (Berkeley), Catedrático de Economía de IESE Business School y Research Fellow del Center for Economic Policy Research (CEPR).

>> Trayectoria profesional

Se incorporó al Grupo "la Caixa" en 2005, dónde antes de asumir la Presidencia de CaixaBank, fue Economista Jefe y Director Ejecutivo de Planificación Estratégica y Estudios, así como Director General de Planificación y Desarrollo Estratégico en CriteriaCaixa. Ha sido miembro del Consejo de Administración de Repsol, Consejero Económico en la Dirección General de Asuntos Económicos y Financieros en la Comisión Europea y profesor visitante en la Universidad de California (Berkeley), la Université Libre de Bruxelles y la Barcelona Graduate School of Economics.

>> Otros cargos actuales

Miembro del Consejo de Administración de Telefónica y del Consejo de Vigilancia de Erste Bank. Asimismo, es Presidente de FEDEA, Vicepresidente del Círculo de Economía y de la Fundación Cotec para la Innovación, y miembro de los Patronatos de la Fundación CEDE, el Real Instituto Elcano y la Fundación Barcelona Mobile World Capital.

TOMÁS MUNIESA
Vicepresidente

>> Educación

Licenciado en Ciencias Empresariales y Máster en Administración de Empresas por ESADE.

>> Trayectoria profesional

En 1976 ingresó en "la Caixa", nombrado en 1992 Director General Adjunto y en 2011 Director General del Grupo Asegurador y Gestión de Activos de CaixaBank, hasta noviembre de 2018.

Fue Vicepresidente Ejecutivo y CEO de VidaCaixa (1997-2018).

Previamente fue Presidente de MEFF, Vicepresidente de BME, Vicepresidente 2º de UNESPA, Consejero y Presidente de la Comisión de Auditoría del Consorcio de Compensación de Seguros, Consejero de Vithas Sanidad y Consejero suplente de Inbursa.

>> Otros cargos actuales

Vicepresidente de VidaCaixa y SegurCaixa Adeslas, así como miembro del Patronato de ESADE Fundación y Consejero de Allianz Portugal.

MARCELINO ARMENTER
Consejero dominical

>> Educación

Licenciado y Master en Administración de Empresas por ESADE.

>> Trayectoria profesional

Comenzó su carrera profesional en Arthur Andersen, para más tarde incorporarse a Hidroeléctrica de Cataluña.

Desde 1985 ha desarrollado su trayectoria vinculado al Grupo "la Caixa", siendo Director de Auditoría y Control Interno (1985-1988), Director de área de Participadas (1988-1995), Consejero Delegado de Banco Herrero (1995-2001), Director General de CaixaHolding (2001-2007), Director General Adjunto Ejecutivo de "la Caixa" (2007-2011) y Director General de Riesgos de CaixaBank (2011-2013).

En la actualidad es Consejero Delegado y miembro de la Comisión Ejecutiva de Criteria Caixa, anteriormente, fue su Director General. Fue Consejero del Grupo Financiero Inbursa (2017-2019)

>> Otros cargos actuales

Miembro del Consejo de Administración de Naturgy e Inmo Criteria Caixa, Presidente y Consejero Delegado de Mediterranea Beach & Golf Community, Consejero Delegado de Caixa Capital Risc y Miembro del Consejo de Saba Infraestructuras, S.A.

CONSEJEROS EXTERNOS DOMINICALES

FUNDACIÓN CAJACANARIAS
Representada por Natalia Aznárez
Consejero dominical

Educación

Licenciada en Ciencias Empresariales en Dirección Comercial por la Universidad de Málaga y Diplomada en Contabilidad y Finanzas por la Universidad de la Laguna.

Trayectoria profesional

Comienza su actividad profesional colaborando con la Dirección General de REA METAL WINDOWS. En 1990 inicia en el departamento de marketing de CajaCanarias, en 1993 para a dirigir el Segmento de Particulares, y en el 2008 es designada Subdirectora de CajaCanarias, asumiendo en 2010 la Dirección General Adjunta. Tras el traspaso de activos y pasivos a Banca Cívica, asume la Dirección General de CajaCanarias. Transformada la entidad financiera en fundación, ejerce como Directora General de la misma hasta el 30 de junio de 2016.

Otros cargos actuales

Directora de la Fundación CajaCanarias, Presidenta de la Comisión de Control del Plan de pensiones de empleados de CajaCanarias, Vicepresidenta de la Fundación Cristino de Vera, Secretaria de la Fundación para el Desarrollo y Formación Empresarial CajaCanarias.

MARÍA TERESA BASSONS
Consejera dominical

Educación

Licenciada en Farmacia por la Universidad de Barcelona, especializada en Farmacia Hospitalaria.

Trayectoria profesional

Ejerce su actividad profesional como titular de Oficina de Farmacia. Ha sido Vicepresidenta del Collegi Oficial de Farmacèutics de Barcelona (1997-2004) y Secretaria General del Consell de Collegis de Farmacèutics de Catalunya (2004-2008), miembro del Consejo Asesor sobre Tabaquismo de la Generalitat de Catalunya (1997- 2006) y del Comité Asesor de Bioética de la Generalitat de Catalunya (2005-2008) y directora del Congreso -Muestra INFARMA- en la Fira de Barcelona (1995, 1997) y de las publicaciones "Circular Farmacéutica" y "l'Informatiu del COFB".

Ha sido consejera en "la Caixa" (2005-2014), Criteria CaixaHolding (2011-2012), Patrona de la Fundación "la Caixa" (2014-2016) y miembro del Comité Consultivo de Caixa Capital Risc hasta 2018.

Ha sido miembro del Comité Ejecutivo y Presidenta de la Comisión de Empresas del sector de la salud de la Cámara de Comercio de Barcelona hasta mayo de 2019 y miembro de la comisión científica de Oncolliga.

Otros cargos actuales

Consejera de Bassline y de Laboratorios Ordesa y Administradora de Terbas XXI S.L.U.

Miembro de la Comisión científica de Oncolliga.

ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO
Consejero dominical

Educación

Licenciado en Derecho por la Universidad de Barcelona y Abogado del Estado.

Trayectoria profesional

En 1984 en excedencia de la Abogacía del Estado, pasa a prestar servicios en la Bolsa de Barcelona donde ejerció como Secretario del Consejo, manteniendo su actividad como abogado. En 1994, deja la Bolsa de Barcelona y pasa a asesorar a "la Caixa. En 1995 es nombrado Vicesecretario y en 2003, Secretario del Consejo de Administración. Asimismo, fue Vicepresidente y Vicesecretario del Patronato de la Fundación Bancaria "la Caixa" (2014-2016). Y, en CaixaBank, ejerció como Secretario (no miembro) del Consejo de Administración (2009-2016) y como Secretario General (2011-2014).

Fue Secretario del Consejo de Administración de, entre otros, La Maquinista Terrestre y Marítima; Intelhorce; Hilaturas Gossipyum; Abertis Infraestructuras; Inmobiliaria Colonial; Agbar. Asimismo, fue consejero de Gas Natural.

Otros cargos actuales

Vicepresidente primero de CriteriaCaixa y miembro del Consejo de Administración de Saba Infraestructuras.

IGNACIO GARRALDA
Consejero dominical

Educación

Licenciado en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid. Notario en excedencia desde 1989.

Trayectoria profesional

Inició su carrera profesional como Corredor Colegiado de Comercio (1976-1982), luego pasó a Agente de Cambio y Bolsa (1982-1989). Fue socio Fundador de AB Asesores Bursátiles, Vicepresidente hasta 2001, Vicepresidente de Morgan Stanley Dean Witter (1999-2001), Presidente de Bancoval (1994-1996) y consejero de la Sociedad Rectora de la Bolsa de Madrid (1991-2009).

Es Presidente y Consejero Delegado de Mutua Madrileña Automovilista, miembro del Consejo de Administración desde 2002 y miembro de la Comisión Ejecutiva desde 2004, ejerciendo actualmente como su Presidente, así como de la Comisión de Inversiones.

Otros cargos actuales

Vicepresidente 1º de BME, Consejero de Endesa, y Presidente de su Comisión de Auditoría desde 2016. Además es Presidente de la Fundación Mutua Madrileña, miembro del Patronato de la Fundación Princesa de Asturias, del Museo Reina Sofía, de Pro Real Academia Española y de la Fundación de Ayuda contra la Drogadicción.

CONSEJEROS EXTERNOS DOMINICALES

JOSÉ SERNA
Consejero dominical

Educación

Licenciado en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid. Abogado del Estado (en excedencia) y Notario (hasta 2013).

Trayectoria profesional

En 1971 ingresó en el Cuerpo de Abogados del Estado hasta la excedencia en 1983.Asesor Jurídico de la Bolsa de Madrid (1983-1987). Agente de Cambio y Bolsa en Barcelona (1987). Presidente de la Sociedad Promotora de la nueva Bolsa de Barcelona (1988) y Presidente de la Bolsa de Barcelona (1989-1993).

Presidente de la Sociedad de Bolsas de España (1991-1992) y Vicepresidente de MEFF. Fue también Vicepresidente de la Fundación Barcelona Centro Financiero y de la Sociedad de Valores y Bolsa Interdealers, S.A.

En 1994 se incorporó como Agente de Cambio y Bolsa de Barcelona.

Notario de Barcelona (2000-2013). Asimismo fue consejero de Endesa (2000-2007) y de sociedades de su Grupo.

NÚMERO TOTAL DE CONSEJEROS DOMINICALES

8

% SOBRE EL TOTAL DEL CONSEJO

50

CONSEJEROS EXTERNOS INDEPENDIENTES

XAVIER VIVES
Consejero independiente coordinador

Educación

Profesor de Economía y Finanzas de IESE Business School. Doctor en Economía por la Universidad de California (Berkeley).

Trayectoria profesional

Ha sido Catedrático de Estudios Europeos en INSEAD (2001-2005); Director del Instituto de Análisis Económico del CSIC (1991-2001); y Profesor Visitante en las universidades de California (Berkeley), Harvard, Nueva York (cátedra Rey Juan Carlos I) y Pennsylvania, así como en la Universitat Autónoma de Barcelona y en la Universitat Pompeu Fabra.

Ha asesorado al Banco Mundial, al Banco Interamericano de Desarrollo, al Banco de la Reserva Federal de Nueva York, a la Comisión Europea (Consejero Especial del Vicepresidente de la UE y Comisario de la Competencia), a la Generalitat de Catalunya como miembro del CAREC, y a empresas internacionales. Ha sido Presidente de la Asociación Española de Economía y de EARIE (European Association for Research in Industrial Economics) y Vicepresidente de la Asociación Española de Economía Energética, así como Duisenberg Fellow del BCE.

Otros cargos actuales

Miembro de la Academia Europaea; Research Fellow del CESifo y del Center for Economic Policy Research; Fellow de la European Economic Association y de la Econometric Society.

MARÍA VERÓNICA FISAS
Consejera independiente

Educación

Licenciada en Derecho y Máster en Administración de Empresas EAE.

Trayectoria profesional

En el año 2009 pasa a ser miembro de la Junta Directiva de Stanpa, Asociación Nacional de Perfumería y Cosmética, convirtiéndose en el 2019 en presidenta de Stanpa y, a su vez, también en presidenta de la Fundación Stanpa.

Otros cargos actuales

Consejera Delegada Natura Bissé y Directora General del Grupo desde 2007. Desde 2008 es Patrono de la Fundación Ricardo Fisas Natura Bissé.

CRISTINA GARMENDIA
Consejera independiente

Educación

Licenciada en Ciencias Biológicas en la especialidad de Genética, Doctora en Biología Molecular por el Centro de Biología Molecular Severo Ochoa de la Universidad Autónoma de Madrid y MBA por el IESE, Universidad de Navarra.

Trayectoria profesional

Ha sido Ministra de Ciencia e Innovación del Gobierno de España durante la IX Legislatura (2008-2011).

Ha sido Vicepresidenta Ejecutiva y Directora Financiera del Grupo Amasua, Presidenta de la Asociación de Empresas Biotecnológicas (ASEBIO) y miembro de la Junta directiva de la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE) así como también ha sido miembro de los órganos de gobierno de, entre otras sociedades, Science & Innovation Link Office, Naturgy, Corporación Financiera Alba, Pelayo Mutua de seguros y Presidenta de Genetrix.

Otros cargos actuales

Es Consejera de Compañía de Distribución Integral Logista Holdings, de Mediaset, Ysios Capital Partners y Satlantis Microsats. Asimismo, es Presidenta de la Fundación COTEC, miembro de la Fundación España Constitucional, SEPI y miembro del Consejo Asesor de la Fundación Mujeres por África, así como miembro del Consejo Social de la Universidad de Sevilla.

CONSEJEROS EXTERNOS INDEPENDIENTES

MARÍA AMPARO MORALEDA
Consejera independiente

Educación

Ingeniero Superior Industrial por ICAI y PDG por IESE.

Trayectoria profesional

Fue Directora de Operaciones para el área Internacional de Iberdrola con responsabilidad sobre Reino Unido y Estados Unidos (2009-2012) y dirigió Iberdrola Ingeniería y Construcción (2009-2011). Asimismo, ha sido miembro del Consejo de Administración de Faurecia (2012-2017).

Anteriormente, estuvo vinculada al Grupo IBM.Fue Presidenta ejecutiva de IBM para España y Portugal (2001-2009), ampliando la zona bajo su responsabilidad a Grecia, Israel y Turquía (2005-2009). Previamente, fue ejecutiva adjunta del Presidente de IBM Corporation (2000-2001), Directora General de INSA (filial de IBM Global Services) (1998-2000) y Directora de RRHH para EMEA de IBM Global Services (1995-1997).

Otros cargos actuales

Consejera Independiente en Solvay, Airbus Group y Vodafone.

Asimismo, es miembro del Consejo Rector del CSIC, del Consejo Asesor de SAP Ibérica, Spencer Stuart y KPMG, así como académica de número de la Real Academia de Ciencias Económicas y Financieras, miembro de la Academia de Ciencias Sociales y del Medio Ambiente de Andalucía, Patronato del MD Anderson Cancer Center de Madrid y el Intenational Advisory Board del IE.

JOHN S. REED
Consejero independiente

Educación

Licenciado en Filosofía, Letras y Ciencia en el Washington and Jefferson College y el Massachusetts Institute of Technology (MIT)

Trayectoria profesional

Fue teniente del Cuerpo de Ingenieros del Ejército de Estados Unidos (1962-1964), manteniendo posteriormente una vinculación durante 35 años con Citibank/Citicorp y Citigroup, los últimos dieciseis como Presidente, jubilándose a partir del año 2000. Posteriormente, volvió a trabajar como Presidente de la Bolsa de Nueva York (2003-2005) y ocupó el cargo de Presidente de la Corporación del MIT (2010-2014).

Otros cargos actuales

Presidente del Consejo de American Cash Exchange y del Boston Athenaeum, así como fideicomisario del NBER. Es miembro de la Junta de la Academia Americana de Artes y Ciencias y de la Sociedad Filosófica Americana.

EDUARDO JAVIER SANCHIZ
Consejero independiente

Educación

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Deusto y Master en Administración de Empresas por el IE.

Trayectoria profesional

Vinculado a Almirall desde 2004, Consejero Delegado (2011-2017). Previamente, ocupó los cargos de Director Ejecutivo de Desarrollo Corporativo y Finanzas y CFO, siendo miembro del Consejo de Administración desde 2005 y de la Comisión de Dermatología desde 2015.

Con anterioridad, ejerció diversos puestos en la farmacéutica americana Eli Lilly & Co. Entre los puestos relevantes se incluyen Director General en Bélgica y en México, así como Director Ejecutivo para el área de negocio que aglutina los países de centro, norte, este y sur de Europa.

Ha sido miembro del Consejo de la Cámara Americana de Comercio en México y del Consejo de la Asociación de industrias farmacéuticas en diversos países en Europa y Latinoamérica.

Otros cargos actuales

Es miembro del Consejo de Administración de Laboratorio Pierre Fabre y de su Comité Estratégico

KORO USARRAGA
Consejera independiente

Educación

Licenciada y Master en Administración de Empresas por ESADE.

PADE por IESE. Miembro del Registro Oficial de Auditores de Cuentas.

Trayectoria profesional

Trabajó durante 20 años en Arthur Andersen, siendo nombrada socia en 1993 de la división de auditoría.

En el año 2001 asume la responsabilidad de la Dirección General Corporativa de Occidental Hotels & Resorts. Fue Directora General de Renta Corporación y miembro del Consejo de Administración de NH Hotel Group (2015-2017).

Otros cargos actuales

Consejera de Vocento y Administradora de Vehicle Testing Equipment y de 2005 KP Inversiones.

NÚMERO TOTAL DE CONSEJEROS INDEPENDIENTES

7

% TOTAL DEL CONSEJO

43,75

Doña Cristina Garmendia Mendizábal es miembro del Consejo Asesor de Banca Privada de CaixaBank. La remuneración percibida por su pertenencia al Consejo Asesor, en el ejercicio 2019 desde que es consejera, asciende a ocho mil euros, no considerándose significativa.

Perfil de los miembros del Consejo







Información relativa al **número de consejeras** al cierre de los últimos 4 ejercicios (C.1.4)

	Número de consejeras				% sobre el total de consejeros de cada categoría			
	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017	Ejercicio 2016	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017	Ejercicio 2016
Ejecutivas	0	0		0	0,00	0,00	0,00	0,00
Dominicales	2	2	2	1	25,00	25,00	28,57	16,67
Independientes	4	3	3	3	57,14	33,33	33,33	37,50
Otras Externas	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	**6**	**5**	**5**	**4**	**37,50**	**27,78**	**27,78**	**25,00**

Política de diversidad (C.1.5., C.1.6., C.1.7.)

CaixaBank cuenta con una Política de Selección, diversidad y evaluación de la idoneidad de consejeros y de los miembros de la Alta Dirección y otros titulares de funciones clave (en adelante la "Política"), aprobada por el Consejo de Administración el día 20 de septiembre de 2018.

Dicha Política tiene por objeto entre otros, la adecuada diversidad en la composición del Consejo de Administración que permita garantizar un amplio conjunto de conocimientos, cualidades, puntos de vista y experiencias en el seno del Consejo contribuyendo a promover opiniones diversas e independientes y un proceso de toma de decisiones sólido y maduro.

También es objetivo de la "Política" velar por una adecuada diversidad en la composición del Consejo, especialmente de género así como, en su caso, de formación y experiencia profesional, edad y origen geográfico. Respetar el principio de no discriminación e igualdad de trato constituye, por tanto, un elemento fundamental de la Política así como de los procedimientos para la selección y evaluación de la idoneidad de los consejeros de CaixaBank.

Los procedimientos de selección de miembros del Consejo de Administración no adolecen de sesgo alguno que obstaculice la selección de mujeres para dichos cargos dentro de la Sociedad. Asimismo, el artículo 15 del Reglamento del Consejo de Administración establece como una de las funciones asignadas a la Comisión de Nombramientos la de informar al Consejo sobre las cuestiones de diversidad de género, velando por que los procedimientos de selección de sus miembros favorezcan la diversidad de experiencias, conocimientos, y faciliten la selección de consejeras, y establecer un objetivo de representación para el sexo menos representado en el Consejo de Administración así como elaborar las orientaciones sobre cómo debe alcanzarse dicho objetivo, velando en todo caso por el cumplimiento de la política de diversidad aplicada en relación con el Consejo de Administración, de lo que da cuenta en el IAGC.

La adecuada diversidad en la composición del Consejo es tenida en cuenta a lo largo de todo el proceso de selección y evaluación de la idoneidad en CaixaBank valorándose, en particular la diversidad de género.

La Comisión de Nombramientos al analizar y proponer los perfiles de candidatos para proveer los puestos del Consejo de Administración tiene en cuenta las cuestiones de diversidad de género.

En particular, se aplican las siguientes medidas:

- En los procedimientos de selección y reelección de consejeros, al realizar la evaluación de la idoneidad se pondera el objetivo de favorecer la diversidad de género, conocimientos, formación y experiencia profesional, edad, y origen geográfico en la composición del Consejo.

- En todo momento, el Consejo de Administración y la Comisión de Nombramientos velan por que exista un adecuado equilibrio de conocimientos y experiencias, teniendo en cuenta también que se facilite la selección de candidatos del sexo menos representado y se evite cualquier clase de discriminación al respecto.

- En la evaluación anual de la composición y competencias del Consejo de Administración se tienen en cuenta los aspectos de diversidad indicados con anterioridad y, en particular, el porcentaje de miembros del Consejo del sexo menos representado, con el objetivo de dar cumplimiento a la Recomendación 14 del Código de Buen Gobierno sobre la presencia femenina en los Consejos de Administración. A estos efectos, la Comisión de Nombramientos debe documentar el grado de cumplimiento de este objetivo así como de aquellos otros que, en su caso, se hayan considerado pertinentes, e indicar, en caso de incumplimiento, las razones, las medidas para solucionarlo y el calendario de actuaciones.

- Asimismo, la Comisión de Nombramientos, con la asistencia de Secretaría General y del Consejo, teniendo en cuenta el equilibrio de conocimientos, experiencia, capacidad y diversidad necesarios y existentes en el Consejo de Administración elabora y actualiza una matriz de competencias que se aprueba por el Consejo de Administración. Igualmente, la adecuada diversidad en la composición del Consejo ha sido tenida en cuenta a lo largo de todo el proceso de selección y evaluación de la idoneidad en CaixaBank valorándose, en particular la diversidad de género y la de formación y experiencia profesional, edad y origen geográfico.

Respecto al ejercicio 2019, el Consejo previo informe de la Comisión de Nombramientos ha considerado que tiene una composición satisfactoria con un adecuado equilibrio de conocimientos y experiencias entre sus miembros, tanto en el sector financiero como en otros ámbitos que se estiman relevantes para garantizar el correcto gobierno de la entidad de crédito y un conjunto de experiencias que aportan suficientes puntos de vista de carácter complementario.

En la verificación del cumplimiento de la política de selección de consejeros, la Comisión de Nombramientos ha concluido que se considera adecuada la estructura, tamaño y la composición del Consejo de Administración, en particular en cuanto a la diversidad de género y la de formación y experiencia profesional, edad y origen geográfico, de acuerdo con la verificación realizada del cumplimiento de la política de selección así como también teniendo en cuenta la reevaluación individual de la idoneidad de cada consejero que la Comisión de Nombramientos ha llevado a cabo, lo que ha permitido concluir que el Consejo de Administración en su conjunto es idóneo en términos de composición.

En ese particular, el Consejo considera conveniente continuar con la voluntad de reducir su tamaño cumpliendo en todo momento con los objetivos de diversidad establecidos en la "Política", especialmente en cuanto a la diversidad de género y, respetando igualmente las condiciones relativas a la composición del Consejo de Administración de CaixaBank establecidas por el Banco Central Europeo para la desconsolidación a efectos prudenciales de CriteriaCaixa en CaixaBank.

En cuanto a la diversidad de género, se destaca el incremento progresivo realizado en los últimos ejercicios, alcanzando en 2019 el 37,50 % del total de miembros del Consejo. Dicho porcentaje se encuentra en línea con el objetivo fijado por la Comisión de Nombramientos, conforme al cual en el 2020 el número de consejeras debe representar, al menos, el 30 % del total de miembros del Consejo de Administración, de acuerdo con la recomendación 14 del Código de Buen Gobierno. Y es voluntad del Consejo mantener como objetivo durante 2020 el cumplimiento de la recomendación 14 del Código, de manera que el porcentaje de consejeras se sitúe por encima del 30 %.

Al cierre del ejercicio 2019, las mujeres representan el 37,50 % del total de consejeros, el 57,14 % de los consejeros independientes y el 25 % de los consejeros dominicales.

La Comisión Ejecutiva está compuesta en un 33,33 % por consejeras. El 33,33 % de los miembros de la Comisión de Nombramientos y el 66,66 % de la Comisión de Retribuciones son mujeres, siendo la presidencia de esta última Comisión ejercida por una consejera.

La Comisión de Riesgos tiene entre sus miembros 2 consejeras que representa el 66,66 %. La Comisión de Auditoría y Control está compuesta en un 33,33 % por consejeras, siendo la presidencia ejercida por una consejera.

Y la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital, está compuesta en un 40 % por consejeras. Es decir, en todas las Comisiones de la Sociedad hay presencia de mujeres.

Por todo ello, se puede decir que el Consejo de Administración de CaixaBank se encuentra en la franja alta del IBEX 35, en cuanto a la presencia de mujeres, tal y como se aprecia en el Informe publicado por la CNMV sobre los Informes de gobierno corporativo de las entidades emisoras de valores admitidos a negociación en mercados regulados del ejercicio 2018 (cuya media se sitúa en el 23,1 % en 2018).

Consejeros dominicales, representantes de accionistas con **participación inferior al 3%** (C.1.8)

FUNDACIÓN BANCARIA CAJA NAVARRA, FUNDACIÓN CAJACANARIAS Y FUNDACIÓN CAJA DE BURGOS

» Justificación

Vigencia del Pacto de Accionistas descrito en el apartado (A.7) donde se prevé el derecho de los firmantes del pacto a proponer un consejero en CaixaBank.

MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA

» Justificación

Las mismas constan en el Informe de la Comisión de Nombramientos al Consejo que integra, a su vez y como anexo, el Informe del Consejo sobre la propuesta de nombramiento de don Ignacio Garralda Ruiz de Velasco como consejero dominical que se sometió y se aprobó por la Junta General de Accionistas de 2017.

El anteriormente mencionado Informe esgrime que la incorporación al Consejo de Administración de CaixaBank del Sr. Garralda aportará relevantes ventajas derivadas de su alta experiencia y cualificación y facilitará además un mayor desarrollo de la actual alianza estratégica entre el Grupo CaixaBank y el Grupo Mutua Madrileña.



No se han recibido ni atendido peticiones formales de presencia en el consejo procedentes de accionistas cuya participación accionarial es igual o superior a la de otros a cuya instancia se hubieran designado consejeros dominicales.

Facultades delegadas del Consejo (C.1.9)

GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE

Se delegan todas las facultades legal y estatutariamente delegables, sin perjuicio de las limitaciones establecidas en el Reglamento del Consejo de Administración para la delegación de facultades que, en todo caso, aplican a efectos internos.

COMISIÓN EJECUTIVA

La Comisión Ejecutiva tiene delegadas todas las competencias y facultades legal y estatutariamente delegables. A efectos internos, la Comisión Ejecutiva tiene las limitaciones establecidas en el artículo 4 del Reglamento del Consejo de Administración.

Cargos desempeñados por los Consejeros en otras sociedades del grupo CxB (C.1.10)

Nombre o denominación social del consejero	Denominación social de la entidad del grupo	Cargo	¿Tiene funciones ejecutivas?
Don Tomás Muniesa Arantegui	Vidacaixa, S.A., de Seguros y Reaseguros	Vicepresidente	No
Don Gonzalo Gortázar Rotaeche	Vidacaixa, S.A., de Seguros y Reaseguros	Presidente	No
Don Gonzalo Gortázar Rotaeche	Banco BPI, S.A.	Consejero	No

Cargos desempeñados por los Consejeros en otras sociedades cotizadas (C.1.11 y C.1.12)

Nombre o denominación social del consejero	Denominación social de la entidad cotizada	Cargo
Don Ignacio Garralda Ruiz de Velasco	Endesa, S.A.	Consejero
Don Ignacio Garralda Ruiz De Velasco	BME Holding, S.A.	Vicepresidente 1º
Don Jordi Gual Solé	Erste Group Bank, AG.	Miembro del Consejo de Vigilancia
Don Jordi Gual Solé	Telefónica, S.A.	Consejero
Doña María Amparo Moraleda Martínez	Solvay, S.A.	Consejera
Doña María Amparo Moraleda Martínez	Airbus Group, S.E.	Consejera
Doña María Amparo Moraleda Martínez	Vodafone Group PLC	Consejera
Don Marcelino Armenter Vidal	Naturgy Energy Group, S.A.	Consejero
Doña Cristina Garmendia Mendizábal	Mediaset España Comunicación, S.A.	Consejera
Doña Cristina Garmendia Mendizábal	Compañía de Distribución Integral Logista Holdings, S.A.	Consejera
Doña Koro Usarraga Unsain	Vocento, S.A.	Consejera

La información sobre consejeros y cargos ostentados en consejos de otras sociedades cotizadas se refiere al cierre del ejercicio.

Respecto al cargo ostentado por el Sr. Jordi Gual Solé en Erste Group Bank, AG su nomenclatura es Miembro del Consejo de Vigilancia. No obstante, en el Anexo Estadístico del IAGC por limitaciones del formulario electrónico, está indicado como consejero.

La sociedad ha establecido reglas sobre el número máximo de consejos de sociedades de los que puedan formar parte sus consejeros, según se establece en el artículo 32.4 del Reglamento del Consejo de Administración, los consejeros de CaixaBank deberán observar las limitaciones en cuanto a la pertenencia a Consejos de Administración que establezca la normativa vigente de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.

Funcionamiento del Consejo

(C.1.15, C.1.20, C.1.24, C.1.25, C.1.26, C.1.27, C.1.28, C.1.29 y C.1.35)



Modificaciones en el Reglamento del Consejo

En su sesión del 21 de febrero de 2019, el Consejo de Administración de CaixaBank acordó modificar el apartado 4 del artículo 15 del Reglamento del Consejo de Administración, cuya finalidad era establecer expresamente que las actas de la Comisión de Nombramientos y de la Comisión de Retribuciones se remitan o entreguen a todos los miembros del Consejo de Administración en lugar de quedar a su disposición en la Secretaría de la Sociedad. De este modo, se aplica el mismo régimen que el que rige para las actas de la Comisión de Auditoría y Control y de la Comisión de Riesgos.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 529 de la Ley de Sociedades de Capital, las modificaciones fueron comunicadas a la Comisión Nacional del Mercado de Valores ("CNMV"), elevadas a público e inscritas en el Registro Mercantil. Una vez inscritas en el Registro Mercantil el 3 de julio de 2019, los textos completos se publicaron por la CNMV y por CaixaBank, S.A. en la página web corporativa (www.CaixaBank.com).

Delegación del voto

Respecto a las normas sobre la delegación de voto, existe la previsión del artículo 17 del Reglamento del Consejo que establece que los consejeros deberán asistir personalmente a las reuniones del Consejo. No obstante, cuando no puedan hacerlo personalmente, procurarán otorgar su representación por escrito y con carácter especial para cada sesión a otro miembro del Consejo incluyendo las oportunas instrucciones. Los consejeros no ejecutivos solo podrán hacerlo en otro consejero no ejecutivo, si bien en el caso de los consejeros independientes, únicamente podrán otorgar su representación a favor de otro consejero independiente.

Asimismo se dispone en la regulación interna que la representación podrá conferirse por cualquier medio postal, electrónico o por fax siempre que quede asegurada la identidad del consejero.

No obstante todo lo anterior, para que el representante pueda atenerse al resultado del debate en el Consejo, es habitual, que las representaciones cuando se dan, siempre de acuerdo con los condicionamientos legales, no se producen, en general, con instrucciones específicas. Esta situación tiene lugar de forma coherente con lo establecido en la Ley sobre las facultades del Presidente del Consejo, al que se atribuye entre otras la de estimular el debate y la participación activa de los consejeros durante las sesiones, salvaguardando su libre toma de posición.

Toma de decisión

No se exigen mayorías reforzadas, distintas de las legales, en algún tipo de decisión.

» **NÚMERO DE REUNIONES DEL CONSEJO** **12**

» **NÚMERO DE REUNIONES DEL CONSEJO SIN LA ASISTENCIA DEL PRESIDENTE** **0**

El Consejo de Administración ha celebrado doce reuniones así como una sesión de trabajo "off-site" el 26 de septiembre.

» **NÚMERO DE REUNIONES CON LA ASISTENCIA PRESENCIAL DE AL MENOS EL 80% DE LOS CONSEJEROS** **12**

» **% DE ASISTENCIA PRESENCIAL SOBRE EL TOTAL DE VOTOS DURANTE EL EJERCICIO** **97,89 %**

» **NÚMERO DE REUNIONES CON LA ASISTENCIA PRESENCIAL, O REPRESENTACIONES REALIZADAS CON INSTRUCCIONES ESPECÍFICAS, DE TODOS LOS CONSEJEROS** **8**

» **% DE VOTOS EMITIDOS CON ASISTENCIA PRESENCIAL Y REPRESENTACIONES REALIZADAS CON INSTRUCCIONES ESPECÍFICAS, SOBRE EL TOTAL DE VOTOS DURANTE EL EJERCICIO** **97,89 %**

En CaixaBank durante el ejercicio 2019, el número total de no asistencias de consejeros se limitó a 4 ausencias, habiendo considerado como no asistencia las delegaciones sin instrucciones específicas. Las inasistencias se producen en los casos de imposibilidad de asistir, y las representaciones cuando se dan, no se producen, en general, con instrucciones específicas para que el representante pueda atenerse al resultado del debate en el Consejo.

Por lo tanto, el porcentaje de no asistencias sobre el total de votos durante el ejercicio 2019 es del 2,11%, teniendo en cuenta que se han considerado como no asistencia, las delegaciones sin instrucciones específicas.

Reuniones del consejero coordinador sin la asistencia ni representación de ningún consejero ejecutivo:

NÚMERO DE REUNIONES	4

El Consejero Coordinador no se introdujo en CaixaBank por tener un Presidente Ejecutivo sino como una garantía más en el proceso de desconsolidación con el anterior socio de control. Por esta razón, dedica más tiempo a los consejeros independientes. En 2019 ha mantenido dos reuniones con los consejeros independientes, una con los consejeros dominicales y otra con los consejeros microdominicales. De todas las reuniones se da cuenta en el Consejo de Administración, donde se debaten las propuestas de mejora.

Reuniones de las distintas comisiones del consejo:

NÚMERO DE REUNIONES DE LA COMISIÓN EJECUTIVA	19
NÚMERO DE REUNIONES DE LA COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CONTROL	18
NÚMERO DE REUNIONES DE LA COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS	8
NÚMERO DE REUNIONES DE LA COMISIÓN DE RETRIBUCIONES	9
NÚMERO DE REUNIONES DE LA COMISIÓN DE RIESGOS	15
NÚMERO DE REUNIONES DE LA COMISIÓN DE INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL	1

Información

Existe un procedimiento para que los consejeros puedan contar con la información necesaria para preparar las reuniones de los órganos de administración con tiempo suficiente.

De conformidad con lo establecido en el artículo 22 del Reglamento del Consejo, en el desempeño de sus funciones, el consejero tiene el deber de exigir y el derecho de recabar de la Sociedad la información necesaria que le sirva para el cumplimiento de sus obligaciones. Para ello, el consejero deberá solicitar información sobre cualquier aspecto de la Sociedad y examinar sus libros, registros, documentos y demás documentación. El derecho de información se extiende a las sociedades participadas siempre que ello fuera posible.

La solicitud se dirigirá al Presidente del Consejo, si tiene carácter ejecutivo y, en su defecto al Consejero Delegado, quién la hará llegar al interlocutor apropiado y en el supuesto que a su juicio considere que se trata de información confidencial le advertirá al consejero de esta circunstancia así como de su deber de confidencialidad.

Con independencia de lo anterior, en general los documentos que deben ser aprobados por el Consejo y especialmente aquellos que por su extensión no pueden ser asimilados durante la sesión se remiten a los miembros del Consejo con antelación a las reuniones del órgano de administración.

El Consejo y la Auditoría (C.1.27, C.1.28, C.1.30, C.1.31, C.1.32, C.1.33 y C.1.34)

La relación con el mercado y la independencia de los auditores externos

En cuanto a las relaciones con los sujetos que intervienen en los mercados, la Sociedad actúa bajo los principios de la transparencia y no discriminación presentes en la legislación que le es aplicable y según lo dispuesto en el Reglamento del Consejo de Administración que establece que se informará al público de forma inmediata sobre toda información relevante a través de las comunicaciones a la CNMV y de la página web corporativa. Por lo que respecta a la relación con analistas y bancos de inversión, el Departamento de Relación con Inversores coordina la relación de la Sociedad con analistas, accionistas e inversores institucionales gestionando sus peticiones de información con el fin de asegurar a todos un trato equitativo y objetivo.

En este sentido de acuerdo con la Recomendación 4 del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas, el Consejo de Administración de la Sociedad, en el marco de su competencia general de determinar las políticas y estrategias generales de la Sociedad, aprobó, en su sesión de 30 de julio de 2015, la Política de información, comunicación y contactos con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto, disponible en la web corporativa de la Sociedad.

En el marco de dicha Política y a raíz de las competencias atribuidas al Consejero Coordinador nombrado en 2017, le corresponde mantener contactos, cuando resulte apropiado, con inversores y accionistas para conocer sus puntos de vista a efectos de formarse una opinión sobre sus preocupaciones, en particular, en relación con el gobierno corporativo de la Sociedad.

Asimismo y de acuerdo con la normativa interna, entre las competencias atribuidas legalmente al pleno del Consejo de Administración, se encuentra específicamente la supervisión del proceso de divulgación de información y las comunicaciones relativas a la Sociedad, correspondiéndole por tanto, la gestión y supervisión al más alto nivel de la información suministrada a los accionistas, a los inversores institucionales y a los mercados en general. En este sentido, el Consejo de Administración, a través de los órganos y departamentos correspondientes, procura tutelar, proteger y facilitar el ejercicio de los derechos de los accionistas, de los inversores institucionales y de los mercados en general en el marco de la defensa del interés social, de conformidad con los siguientes principios:

Transparencia, igualdad de trato y no discriminación, información continua, afinidad con el interés social, vanguardia en el uso de las nuevas tecnologías y Cumplimiento de la Ley y de la normativa interna de CaixaBank.

Los anteriores principios son de aplicación a la información facilitada y a las comunicaciones de la Sociedad con los accionistas, inversores institucionales y a las relaciones con los mercados y con las demás partes interesadas, tales como, entre otras, entidades financieras intermediarias, gestoras y depositarias de las acciones de la Sociedad, analistas financieros, organismos de regulación y supervisión, asesores de voto (proxy advisors), agencias de información y agencias de calificación crediticia (rating).

En particular, la Sociedad tendrá presente de manera especial las reglas sobre tratamiento de la información privilegiada y de la información relevante que recogen tanto la normativa aplicable como las normas de la Sociedad respecto de relaciones con los accionistas y comunicación con los mercados de valores contenidas en el Código Ético y Principios de Actuación de CaixaBank, en el Reglamento Interno de Conducta de CaixaBank, S.A. en el ámbito del mercado de valores y en el Reglamento del Consejo de Administración de la Sociedad (también disponibles en la web corporativa de la Sociedad).

Respecto a los auditores externos, la Comisión de Auditoría y Control además de la función de elevar al Consejo de Administración, para su sometimiento a la Junta General de Accionistas, la propuestas de selección, nombramiento, reelección y sustitución del auditor externo, está encargada de establecer las oportunas relaciones con el auditor de cuentas para recibir información sobre aquellas cuestiones que puedan poner en riesgo la independencia de este, y cualesquiera otras relacionadas con el proceso de desarrollo de la auditoría de cuentas. En todo caso, la Comisión de Auditoría y Control deberá recibir anualmente de los auditores externos la declaración de su independencia en relación con la Sociedad o entidades vinculadas a ésta directa o indirectamente, así como la información de los servicios adicionales de cualquier clase prestados a estas entidades por el citado auditor externo, o por las personas o entidades vinculadas a este de acuerdo con lo dispuesto en la legislación sobre auditoría de cuentas. Asimismo, la Comisión de Auditoría y Control emitirá anualmente, con carácter previo a la emisión del informe de auditoría de cuentas, un informe en el que se expresará una opinión sobre la independencia del auditor de cuentas. Este informe deberá contener, en todo caso, la valoración de la prestación de los servicios adicionales mencionados anteriormente, individualmente considerados y en su conjunto, distintos de la auditoría legal y en relación con el régimen de independencia o con la normativa reguladora de auditoría.

Como mecanismo adicional para asegurar la independencia del auditor, el artículo 45. 4 de los Estatutos Sociales establece que la Junta General no podrá revocar a los auditores antes de que finalice el periodo para el que fueron nombrados, a no ser que medie justa causa. Asimismo, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de la normativa aplicable y la independencia de los trabajos de auditoría, la Sociedad dispone de una Política de Relación con el Auditor Externo.

En cuanto a los mecanismos concretos establecidos para preservar la independencia de los auditores externos, el Consejo de Administración de CaixaBank, en el ejercicio 2018 aprobó la Política de Relación con los Auditores Externos. Dicha Política tiene como objetivo adecuar el proceso de designación del Auditor de Cuentas de CaixaBank, S.A. y su Grupo Consolidado al marco normativo, garantizando que se realiza mediante un proceso imparcial y transparente y que tanto esta designación como el marco de relaciones con el Auditor se desarrolla de conformidad con la normativa aplicable.

Esta Política recoge, entre otros, los principios que deben regir la selección, contratación, nombramiento, reelección y cese del Auditor de Cuentas de CaixaBank, así como el marco de relaciones entre ambos.

La firma de auditoría realiza otros trabajos para la sociedad y/o su grupo distintos de los de auditoría:

	SOCIEDAD	SOCIEDADES DEL GRUPO	TOTAL
IMPORTE DE OTROS TRABAJOS DISTINTOS DE LOS DE AUDITORÍA (MILES DE EUROS)	532	625	1.157
IMPORTE TRABAJOS DISTINTOS DE LOS DE AUDITORÍA / IMPORTE TRABAJOS DE AUDITORÍA (EN %)	32 %	29 %	30 %



Número de ejercicios que la firma actual de auditoría lleva de forma ininterrumpida realizando la auditoría de las cuentas anuales individuales y/o consolidadas de la sociedad.

NÚMERO DE EJERCICIOS ININTERRUMPIDOS

2 INDIVIDUALES
2 CONSOLIDADAS

Nº DE EJERCICIOS AUDITADOS POR LA FIRMA ACTUAL DE AUDITORÍA / Nº DE EJERCICIOS QUE LA SOCIEDAD O SU GRUPO HAN SIDO AUDITADOS (EN %)

10 % INDIVIDUALES
10 % CONSOLIDADAS

Con carácter general la Comisión de Auditoría y Control es la encargada de velar por la correcta elaboración de la información financiera y entre sus funciones están las siguientes que entre otras buscan evitar la existencia de informes de auditoría con salvedades:

En relación con la supervisión de la información financiera:

- informar a la Junta General de Accionistas sobre las cuestiones que se planteen en materias que sean competencia de la Comisión y, en particular, sobre el resultado de la auditoría, explicando cómo esta ha contribuido a la integridad de la información financiera y la función que la Comisión ha desempeñado en este proceso;

- supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera preceptiva relativa a la Sociedad y, en su caso, al Grupo, revisando las cuentas de la Sociedad, el cumplimiento de los requisitos normativos en esta materia, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados.

  Y en particular, conocer, entender y supervisar la eficacia del sistema de control interno de la información financiera (SCIIF), concluyendo sobre el nivel de confianza y fiabilidad del sistema, así como informar las propuestas de modificación de principios y criterios contables sugeridos por la dirección, en orden a garantizar la integridad de los sistemas de información contable y financiera, incluidos el control financiero y operativo, y el cumplimiento al respecto de la legislación aplicable. La Comisión podrá presentar recomendaciones o propuestas al Consejo de Administración dirigidas a salvaguardar la integridad de la información financiera preceptiva;

- velar por que el Consejo de Administración procure presentar las Cuentas Anuales a la Junta General de accionistas sin limitaciones ni salvedades en el informe de auditoría y que, en el supuesto excepcional en que existan salvedades, tanto el Presidente de la Comisión como los auditores expliquen con claridad a los accionistas el contenido y alcance de dichas limitaciones o salvedades;

- informar, con carácter previo, al Consejo de Administración sobre la información financiera, y no financiera relacionada, que la Sociedad deba hacer pública periódicamente a los mercados y a sus órganos de supervisión.

Durante el ejercicio 2019, la Sociedad no ha cambiado de auditor externo. El informe de auditoría de las cuentas anuales del ejercicio anterior no presenta reservas o salvedades. Las cuentas anuales individuales y consolidadas que se presentan al Consejo para su formulación, no están previamente certificadas. Sin perjuicio de ello, se hace constar que en el proceso del Sistema Interno de Control de la Información Financiera (SCIIF), los estados financieros a 31 de diciembre de 2019, que forman parte de las cuentas anuales, son objeto de certificación por el Director Ejecutivo de Intervención, Control de Gestión y Capital de la Sociedad.

Opas (C.1.38)

La Sociedad no ha celebrado acuerdos significativos que entren en vigor, sean modificados o concluyan en caso de cambio de control de la sociedad a raíz de una oferta pública de adquisición, y sus efectos.

Selección (C.1.16, C.1.21, C.1.22, y C.1.23)

De acuerdo con lo establecido en el artículo 529 decies, del Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, y en los artículos 5, 6 y 18 a 21 del Reglamento del Consejo de Administración, las propuestas de nombramiento de consejeros que someta el Consejo de Administración a la consideración de la Junta General y los acuerdos de nombramiento que adopte el propio Consejo en virtud de las facultades de cooptación que tiene legalmente atribuidas deberán estar precedidas de la correspondiente propuesta de la Comisión de Nombramientos, cuando se trate de consejeros independientes y de un informe en el caso de los restantes consejeros. Las propuestas de nombramientos o de reelección de consejeros van acompañadas de un informe justificativo del Consejo de Administración en el que se valore la competencia, experiencia y méritos del candidato propuesto.

Asimismo, el Consejo de Administración, en el ejercicio de sus facultades de propuesta a la Junta General y de cooptación para la cobertura de vacantes, vela para que, en la composición de este órgano, los consejeros externos o no ejecutivos representen mayoría sobre los consejeros ejecutivos y que estos sean el mínimo necesario.

También vela para que dentro del grupo mayoritario de los consejeros no ejecutivos, se integren los titulares o los representantes de los titulares de participaciones significativas estables en el capital de la Sociedad o aquellos accionistas que hubieran sido propuestos como consejeros aunque su participación accionarial no sea una participación significativa (consejeros dominicales) y profesionales de reconocido prestigio que puedan desempeñar sus funciones sin verse condicionados por relaciones con la Sociedad o su grupo, sus directivos o sus accionistas significativos (consejeros independientes).

Para la calificación de los consejeros se utilizan las definiciones establecidas en la normativa aplicable y que se encuentran recogidas en el artículo 19 del Reglamento del Consejo de Administración.

Asimismo vela para que dentro de los consejeros externos, la relación entre dominicales e independientes refleje la proporción existente entre el capital de la Sociedad representado por dominicales y el resto del capital y que los consejeros independientes representen, al menos, un tercio total de consejeros.

Ningún accionista puede estar representado en el Consejo de Administración por un número de consejeros dominicales superior al cuarenta por ciento del total de miembros del Consejo de Administración, sin perjuicio del derecho de representación proporcional que corresponde a los accionistas en los términos previstos en la Ley.

Los consejeros ejercen su cargo durante el plazo previsto por los Estatutos (que es de 4 años) mientras la Junta General no acuerde su separación ni renuncien a su cargo, y pueden ser reelegidos, una o varias veces por periodos de igual duración. No obstante, los consejeros independientes no permanecen como tales durante un período continuado superior a 12 años.

Los designados por cooptación ejercen su cargo hasta la fecha de la siguiente reunión de la Junta General o hasta que transcurra el término legal para la celebración de la Junta que deba resolver sobre la aprobación de las cuentas del ejercicio anterior, pero si la vacante se produjese una vez convocada la Junta General y antes de su celebración, el nombramiento del consejero por cooptación por el Consejo para cubrir dicha vacante tiene efectos hasta la celebración de la siguiente Junta General.

El 20 de septiembre de 2018 el Consejo de Administración aprobó la Política de selección, diversidad y evaluación de la idoneidad de consejeros y de los miembros de la Alta Dirección y otros titulares de funciones clave de CaixaBank y su grupo (en adelante la "Política"). La "Política" forma parte del sistema de gobierno corporativo de la Sociedad, y recoge los principales aspectos y compromisos de la Sociedad y su Grupo en materia de nombramiento y selección de consejeros.

En el proceso de selección de consejeros, respecto a los requisitos individuales, los candidatos a ser consejeros y los consejeros deben reunir los requisitos de idoneidad necesarios para el ejercicio de su cargo de acuerdo con lo dispuesto en la normativa aplicable. En particular, deberán poseer reconocida honorabilidad comercial y profesional, tener conocimientos y experiencia adecuados para desempeñar sus funciones y estar en disposición de ejercer un buen gobierno de la sociedad.

Asimismo, se tienen en cuenta las condiciones que la normativa vigente establece en relación con la composición del Consejo de Administración en su conjunto. En particular, la composición del Consejo de Administración en su conjunto debe reunir conocimientos, competencias y experiencia suficientes en el gobierno de entidades de crédito para comprender adecuadamente las actividades de la Sociedad, incluidos sus principales riesgos, así como para asegurar la capacidad efectiva del Consejo de Administración para tomar decisiones de forma independiente y autónoma en interés de la Sociedad.

La Comisión de Nombramientos, con la asistencia de Secretaría General y del Consejo, teniendo en cuenta el equilibrio de conocimientos, experiencia, capacidad y diversidad necesarios y existentes en el Consejo de Administración elabora y mantiene actualizada una matriz de competencias que se aprueba por el Consejo de Administración.

En su caso, los resultados de la aplicación de la matriz pueden servir para identificar necesidades futuras de formación o áreas a reforzar en futuros nombramientos.

El procedimiento de selección de los miembros del Consejo que se establece en la "Política" se complementa, en aquellos aspectos que resulten de aplicación, con lo previsto en el Protocolo de Procedimientos de Evaluación de la Idoneidad y Nombramientos de Consejeros y miembros de Alta Dirección y otros titulares de funciones clave de CaixaBank (el "Protocolo de Idoneidad", en adelante) o norma interna equivalente existente en cada momento.

En el Protocolo de Idoneidad se establecen las unidades y procedimientos internos de la Sociedad para llevar a cabo la selección y evaluación continua de los miembros de su Consejo de Administración, los directores generales y asimilados, los responsables de las funciones de control interno y otros puestos clave de CaixaBank, tal como estos se definen en la legislación aplicable. De acuerdo con el "Protocolo de Idoneidad", es al Consejo de Administración en pleno a quien corresponde evaluar la idoneidad para el ejercicio del cargo de consejero, que lo hace en base a la propuesta de informe que elabora la Comisión de Nombramientos. Además del procedimiento previsto para la evaluación previa al nombramiento como consejero, el Protocolo de Idoneidad también establece los procedi-

mientos para una evaluación continuada del consejero y para una evaluación por circunstancias sobrevenidas que puedan afectar a su idoneidad para el ejercicio del cargo.

No existen requisitos específicos, distintos de los relativos a los Consejeros, para ser nombrado Presidente del Consejo de Administración. Asimismo, ni en los Estatutos ni en el Reglamento del Consejo se establece límite de edad para ser consejero, tampoco un mandato limitado ni otros requisitos más estrictos adicionales a los previstos legalmente para ser consejeros independientes, distinto al establecido en la normativa.

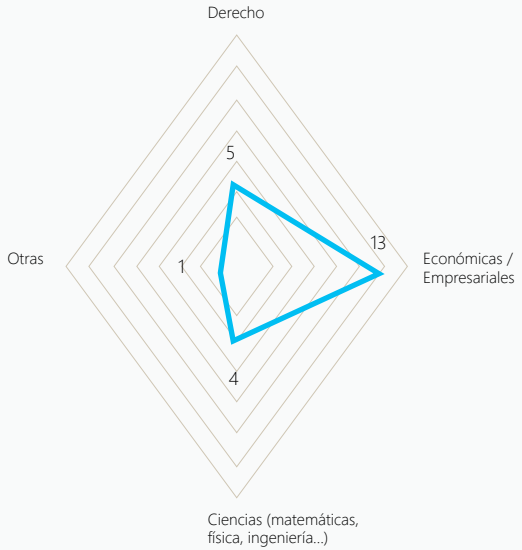
Los consejeros cesan en el cargo cuando haya transcurrido el período para el que fueron nombrados, cuando lo decida la Junta General en uso de las atribuciones que tiene conferidas legal o estatutariamente y cuando renuncien.

Y deben poner su cargo a disposición del Consejo de Administración en los supuestos enumerados el apartado que sigue a continuación (C.1.19) de este Informe y formalizar, si este lo considera conveniente, la correspondiente dimisión.

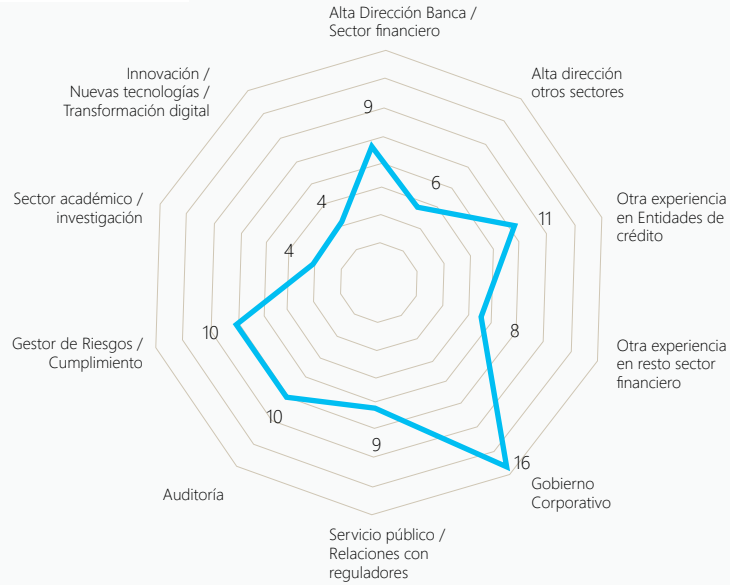
Cuando un consejero cese en su cargo antes del término de su mandato debe explicar las razones en una carta que remite a todos los miembros del Consejo de Administración.

Matriz de conocimientos, experiencia y diversidad del Consejo de Administración de CaixaBank (Diciembre 2019)

>> FORMACIÓN



>> EXPERIENCIA



Del análisis de la matriz se concluye que el Consejo de Administración de CaixaBank tiene en el momento del presente informe, una composición satisfactoria con un adecuado equilibrio de conocimientos y experiencias entre sus miembros, tanto en el sector financiero como en otros ámbitos que se estiman relevantes para garantizar el correcto gobierno de la entidad de crédito y un conjunto de experiencias que aportan suficientes puntos de vista de carácter complementario.

Obligación de **dimitir** (C.1.19 y C.1.36)

De conformidad con lo establecido en el artículo 21.2 del Reglamento del Consejo de Administración, los consejeros deberán poner su cargo a disposición del Consejo y formalizar, si éste lo considera conveniente, la correspondiente dimisión en los siguientes casos:

a. cuando cesen en los puestos, cargos o funciones ejecutivas a los que estuviere asociado su nombramiento como consejero;

b. cuando se vean incursos en alguno de los supuestos de incompatibilidad o prohibición legalmente previstos o dejen de reunir los requisitos de idoneidad exigidos por la normativa vigente;

c. cuando resulten procesados por un hecho presuntamente delictivo o sean objeto de un expediente disciplinario por falta grave o muy grave instruido por las autoridades supervisoras;

d. cuando su permanencia en el Consejo pueda poner en riesgo los intereses de la Sociedad o cuando desaparezcan las razones por las que fueron nombrados. En particular, en el caso de los consejeros dominicales, cuando el accionista a quien representen transmita íntegramente su participación accionarial. También lo deberán hacer cuando dicho accionista rebaje su participación accionarial hasta un nivel que exija la reducción del número de consejeros dominicales;

e. cuando se produjeran cambios significativos en su situación profesional o en las condiciones en virtud de las cuales hubiera sido nombrado consejero; y

f. cuando por hechos imputables al consejero su permanencia en el Consejo cause un daño grave al patrimonio o reputación sociales a juicio de éste.

En el artículo 21.3 del Reglamento del Consejo de Administración se establece que, en caso de que una persona física representante de una persona jurídica consejero incurriera en alguno de los supuestos previstos anteriormente, el representante persona física deberá poner su cargo a disposición de la persona jurídica que lo hubiere nombrado. Si esta decidiera mantener al representante para el ejercicio del cargo de consejero, el consejero persona jurídica deberá poner su cargo de consejero a disposición del Consejo de Administración.

Todo ello, sin perjuicio de lo dispuesto en el Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, sobre los requisitos de honorabilidad que deben cumplir los consejeros y de las consecuencias de la pérdida sobrevenida de ésta y demás normativa o guías aplicables por la naturaleza de la entidad.

Procesados (C.1.37)

Ningún miembro del consejo de administración ha informado a la sociedad que ha resultado procesado o se ha dictado contra él auto de apertura de juicio oral, por alguno de los delitos señalados en el artículo 213 de la Ley de Sociedades de Capital.



Evaluación (C.1.17 y C.1.18)

Teniendo en cuenta las conclusiones del Informe de evaluación del Consejo de Administración del ejercicio 2018, durante el ejercicio 2019 la Comisión de Nombramientos ha realizado un seguimiento de todas las medidas y acciones de mejora organizativas que se explican a continuación.

A parte de las medidas ya mencionado como principales hitos de Gobierno Corporativo en el ejercicio 2019, consistente en la reducción del tamaño del Consejo de Administración y de la creación de la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital, así como haber alcanzado tras la JGA de 2019, el 37,50% de presencia femenina en la composición del Consejo durante el ejercicio 2019, en CaixaBank se siguió avanzado y desarrollando prácticas organizativas y de trabajo que han dotado de mayor eficiencia y calidad al funcionamiento del Consejo de Administración.

En particular cabe destacar que se ha avanzado en la mejora de herramientas técnicas y de aspectos organizativos diversos desde la optimización de agendas hasta la estructuración de las reuniones así como la ampliación de plazos relativos a la planificación y organización de los trabajos.

Respecto a las Comisiones, durante el ejercicio 2019, se modificó el Reglamento del Consejo para extender la obligación de remisión de las actas de las sesiones de la Comisión de Nombramientos y de la Comisión de Retribuciones a todos los consejeros, tal y como ya se efectuaba con las de la Comisión de Auditoría y Control, la Comisión de Riesgos y la Comisión Ejecutiva.

Descripción proceso de evaluación y áreas evaluadas

El Consejo de Administración realiza anualmente la evaluación prevista en el artículo 529 nonies de la Ley de Sociedades de Capital y en el apartado séptimo del artículo 16 del Reglamento del Consejo de Administración. Asimismo, se tiene en cuenta el actual Código de Buen Gobierno de febrero de 2015 que recoge en su Recomendación 36 la autoevaluación periódica del desempeño del Consejo de Administración y el de sus Comisiones.

El Consejo de Administración ha realizado la autoevaluación de su funcionamiento en 2019 utilizando como base los cuestionarios de autoevaluación aprobados por la Comisión de Nombramientos en 2018, introduciendo algunos cambios puntuales. A estos efectos, se ha tenido en cuenta que al mantener prácticamente el mismo cuestionario de autoevaluación que en el ejercicio anterior se ha podido incorporar al ejercicio de 2019 la comparativa de resultados con el ejercicio anterior.

La metodología aplicada se ha basado fundamentalmente en el análisis de las respuestas a los cuestionarios. Se evalúan los siguientes aspectos:

Funcionamiento del Consejo de Administración (preparación, dinámica y cultura; valoración de las herramientas de trabajo puestas a disposición de los consejeros y valoración del proceso de autoevaluación del Consejo de Administración); composición y funcionamiento de las comisiones, desempeño del Presidente, del Consejero Delegado, del Consejero Independiente Coordinador y del Secretario del Consejo de Administración, así como evaluación individual de cada consejero por sus pares.

Igualmente, a los miembros de cada comisión se les envía un formulario detallado de autoevaluación del funcionamiento de la comisión respectiva.

Los resultados y las conclusiones alcanzadas, incluidas las recomendaciones, se han recogido en el documento de análisis de la evaluación del desempeño del Consejo de Administración de CaixaBank y sus Comisiones correspondiente al ejercicio 2019 que fue aprobado por el Consejo de Administración.

Con carácter general y a la vista de las respuestas recibidas de los consejeros al ejercicio de autoevaluación y de los informes de actividad elaborados por cada una de las Comisiones, que el Consejo de Administración evalúa favorablemente la calidad y eficiencia de su funcionamiento así como el de sus Comisiones durante el ejercicio 2019.

Remuneración del Consejo de Administración (C.1.13. y C.1.39)

» 6.831

REMUNERACIÓN DEVENGADA EN EL EJERCICIO A FAVOR DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN (MILES DE EUROS)[1]

» 5.546

IMPORTE DE LOS DERECHOS ACUMULADOS POR LOS CONSEJEROS ACTUALES EN MATERIA DE PENSIONES (MILES DE EUROS)

» 0

IMPORTE DE LOS DERECHOS ACUMULADOS POR LOS CONSEJEROS ANTIGUOS EN MATERIA DE PENSIONES (MILES DE EUROS)[2]

[1] En la Política de Remuneraciones se desglosa la remuneración de los miembros del Consejo de Administración en "su condición de tales" y del "Consejero Ejecutivo".

[2] No se informa de los derechos consolidados por antiguos consejeros en materia de pensiones, dado que la sociedad no mantiene ningún tipo de compromiso (de aportación o de prestación) en relación con estos exconsejeros ejecutivos en virtud del sistema de pensiones.

La remuneración de los consejeros del ejercicio 2019 que se informa en este apartado tiene en cuenta los siguientes aspectos:

A cierre del ejercicio 2019, el Consejo de Administración está compuesto por 16 miembros, siendo el Consejero Delegado, don Gonzalo Gortázar, el único miembro que ejerce funciones ejecutivas.

El 5 de abril de 2019, la Junta General de Accionistas acordó reducir en dos el número de consejeros, fijando en dieciséis el número total de miembros del Consejo y, asimismo, aprobó el nombramiento de don Marcelino Armenter (consejero dominical) y de doña Cristina Garmendia (consejera independiente) como nuevos miembros del Consejo de Administración. Por otro lado, al no haberse renovado en sus cargos, causaron baja en el Consejo: don Alain Minc, don Juan Rosell, don Antonio Sáinz de Vicuña y don Javier Ibarz.

Tras la celebración de la Junta General, el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos y de la Comisión de Auditoría y Control (referente a la composición de la Comisión de Nombramientos), acordó reorganizar la composición de las Comisiones del Consejo. Por ello, se nombró a doña Verónica Fisas, consejera independiente, nueva vocal de la Comisión de Retribuciones y a don Xavier Vives, Consejero Independiente Coordinador, nuevo vocal de la Comisión de Nombramientos. Asimismo, acordó volver a nombrar a los consejeros reelegidos por la Junta General, como miembros de las Comisiones del Consejo de las que hasta ahora formaban parte dichos consejeros. Por último, la Comisión de Auditoría y Control acordó designar como su Presidenta a doña Koro Usarraga e, igualmente, la Comisión de Riesgos con don Eduardo Javier Sanchiz como su Presidente.

El 23 de mayo de 2019, el Consejo de Administración aprobó la constitución de la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital. Y acordó que la integrasen además del Presidente y del Consejero Delegado, doña Amparo Moraleda, doña Cristina Garmendia y don Marcelino Armenter.

La cifra de remuneración del Consejo de Administración no incluye la remuneración por pertenencia a otros consejos por representación de la Entidad fuera del grupo consolidable que asciende a 246 mil euros, ni el importe de las aportaciones a los sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados durante el ejercicio que asciende a 509 mil euros.

Acuerdos entre la sociedad y sus cargos de administración y dirección o empleados que dispongan indemnizaciones, cláusulas de garantía o blindaje, cuando éstos dimitan o sean despedidos de forma improcedente o si la relación contractual llega a su fin con motivo de una oferta pública de adquisición u otro tipo de operaciones.

» 32 NÚMERO DE BENEFICIARIOS	TIPO DE BENEFICIARIO	DESCRIPCIÓN DEL ACUERDO
	Consejero Delegado y 3 miembros del Comité de Dirección, 5 Directivos y 23 mandos intermedios	Consejero Delegado: 1 anualidad de los componentes fijos de la remuneración. Miembros del Comité de Dirección: cláusula de indemnización de la mayor de las cantidades entre 1 anualidad de los componentes fijos de la remuneración o lo previsto por imperativo legal. Actualmente hay 3 miembros del comité para los que la indemnización prevista por imperativo legal aún resulta inferior a 1 anualidad. Asimismo, el Consejero Delegado y los miembros del Comité de Dirección tienen establecido una anualidad de los componentes fijos de la remuneración, pagadero en mensualidades, para remunerar el pacto de no competencia. Este pago se interrumpiría si se incumpliera dicho pacto. Directivos y mandos intermedios: 28 directivos y mandos intermedios: entre 0,1 y 1,5 anualidades de los componentes fijos de la remuneración por encima de lo previsto por imperativo legal. Se incluye en el cómputo los directivos y mandos intermedios de las empresas del grupo.



Más allá de los supuestos previstos por la normativa estos contratos han de ser comunicados y/o aprobados por el Consejo de Administración. Asimismo, se informa a la Junta General sobre estas cláusulas.

El Consejo aprueba, previo informe de la Comisión de Retribuciones, dentro del sistema previsto en los Estatutos, la Política de Remuneración del Consejo de Administración, del Colectivo Identificado y General del Grupo CaixaBank. Adicionalmente, aprueba también la retribución de los consejeros dentro del límite fijado por la Junta, así como, en el caso de los ejecutivos, la retribución adicional por sus funciones ejecutivas y demás condiciones que deban respetar sus contratos. En relación a la Alta Dirección, el consejo aprueba el nombramiento y eventual cese de los Altos Directivos, así como sus condiciones contractuales donde se incluyen sus cláusulas de indemnización.

Cabe destacar que la Política de Remuneración del Consejo de Administración incluye información detallada sobre la remuneración de los consejeros, y en especial del consejero ejecutivo y se aprueba por la Junta General. Para los demás directivos (5 beneficiarios) que no son considerados alta dirección y los mandos intermedios (23 beneficiarios) en caso de despido que genere derecho a percibir indemnización, el impacto sería irrelevante habida cuenta que en estos casos esas cláusulas acaban siendo absorbidas por las indemnizaciones legales.

El Comité de Dirección (C.1.14)

MIEMBROS (EXCLUYENDO CEO)

JUAN ANTONIO ALCARAZ
Director General de Negocio

Educación

Licenciado en Ciencias Empresariales por Cunef (Universidad Complutense de Madrid) y Máster en Administración de Empresas por IESE.

Trayectoria profesional

Se incorporó a "la Caixa" en 2007 y, en la actualidad, como Director General de Negocio es responsable de las siguientes áreas de negocio: Retail Banking, Global Customer Experience y del Specialized Consumer Segments (Imaginbank, Family, Senior, Agrobank, y Holabank).

Además, dentro de sus responsabilidades está a cargo de: CaixaBank Digital Business y CaixaBank Business Intelligence.

Fue Director General de Banco Sabadell (2003-2007) y, con anterioridad, Subdirector General del Santander y Central Hispano (1990-2003).

Otros cargos actuales

Presidente de CaixaBank Payments & Consumer y miembro del Consejo de Administración de SegurCaixa Adeslas. Presidente de la Asociación Española de Directivos, Vocal del Consejo Consultivo de Foment del Treball, Vocal del Patronato de la Fundación Tervalis, miembro del Consejo Asesor Universitario de la Universitat Internacional de Catalunya, miembro de RICS.

XAVIER COLL
Director General de Recursos Humanos y Organización

Educación

Licenciado en Medicina por la Universidad de Barcelona y Máster en Administración de Empresas por la University of Chicago y en Salud Pública por la John Hopkins University. Beca Fullbright "la Caixa".

Trayectoria profesional

En 2008 se incorpora a "la Caixa" como Director Ejecutivo de RRHH y miembro de su Comité de Dirección. Tiene una trayectoria internacional de más de 30 años en el sector de la salud, en banca multilateral de desarrollo y en el sector financiero.

Previamente, en el Banco Mundial, fue Director del Gabinete del Presidente y Vicepresidente de Recursos Humanos y, en el Banco Europeo de Inversiones, Director de Recursos Humanos.

JORDI MONDÉJAR
Director General de Riesgos

Educación

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Barcelona. Miembro del Registro Oficial de Auditores de Cuentas.

Trayectoria profesional

Trabajó en Arthur Andersen desde 1991 a 2000 en el ámbito de auditoría de cuentas de entidades del sector financiero y reguladas.

Incorporado al Grupo "la Caixa" en el año 2000, fue Director Ejecutivo de Intervención, Control de Gestión y Capital antes de su nombramiento como Director General de Riesgos del Grupo en 2016.

Otros cargos actuales

Miembro del Consejo de Administración de Sareb y Presidente no ejecutivo de Buildingcenter, S.A.

IÑAKI BADIOLA
Director Ejecutivo de Corporate Insitutional Banking and International Banking

Educación

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Complutense de Madrid y Máster en Administración de Empresas por el IE.

Trayectoria profesional

Tiene una trayectoria de más de 20 años en el área financiera, desempeñando funciones financieras en diferentes empresas de diversos sectores, sector tecnológico (EDS), sector de distribución (ALCAMPO), sector de la administración pública (GISA), sector del transporte (IFERCAT) y sector Real Estate (Harmonia).

Fue Director Ejecutivo de CIB y Director Corporativo de Financiación Estructurada y Banca Institucional.

MATTHIAS BULACH

Director Ejecutivo de Intervención, Control de Gestión y Capital

Educación

Licenciado en Ciencias Económicas por la Universidad de Sankt Gallen y Master en Administración de Empresas por IESE.

Trayectoria profesional

En 2006 se incorpora a "la Caixa" como Director de la Oficina de Análisis Económico, desarrollando actividades de planificación estratégica, análisis del sistema bancario y regulatorio y soporte a Presidencia en el marco de la reorganización del sector. Antes de su nombramiento como Director Ejecutivo en 2016, fue Director Corporativo de Planificación y Capital. Con anterioridad a su incorporación al Grupo fue Senior Associate de McKinsey & Company, desarrollando actividades especializadas en el sector financiero así como en el desarrollo de proyectos internacionales.

Otros cargos actuales

Miembro del Consejo de Vigilancia de Erste Group Bank AG; consejero de CaixaBank Asset Management, de CaixaBank Payments & Consumer y de Buildingcenter S.A.

JORGE FONTANALS

Director Ejecutivo de Medios

Educación

Diplomado en Administración de Empresas y Advanced Management Program por ESADE.

Trayectoria profesional

Hasta su nombramiento como Director Ejecutivo de Medios en 2014, fue Director Corporativo de Servicios Informáticos de CaixaBank y, previamente, ejerció diferentes puestos de Dirección dentro del ámbito de Medios, tanto de CaixaBank como de empresas del Grupo.

Otros cargos actuales

Miembro del Consejo de Administración de CaixaBank Facilities Management, de SILK Aplicaciones y de SILC Immobles.

MARÍA LUISA MARTÍNEZ

Directora Ejecutiva de Comunicación, Relaciones Institucionales, Marca y RSC

Educación

Licenciada en Historia Contemporánea por la Universidad de Barcelona y en Ciencias de la Información por la Universidad Autónoma de Barcelona. PADE por IESE.

Trayectoria profesional

Se incorporó a "la Caixa" en el año 2001 para dirigir la relación con los medios de comunicación. En 2008, fue nombrada directora del Área de Comunicación, con responsabilidades en tareas de comunicación corporativa y en la gestión institucional con los medios de comunicación. En 2014 es nombrada Directora Corporativa de Comunicación, Relaciones Institucionales, Marca y RSC de CaixaBank, y desde 2016 es Directora Ejecutiva con responsabilidad sobre las mismas áreas.

Otros cargos actuales

Presidenta de Autocontrol, de Dircom Cataluña y de la Comisión de Comunicación de la Cámara de Comercio de España.

JAVIER PANO

Director Ejecutivo de Finanzas

Educación

Licenciado en Ciencias Empresariales y Master en Dirección de Empresas por ESADE.

Trayectoria profesional

Desde Julio de 2014 es CFO de CaixaBank, es Presidente del ALCO y responsable de la gestión de la liquidez y funding mayorista, habiendo estado vinculado previamente a puestos de responsabilidad en los ámbitos de Mercado de Capitales.

Con anterioridad a su incorporación en "la Caixa" en 1993, desempeñó amplias responsabilidades en diferentes entidades.

Otros cargos actuales

Miembro del Consejo de Administración de BPI y de Cecabank.

MARISA RETAMOSA
Directora Ejecutiva de Auditoría Interna

Educación

Licenciada en Informática por la Universidad Politécnica de Cataluña. Certificación CISA (Certified Information System Auditor) y CISM (Certified Information Security Manager) acreditadas por ISACA.

Trayectoria profesional

Ha sido Directora Corporativa de Seguridad y Gobierno de Medios de CaixaBank y previamente Directora de Área de Seguridad y Control del Servicio en Servicios Informáticos. Además, con anterioridad fue Directora del Área de Auditoría de Medios.

Incorporada a "la Caixa" en el año 2000. Anteriormente, trabajó en Arthur Andersen (1995-2000) desarrollando actividades propias de auditoría de sistemas y procesos, así como consultoría de Riesgos.

JAVIER VALLE
Director Ejecutivo de Seguros

Educación

Licenciado en Ciencias Empresariales y Máster en Administración de Empresas por ESADE. Community of European Management School (CEMS) en HEC París.

Trayectoria profesional

En los diez últimos años ha desarrollado su carrera profesional como Director General en Bansabadell Vida, Bansabadell Seguros Generales y Bansabadell Pensiones, y también ha sido Consejero Delegado de Zurich Vida. En el Grupo Zurich fue CFO de España y Director de Inversiones para España y Latinoamérica.

Otros cargos actuales

Es Consejero Director General de VidaCaixa, Vicepresidente y miembro del Comité Ejecutivo y del Consejo directivo de Unespa, así como consejero del Consorcio de Compensación de Seguros y de ICEA.

ÓSCAR CALDERÓN
Secretario General y del Consejo

Educación

Licenciado en Derecho por la Universidad de Barcelona y Abogado del Estado.

Trayectoria profesional

Ejerció de Abogado del Estado ante el TSJC, con funciones de representación y defensa del Estado en los órdenes civil, penal, laboral y contencioso-administrativo. Vocal del Jurado Provincial de Expropiación Forzosa (1999-2002). Abogado del Estado Secretario del Tribunal Económico-Administrativo Regional de Cataluña (2002-2003).

Vinculado al Grupo "la Caixa" desde 2004, ha sido abogado de la Secretaría General de "la Caixa", Vicesecretario del Consejo de Administración de Inmobiliaria Colonial (2005-2006), Secretario del Consejo de Banco de Valencia (2013) y Vicesecretario del Consejo de Administración de "la Caixa" hasta junio de 2014. También fue Patrono y Vicesecretario de la Fundación "la Caixa" hasta su disolución en 2014, así como Secretario del Patronato de la Fundación Bancaria "la Caixa" hasta 2017.

Otros cargos actuales

Patrono y Secretario del Patronato de la Fundación del Museo de Arte Contemporáneo de Barcelona (MACBA). Es también Secretario de la Fundación de Economía Aplicada (FEDEA).

Remuneración total devengada a favor de los miembros de la alta dirección que no son a su vez consejeros ejecutivos:

- **DON JORGE MONDÉJAR LÓPEZ**
  Director General de Riesgos
- **DON JAVIER PANO RIERA**
  Director Ejecutivo de Finanzas
- **DON FRANCESC XAVIER COLL ESCURSELL**
  Director General de Recursos Humanos y Organización
- **DON JORGE FONTANALS CURIEL**
  Director Ejecutivo de Medios
- **DOÑA MARÍA LUISA MARTÍNEZ GISTAU**
  Directora Ejecutiva de Comunicación, Relaciones Institucionales, Marca y RSC
- **DON ÓSCAR CALDERÓN DE OYA**
  Secretario General y del Consejo
- **DON JUAN ANTONIO ALCARAZ GARCÍA**
  Director General de Negocio
- **DON MATTHIAS BULLACH**
  Director Ejecutivo de Intervención, Control de Gestión y Capital
- **DON IÑAKI BADIOLA GÓMEZ**
  Director Ejecutivo de CIB and International Banking
- **DOÑA MARISA RETAMOSA FERNÁNDEZ**
  Directora Ejecutiva de Auditoría Interna
- **DON JAVIER VALLE T-FIGUERAS**
  Director Ejecutivo de Seguros



El importe que figura incluye la retribución fija, en especie, variable a corto plazo, las primas del seguro de previsión y los beneficios discrecionales de pensión y otras prestaciones a largo plazo asignadas a los miembros de la Alta Dirección. Adicionalmente se ha concedido como incentivo provisional un total de 245.975 acciones correspondientes al Incentivo Provisional del primer ciclo del Plan de Incentivos Anuales Condicionados vinculado al Plan Estratégico 2019 – 2021 aprobado por la Junta General de Accionistas del 5 de abril de 2019.

La remuneración percibida durante el ejercicio 2019 por la Alta Dirección de CaixaBank por su actividad de representación de la Entidad en Consejos de Administración de sociedades cotizadas y otras con representación, dentro y fuera del grupo consolidable, asciende a 1.305 miles de euros, y figura registrado en la cuentas de resultados de las respectivas sociedades.

REMUNERACIÓN TOTAL ALTA DIRECCIÓN (EN MILES DE EUROS) **10.234**

>> PARTICIPACIÓN DEL COMITÉ DE DIRECCIÓN EN CAIXABANK:

Altos Directivos no miembros del Consejo de Administración	% derechos de voto atribuidos a las acciones		% derechos de voto a través de instrumentos financieros		% total de derechos de voto	% derechos de todo que pueden ser transmitidos a través de instrumentos financieros	
	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto		Directo	Indirecto
Don Juan Antonio Alcaraz García	0,003 %	0,000 %	0,005 %	0,000 %	0,008 %	0,000 %	0,000 %
Don Iñaki Badiola Gómez	0,001 %	0,000 %	0,002 %	0,000 %	0,003 %	0,000 %	0,000 %
Don Matthias Bulach	0,000 %	0,000 %	0,001 %	0,000 %	0,001 %	0,000 %	0,000 %
Don Óscar Calderón de Oya	0,001 %	0,000 %	0,001 %	0,000 %	0,002 %	0,000 %	0,000 %
Don Francesc Xavier Coll Escursell	0,001 %	0,000 %	0,002 %	0,000 %	0,003 %	0,000 %	0,000 %
Don Jorge Fontanals Curiel	0,000 %	0,000 %	0,002 %	0,000 %	0,002 %	0,000 %	0,000 %
Doña Mª Luisa Martínez Gistau	0,000 %	0,000 %	0,001 %	0,000 %	0,001 %	0,000 %	0,000 %
Don Jordi Modéjar López	0,001 %	0,000 %	0,002 %	0,000 %	0,003 %	0,000 %	0,000 %
Don Javier Pano Riera	0,002 %	0,000 %	0,002 %	0,000 %	0,004 %	0,000 %	0,000 %
Doña Marisa Retamosa Fernández	0,000 %	0,000 %	0,001 %	0,000 %	0,001 %	0,000 %	0,000 %
Don Javier Valle T-Figueras	0,000 %	0,000 %	0,000 %	0,000 %	0,000 %	0,000 %	0,000 %
% total de derechos de voto en poder de Altos Directivos no miembros del Consejo de Administraación	0,009 %	0,000 %	0,019 %	0,000 %	0,028 %	0,000 %	0,000 %

Comisiones del Consejo de Administración (C.2)

>> COMISIÓN EJECUTIVA

Nombre	Cargo	Categoría
Don Jordi Gual Solé	Presidente	Dominical
Don Tomás Muniesa Arantegui	Vocal	Dominical
Don Gonzalo Gortázar Rotaeche	Vocal	Ejecutivo
Doña María Verónica Fisas Vergés	Vocal	Independiente
Doña María Amparo Moraleda Martínez	Vocal	Independiente
Don Francesc Xavier Vives Torrents	Vocal	Independiente

>>

% DE CONSEJEROS EJECUTIVOS

16,67

>>

% DE CONSEJEROS DOMINICALES

33,33

>>

% DE CONSEJEROS INDEPENDIENTES

50

Breve descripción

La Comisión Ejecutiva, su organización y cometidos están regulados básicamente en el artículo 39 de los Estatutos Sociales y en los artículos 12 y 13 del Reglamento del Consejo de Administración.

Funciones. Organización y funcionamiento (C.2.1)

Las facultades de dicha Comisión serán las que, en cada caso, le delegue el Consejo con los límites previstos en la Ley, en los Estatutos Sociales y en el Reglamento del Consejo de Administración.

La composición de la Comisión Ejecutiva, es reflejo de la composición del Consejo, y las reglas de su funcionamiento son determinadas por el Consejo de Administración.

Serán Presidente y Secretario de la Comisión Ejecutiva quienes a su vez lo sean del Consejo de Administración.

La designación de miembros de la Comisión Ejecutiva y la delegación permanente de facultades del Consejo en la misma requiere el voto favorable de al menos dos tercios de los miembros del Consejo de Administración.

La Comisión Ejecutiva se reúne cuantas veces sea convocada por su Presidente o quien deba sustituirle a falta de este, como es en los casos de vacante, ausencia o imposibilidad, y se entiende válidamente constituida cuando concurren a sus reuniones, presentes o representados, la mayoría de sus miembros.

La Comisión Ejecutiva informa al Consejo de los principales asuntos tratados y de las decisiones sobre los mismos en sus sesiones.

Los acuerdos de la Comisión se adoptan por mayoría de los miembros concurrentes presentes o representados y son válidos y vinculantes sin necesidad de ratificación posterior por el pleno del Consejo de Administración, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 4.5 del Reglamento del Consejo.

La Comisión Ejecutiva tiene delegadas todas las competencias y facultades legal y estatutariamente delegables. A efectos internos, la Comisión Ejecutiva tiene las limitaciones establecidas en el artículo 4 del Reglamento del Consejo de Administración.

Actuaciones durante el ejercicio

La Comisión ha tratado, a lo largo del ejercicio 2019, una serie de materias de forma recurrente y otras con carácter puntual, a los efectos de tomar los acuerdos pertinentes o bien con efectos informativos, dándose por enterada en este último caso. Seguidamente, se presenta un resumen de los principales asuntos tratados a lo largo del ejercicio 2019:

- Seguimiento de resultados y otros aspectos contables.
- Aspectos relativos a productos y servicios y otros aspectos de negocio.
- Índices y otros aspectos relacionados con la calidad y la reputación.
- Actividad de créditos y avales.
- Situación de activos adjudicados y dudosos.
- Ventas de cartera de deuda y otros aspectos relacionados con créditos fallidos.
- Actividad supervisora y comunicaciones de reguladores.
- Sociedades filiales y otros.
- Cambios organizativos y medidas de reestructuración.

Regulación (C.2.3)

No existen reglamentos específicos de las comisiones del Consejo. La Comisión Ejecutiva se rige por lo establecido en la Ley, en los Estatutos Sociales y en el Reglamento del Consejo de Administración. En lo no previsto especialmente para la Comisión Ejecutiva, se aplicarán las normas de funcionamiento establecidas para el propio funcionamiento del Consejo por el Reglamento del Consejo que está disponible en la web corporativa de CaixaBank (www.CaixaBank.com).

No hay en la regulación societaria una previsión expresa sobre un informe de actividades de la Comisión. No obstante, en la reunión del mes de diciembre de 2019, la Comisión Ejecutiva aprobó su informe anual de actividades, así como la evaluación de su funcionamiento del ejercicio 2019.

COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CONTROL

Nombre	Cargo	Categoría
Doña Koro Usarraga Unsain	Presidenta	Independiente
Don Eduardo Javier Sanchiz Irazu	Vocal	Independiente
Don José Serna Masiá	Vocal	Dominical

% DE CONSEJEROS EJECUTIVOS
0,00

% DE CONSEJEROS DOMINICALES
33,33

% DE CONSEJEROS INDEPENDIENTES
66,67

Breve descripción

La Comisión de Auditoría y Control, su organización y cometidos están regulados básicamente en los artículos 40 de los Estatutos Sociales y 14 del Reglamento del Consejo de Administración y en la normativa aplicable.

Funciones. Organización y funcionamiento (C.2.1)

La Comisión de Auditoría y Control está compuesta exclusivamente por consejeros no ejecutivos, en el número que determine el Consejo de Administración, entre un mínimo de tres (3) y un máximo de siete (7). La mayoría de los miembros de la Comisión de Auditoría y Control son independientes y uno (1) de ellos es designado teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o en ambas.

Adicionalmente, el Consejo de Administración procura que los miembros de la Comisión de Auditoría y Control, y en especial su Presidente, tengan los conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o gestión de riesgos, y asimismo, en aquellos otros ámbitos que puedan resultar adecuados para el cumplimiento en su conjunto de sus funciones por la Comisión de Auditoría y Control.

En su conjunto, y sin perjuicio de procurar favorecer la diversidad, los miembros de la Comisión de Auditoría y Control, que son designados teniendo en cuenta la capacidad de dedicación necesaria para el desempeño de las funciones que les sean encomendadas, tendrán los conocimientos técnicos pertinentes en relación con la actividad de la Sociedad.

La Comisión de Auditoría y Control se reúne, de ordinario, trimestralmente, a fin de revisar la información financiera preceptiva que haya de remitirse a las autoridades, así como la información que el Consejo de Administración ha de aprobar e incluir dentro de su documentación pública anual contando en estos casos, con la presencia del auditor interno y, si emite algún tipo de informe de revisión, del auditor de cuentas. Al menos una parte de estas reuniones tendrá lugar sin la presencia del equipo directivo, de manera que puedan discutirse las cuestiones específicas que surjan de las revisiones realizadas.

La Comisión de Auditoría y Control designa de su seno un Presidente de entre los consejeros independientes. El Presidente debe ser sustituido cada cuatro (4) años, pudiendo ser reelegido una vez transcurrido el plazo de un (1) año desde su cese. El Presidente de la Comisión actúa como su portavoz en las reuniones del Consejo de Administración y, en su caso, de la Junta General de accionistas de la Sociedad.

Asimismo designa un Secretario y podrá designar un Vicesecretario, pudiendo ambos no ser miembros de la misma. En caso de no efectuar tales designaciones actuará como tal el del Consejo. Corresponde al Secretario asistir al Presidente de la Comisión para planificar sus reuniones y recopilar y distribuir la información necesaria con la antelación adecuada, levantando acta de las reuniones.

La Comisión de Auditoría y Control establece un plan de trabajo anual que contemplará las principales actividades de la Comisión durante el ejercicio.

Los miembros del equipo directivo o del personal de la Sociedad están obligados a asistir a las sesiones de la Comisión de Auditoría y Control y a prestarle su colaboración y acceso a la información de que dispongan cuando la Comisión así lo solicite, pudiendo disponer la Comisión que comparezcan sin presencia de ningún otro directivo. La Comisión podrá igualmente requerir la asistencia a sus sesiones de los auditores de cuentas de la Sociedad así como de otras personas, si bien únicamente por invitación del Presidente de la Comisión y sólo para tratar aquellos puntos concretos de la agenda para los que sean citados.



La Comisión de Auditoría y Control establece un canal de comunicación efectivo y periódico con sus interlocutores habituales, que corresponderá normalmente al Presidente de la Comisión y, entre otros, con la dirección de la Sociedad, en particular, la dirección financiera; el responsable de auditoría interna; y el auditor principal responsable de la auditoría de cuentas. En particular, la comunicación entre la Comisión de Auditoría y Control y el auditor externo es fluida, continua, conforme con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas y no debe menoscabar la independencia del auditor ni la eficacia con la que se realiza la auditoría o con la que se desarrollan los procedimientos de auditoría.

La Comisión de Auditoría y Control podrá acceder de modo adecuado, oportuno y suficiente a cualquier información o documentación de que disponga la Sociedad así como recabar el asesoramiento de expertos externos cuando lo juzgue necesario para el adecuado cumplimiento de sus funciones.

La Sociedad facilita a la Comisión de Auditoría y Control recursos suficientes para que pueda cumplir con sus funciones.

Queda válidamente constituida cuando concurren, presentes o representados, la mayoría de sus miembros. Los acuerdos se adoptan por mayoría de miembros concurrentes, presentes o representados y se levanta acta de los acuerdos adoptados en cada sesión, de los que se da cuenta al pleno del Consejo, remitiéndose o entregándose copia del acta a todos los miembros del Consejo.

A través de su Presidenta, las Comisión da cuenta al Consejo de su actividad y del trabajo realizado, en las reuniones previstas al efecto, o en la inmediata posterior cuando el Presidente lo considere necesario.

Elabora un informe anual sobre su funcionamiento destacando las principales incidencias surgidas, si las hubiese, en relación con las funciones que le son propias, que sirve como base entre otros, en su caso de la evaluación del Consejo de Administración. Además, cuando la Comisión lo considere oportuno, incluirá en dicho informe propuestas de mejora.

En particular, el informe de la Comisión de Auditoría y Control incluye, entre otras materias, las actividades significativas realizadas durante el periodo e informa de aquellas que se hayan llevado a cabo con la colaboración de expertos externos, publicándose en la página web de la Sociedad con antelación suficiente a la celebración de la Junta General Ordinaria.

Esta Comisión se reúne con la frecuencia que fuere necesaria para el cumplimiento de sus funciones y es convocada por el Presidente de la Comisión, bien a iniciativa propia, o bien a requerimiento del Presidente del Consejo de Administración o de dos (2) miembros de la propia Comisión.

Sin perjuicio de cualesquiera otros cometidos que puedan serle asignados en cada momento por el Consejo de Administración, la Comisión de Auditoría y Control ejerce, entre otras, las siguientes funciones:

- informar a la Junta General de Accionistas sobre las cuestiones que se planteen en materias que sean competencia de la Comisión y, en particular, sobre el resultado de la auditoría, explicando cómo esta ha contribuido a la integridad de la información financiera y la función que la Comisión ha desempeñado en este proceso.

- supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera preceptiva relativa a la Sociedad y, en su caso, al Grupo, revisando las cuentas de la Sociedad, el cumplimiento de los requisitos normativos en esta materia, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados.

- velar por que el Consejo de Administración procure presentar las Cuentas Anuales a la Junta General de accionistas sin limitaciones ni salvedades en el informe de auditoría y que, en el supuesto excepcional en que existan salvedades, tanto el Presidente de la Comisión como los auditores expliquen con claridad a los accionistas el contenido y alcance de dichas limitaciones o salvedades.

- informar, con carácter previo, al Consejo de Administración sobre la información financiera, y no financiera relacionada, que la Sociedad deba hacer pública periódicamente a los mercados y a sus órganos de supervisión;

- supervisar la eficacia de los sistemas de control interno, así como discutir con el auditor de cuentas las debilidades significativas del sistema de control interno que en su caso se detecten en el desarrollo de la auditoría, todo ello sin quebrantar su independencia. A tales efectos, y en su caso, podrá presentar recomendaciones o propuestas al Consejo de Administración y el correspondiente plazo para su seguimiento;

- supervisar la eficacia de la auditoría interna, establecer y supervisar un mecanismo que permita a los empleados de la Sociedad, o del grupo al que pertenece, comunicar de forma confidencial y, si se considera apropiado, anónima, las irregularidades de potencial trascendencia, especialmente financieras y contables, que adviertan en el seno de la Sociedad, recibiendo información periódica sobre su funcionamiento y pudiendo proponer las acciones oportunas para su mejora y la reducción del riesgo de irregularidades en el futuro.

Actuaciones durante el ejercicio

Existen materias recurrentes que son analizadas por la Comisión, tales como las referidas a la supervisión de la información financiera y no financiera, la supervisión de la auditoría interna, el cumplimiento de las reglas de gobierno corporativo y el cumplimiento de la Política de Autocartera.

La Comisión ha dedicado especial atención a la supervisión del proceso de elaboración y presentación de la información financiera preceptiva y de la restante información del ejercicio puesta a disposición del mercado, así como de la información no financiera. Las personas responsables de la información han asistido invitadas en 15 de las 18 sesiones celebradas por la Comisión durante el ejercicio 2019, lo que ha permitido que la Comisión conozca con la suficiente antelación el proceso de elaboración de la información financiera intermedia y de las cuentas anuales individuales y consolidadas.

La Comisión ha conocido y dado su conformidad a los principios, criterios de valoración, juicios y estimaciones y prácticas contables aplicados por CaixaBank y ha supervisado su adecuación a la normativa contable y a los criterios establecidos por los reguladores y supervisores competentes. Todo ello, en orden a garantizar la integridad de los sistemas de información contable y financiera, incluidos el control financiero y operativo, y el cumplimiento de la legislación aplicable.

La Comisión ha fijado y perseguido sus objetivos para 2019, conforme a su Plan de actividades, con especial dedicación a la supervisión de la información financiera y no financiera que debe publicarse, la supervisión de la efectividad del sistema de control interno y de riesgos, en su caso, en coordinación con la Comisión de Riesgos, especialmente sobre los procesos de evaluación de la adecuación del capital interno y de la liquidez interna (ICAAP e ILAAP), el Plan de Recuperación, el canal confidencial de consultas y denuncias, así como el seguimiento de las filiales más significativas.

Asimismo, dentro de sus competencias ordinarias, la Comisión ha debatido, examinado, tomado acuerdos o emitido informes, entre otros asuntos, sobre:

- Información financiera y no financiera.
- Gestión y control de los riesgos.
- Cumplimiento normativo.
- Auditoría Interna.
- Relación con el auditor de cuentas:
  - Independencia del auditor de cuentas.
  - Evaluación de la actuación del auditor de cuentas.
- Operaciones vinculadas.
- Comunicaciones con los reguladores.

Todos los consejeros miembros de la comisión de auditoría han sido designados teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o en ambas.

Regulación (C.2.3)

No existen reglamentos específicos de las comisiones del Consejo. La organización y funciones de la Comisión de Auditoría y Control están recogidas en el Reglamento del Consejo que está disponible en la web corporativa de CaixaBank (www.CaixaBank.com) así como la composición y estructura de la misma.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 14.3 (e) del Reglamento del Consejo y en la normativa aplicable, la Comisión de Auditoría y Control en la reunión del mes de diciembre de 2019, aprobó su informe anual sobre su funcionamiento, así como la evaluación de su funcionamiento del ejercicio 2019, disponible en la Web corporativa.

>> COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS

Nombre	Cargo	Categoría
Don John S. Reed	Presidente	Independiente
Doña María Teresa Bassons Boncompte	Vocal	Dominical
Don Xavier Vives Torrents	Vocal	Independiente

» **% DE CONSEJEROS EJECUTIVOS**
0,00

» **% DE CONSEJEROS DOMINICALES**
33,33

» **% DE CONSEJEROS INDEPENDIENTES**
66,67

Breve descripción

La Comisión de Nombramientos, su organización y cometidos están regulados básicamente en los artículos 40 de los Estatutos Sociales y 15 del Reglamento del Consejo de Administración y en la normativa aplicable.

Funciones. Organización y funcionamiento

La Comisión de Nombramientos está formada por consejeros que no desempeñan funciones ejecutivas, en el número que determine el Consejo de Administración, con un mínimo de tres (3) y un máximo de cinco (5) miembros, siendo consejeros independientes la mayoría de sus miembros. Los miembros de la Comisión de Nombramientos son nombrados por el Consejo de Administración a propuesta de la Comisión de Auditoría y Control y el Presidente de la Comisión es nombrado, de entre los consejeros independientes que forman parte de la Comisión.

La Comisión de Nombramientos regula su propio funcionamiento, elige a su Presidente y podrá designar también un Secretario y en caso de falta de designación específica de éste por la Comisión, actuará como tal el Secretario del Consejo o, en su defecto, cualquiera de los Vicesecretarios del Consejo.

Se reúne siempre que resulte conveniente para el buen desarrollo de sus funciones y es convocada por el Presidente de la Comisión, bien a iniciativa propia, o bien a requerimiento de dos (2) miembros de la propia Comisión, y deberá hacerlo siempre que el Consejo o su Presidente soliciten la emisión de un informe o la adopción de una propuesta.

La convocatoria se cursa por carta, telegrama, telefax, correo electrónico o cualquier otro medio que permita tener constancia de su recepción.

El Secretario de cada una de las Comisiones se ocupa de la convocatoria de la misma y del archivo de las actas y documentación presentada a la Comisión.

Se levanta acta de los acuerdos adoptados en cada sesión, de los que se da cuenta al pleno del Consejo.

Las Comisiones quedan válidamente constituidas cuando concurren, presentes o representados, la mayoría de sus miembros y los acuerdos se adoptan por mayoría de miembros concurrentes, presentes o representados.

Elabora un informe anual sobre su funcionamiento destacando las principales incidencias surgidas, si las hubiese, en relación con las funciones que le son propias, que servirá como base entre otros, en su caso, de la evaluación del Consejo de Administración. Además, cuando la Comisión en cuestión lo considere oportuno, incluirá en dicho informe propuestas de mejora.

Sin perjuicio de otras funciones que pudiera asignarle el Consejo de Administración, la Comisión de Nombramientos tiene las siguientes responsabilidades:

- Evaluar y proponer al Consejo de Administración la evaluación de las competencias, conocimientos y experiencia necesarios de los miembros del Consejo de Administración y del personal clave de la Sociedad.

- Elevar al Consejo de Administración las propuestas de nombramiento de consejeros independientes para su designación por cooptación o para su sometimiento a la decisión de la Junta General de Accionistas, así como las propuestas para la reelección o separación de dichos consejeros por la Junta General de Accionistas.

- Informar el nombramiento y, en su caso, cese del Consejero Coordinador, del Secretario y de los Vicesecretarios del Consejo para su sometimiento a la aprobación del Consejo de Administración.

- Informar las propuestas de nombramiento o separación de los altos directivos, pudiendo proceder a efectuar dichas propuestas directamente cuando se trate de altos directivos que por sus funciones bien de control, bien de apoyo al Consejo o sus Comisiones, considere la Comisión que debe tomar dicha iniciativa. Proponer, si lo estima conveniente, condiciones básicas en los contratos de los altos directivos, ajenas a los aspectos retributivos, e informarlas cuando se hubieren establecido.

- Examinar y organizar, bajo la coordinación, en su caso, del Consejero Coordinador, y en colaboración con el Presidente del Consejo de Administración, la sucesión del Presidente, así como examinar y organizar, en colaboración con el Presidente, la del primer ejecutivo de la Sociedad y, en su caso, formular propuestas al Consejo de Administración para que dicha sucesión se produzca de forma ordenada y planificada.

- Informar al Consejo sobre las cuestiones de diversidad de género, velando por que los procedimientos de selección de sus miembros favorezcan la diversidad de experiencias, conocimientos, y faciliten la selección de consejeras, y establecer un objetivo de representación para el sexo menos representado en el Consejo de Administración así como elaborar las orientaciones sobre cómo debe alcanzarse dicho objetivo, velando en todo caso por el cumplimiento de la política de diversidad aplicada en relación con el Consejo de Administración, de lo que se dará cuenta en el Informe Anual de Gobierno Corporativo.

- Evaluar periódicamente, y al menos una vez al año, la estructura, el tamaño, la composición y la actuación del Consejo de Administración y de sus Comisiones, su Presidente, Consejero Delegado y Secretario, haciendo recomendaciones al mismo sobre posibles cambios, actuando bajo la dirección del Consejero Coordinador, en su caso, en relación con la evaluación del Presidente. Evaluar la composición del Comité de Dirección, así como sus tablas de reemplazo para la adecuada previsión de las transiciones.

- Revisar periódicamente la política del Consejo de Administración en materia de selección y nombramiento de los miembros de la alta dirección y formularle recomendaciones.

- Supervisar la actuación de la Sociedad en relación con los temas de responsabilidad social corporativa y elevar al Consejo las propuestas que considere oportunas en esta materia.

Actuaciones durante el ejercicio

Dentro de sus competencias, la Comisión ha debatido, examinado, tomado acuerdos o emitido informes sobre materias referentes al tamaño y composición del Consejo, a la evaluación de idoneidad, nombramientos de miembros del Consejo y de sus Comisiones y del personal clave de la Sociedad, la verificación del carácter de los consejeros, diversidad de género, la Política de selección de consejeros y la de los miembros de la alta dirección y otros puestos clave, cuestiones de diversidad y sostenibilidad y la documentación de Gobierno Corporativo a presentar referente al ejercicio 2019, conforme lo establecido en el artículo 15 del Reglamento del Consejo.

Durante el ejercicio 2019, la Comisión ha supervisado y controlado el buen funcionamiento del sistema de gobierno corporativo de la Sociedad y ha trabajado en el seguimiento de los diferentes planes de sucesión (puestos clave del Consejo y equipo directivo) además de proponer la constitución de la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital. Para finalizar sus actividades en el ejercicio, la Comisión se ha centrado en la autoevaluación del Consejo (individual y colectiva); en la evaluación de la estructura, tamaño y composición del Consejo; en la evaluación del funcionamiento del Consejo y de sus Comisiones; así como el análisis del seguimiento de las recomendaciones del Código de Buen Gobierno Corporativo de las Sociedades Cotizadas y en el análisis de una propuesta de plan de formación de consejeros.

Regulación (C.2.3)

No existen reglamentos específicos de las comisiones del Consejo. La organización y funciones de la Comisión de Nombramientos están recogidas en el Reglamento del Consejo que está disponible en la web corporativa de CaixaBank (www.CaixaBank.com) así como la composición y estructura de la misma.

En cumplimiento al establecido en el artículo 15.4 (vi) del Reglamento del Consejo y en la normativa aplicable, en la reunión del mes de diciembre de 2019, la Comisión de Nombramientos, aprobó su informe anual de actividades que recoge la evaluación de su funcionamiento del ejercicio 2019, disponible en la Web corporativa.

COMISIÓN DE RETRIBUCIONES

Nombre	Cargo	Categoría
Doña María Amparo Moraleda Martínez	Presidenta	Independiente
Doña Verónica Fisas Vergés	Vocal	Independiente
Don Alejandro García-Bragado Dalmau	Vocal	Dominical

% DE CONSEJEROS EJECUTIVOS
0,00

% DE CONSEJEROS DOMINICALES
33,33

% DE CONSEJEROS INDEPENDIENTES
66,67



Breve descripción

La Comisión de Retribuciones, su organización y cometidos están regulados básicamente en los artículos 40 de los Estatutos Sociales y 15 del Reglamento del Consejo de Administración y en la normativa aplicable.

Funciones. Organización y funcionamiento

La Comisión de Retribuciones está formada por consejeros que no desempeñan funciones ejecutivas, en el número que determine el Consejo de Administración, con un mínimo de tres (3) y un máximo de cinco (5) miembros, siendo consejeros independientes la mayoría de sus miembros. El Presidente de la Comisión es nombrado, de entre los consejeros independientes que forman parte de la Comisión.

La Comisión de Retribuciones regula su propio funcionamiento, elige a su Presidente y podrá designar también un Secretario y en caso de falta de designación específica de éste por la Comisión, actuará como tal el Secretario del Consejo o, en su defecto, cualquiera de los Vicesecretarios del Consejo.

Se reúne siempre que resulta conveniente para el buen desarrollo de sus funciones y es convocada por el Presidente de la Comisión, bien a iniciativa propia, o bien a requerimiento de dos (2) miembros de la propia Comisión, y deberá hacerlo siempre que el Consejo o su Presidente soliciten la emisión de un informe o la adopción de una propuesta.

La convocatoria se cursa por carta, telegrama, telefax, correo electrónico o cualquier otro medio que permita tener constancia de su recepción.

El Secretario de cada una de las Comisiones se ocupa de la convocatoria de la misma y del archivo de las actas y documentación presentada a la Comisión.

Se levanta acta de los acuerdos adoptados en cada sesión, de los que se dá cuenta al pleno del Consejo y las actas están a disposición de todos los miembros del Consejo en la Secretaría del mismo, pero no serán objeto de remisión o entrega por razones de discrecionalidad, salvo que el Presidente de la Comisión disponga lo contrario.

Las Comisiones quedan válidamente constituidas cuando concurren, presentes o representados, la mayoría de sus miembros y los acuerdos se adoptan por mayoría de miembros concurrentes, presentes o representados.

Elabora un informe anual sobre su funcionamiento destacando las principales incidencias surgidas, si las hubiese, en relación con las funciones que le son propias, que sirve como base entre otros, en su caso, de la evaluación del Consejo de Administración. Además, cuando la Comisión en cuestión lo considere oportuno, incluirá en dicho informe propuestas de mejora.

Sin perjuicio de otras funciones que pudiera asignarle el Consejo de Administración, la Comisión de Retribuciones tiene, entre otras, las siguientes responsabilidades:

- Preparar las decisiones relativas a las remuneraciones y, en particular, informar y proponer al Consejo de Administración la política de retribuciones, el sistema y la cuantía de las retribuciones anuales de los consejeros y Altos Directivos, así como la retribución individual de los consejeros ejecutivos y Altos Directivos y las demás condiciones de sus contratos, especialmente de tipo económico y sin perjuicio de las competencias de la Comisión de Nombramientos en lo que se refiere a condiciones que ésta hubiere propuesto y ajenas al aspecto retributivo.

- Velar por la observancia de la política de retribuciones de consejeros y Altos Directivos así como informar sobre las condiciones básicas establecidas en los contratos celebrados con estos y el cumplimiento de los mismos.

- Informar y preparar la política general de remuneraciones de la Sociedad y en especial las políticas que se refieren a las categorías de personal cuyas actividades profesionales incidan de manera significativa en el perfil de riesgo de la Sociedad, y a aquéllas que tienen por objetivo evitar o gestionar los conflictos de interés con los clientes de la Sociedad.

- Analizar, formular y revisar periódicamente los programas de retribución ponderando su adecuación y sus rendimientos y velar por su observancia.

Actuaciones durante el ejercicio

Existen materias recurrentes que son analizadas por la Comisión, tales como las referidas a las Retribuciones anuales, Política salarial y sistemas de remuneración y Gobierno Corporativo.

Asimismo, dentro de sus competencias ordinarias, la Comisión ha debatido, examinado, tomado acuerdos o emitido informes, entre otros, sobre:

- La política de retribuciones, el sistema y la cuantía de las retribuciones anuales de los consejeros y altos directivos, así como la retribución individual de los consejeros ejecutivos y altos directivos.

- Información y propuesta sobre condiciones básicas establecidas en los contratos de altos directivos.

- Política General de Remuneraciones. Política de Remuneración del Colectivo Identificado.

- Análisis, formulación y revisión de programas de retribución.

- Propuestas al Consejo de Informes o Políticas de remuneraciones a someter a la Junta General. Informes al Consejo sobre propuestas a la Junta General

Regulación (C.2.3)

No existen reglamentos específicos de las comisiones del Consejo. La organización y funciones de la Comisión de Retribuciones están recogidas en el Reglamento del Consejo que está disponible en la web corporativa de CaixaBank (www.CaixaBank.com) así como la composición y estructura de la misma.

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 15.4 (vi) del Reglamento del Consejo y en la normativa aplicable, en la reunión del mes de diciembre de 2019, la Comisión de Retribuciones aprobó su informe anual de actividades que recoge la evaluación de su funcionamiento del ejercicio 2019, disponible en la Web corporativa.



COMISIÓN DE RIESGOS

Nombre	Cargo	Categoría
Don Eduardo Javier Sanchiz Irazu	Presidente	Independiente
Doña Koro Usarraga Unsain	Vocal	Independiente
Fundación CajaCanarias representada por Doña Natalia Aznárez Gómez	Vocal	Dominical

RESPONSABLE DE LA GESTIÓN DEL RIESGO

JORDI MONDÉJAR LÓPEZ
Director General de Riesgos
22 de noviembre de 2016 [1]

[1] Miembro del Comité de Dirección desde 10 de julio de 2014.

% DE CONSEJEROS EJECUTIVOS
0,00

% DE CONSEJEROS DOMINICALES
33,33

% DE CONSEJEROS INDEPENDIENTES
66,67

Breve descripción

La Comisión de Riesgos, su organización y cometidos están regulados básicamente en los Artículos 40 de los Estatutos y 14 del Reglamento del Consejo de Administración.

Funciones. Organización y funcionamiento

La Comisión de Riesgos está compuesta exclusivamente por consejeros no ejecutivos y que poseen los oportunos conocimientos, capacidad y experiencia para entender plenamente y controlar la estrategia de riesgo y la propensión al riesgo de la Sociedad, en el número que determine el Consejo de Administración, con un mínimo de tres (3) y un máximo de seis (6) miembros, siendo la mayoría de ellos consejeros independientes.

Esta Comisión se reúne con la frecuencia necesaria para el cumplimiento de sus funciones y es convocada por el Presidente de la Comisión, bien a iniciativa propia, o bien a requerimiento del Presidente del Consejo de Administración o de dos (2) miembros de la propia Comisión.

La convocatoria se cursa por carta, telegrama, telefax, correo electrónico, o cualquier otro medio que permita tener constancia de su recepción.

El Secretario se ocupa de la convocatoria de la misma y del archivo de las actas y documentación presentada a la Comisión.

Queda válidamente constituida cuando concurren, presentes o representados, la mayoría de sus miembros. Los acuerdos se adoptan por mayoría de miembros concurrentes, presentes o representados y se levanta acta de los acuerdos adoptados en cada sesión, de los que se da cuenta al pleno del Consejo, remitiéndose o entregándose copia del acta a todos los miembros del Consejo.

A través de su Presidente, las Comisión da cuenta al Consejo de su actividad y del trabajo realizado, en las reuniones previstas al efecto, o en la inmediata posterior cuando el Presidente lo considere necesario.

Elabora un informe anual sobre su funcionamiento destacando las principales incidencias surgidas, si las hubiese, en relación con las funciones que le son propias, que sirve como base entre otros, en su caso, de la evaluación del Consejo de Administración. Además, cuando la Comisión lo considere oportuno, incluirá en dicho informe propuestas de mejora.

Para el adecuado ejercicio de sus funciones, la entidad garantiza que la Comisión delegada de Riesgos pueda acceder sin dificultades a la información sobre la situación de riesgo de la entidad y si fuese necesario al asesoramiento externo especializado, inclusive de los auditores externos y organismos reguladores.

La Comisión de Riesgos podrá solicitar la asistencia a las sesiones de las personas que, dentro de la organización, tengan cometidos relacionados con sus funciones, y contar con los asesoramientos que fueren necesarios para formar criterio sobre las cuestiones de su competencia, lo que se cursará a través de la Secretaría del Consejo.

Sin perjuicio de cualesquiera otros cometidos que puedan serle asignados en cada momento por el Consejo de Administración, la Comisión de Riesgos ejerce entre otras, las siguientes funciones:

- Asesorar al Consejo de Administración sobre la propensión global al riesgo, actual y futura, de la entidad y su estrategia en este ámbito, informando sobre el marco de apetito al riesgo, asistiendo en la vigilancia de la aplicación de esa estrategia, velando por que las actuaciones del Grupo resulten

consistentes con el nivel de tolerancia del riesgo previamente decidido y efectuando el seguimiento del grado de adecuación de los riesgos asumidos al perfil establecido.

- Proponer al Consejo la política de riesgos del Grupo.
- Determinar junto con el Consejo de Administración, la naturaleza, la cantidad, el formato y la frecuencia de la información sobre riesgos que deba recibir el Consejo de Administración y fijar la que la Comisión ha de recibir.
- Revisar regularmente exposiciones con los clientes principales, sectores económicos de actividad, áreas geográficas y tipos de riesgo.
- Examinar los procesos de información y control de riesgos del Grupo así como los sistemas de información e indicadores.
- Valorar el riesgo de cumplimiento normativo en su ámbito de actuación y decisión, entendido como la gestión del riesgo de sanciones legales o normativas, pérdida financiera, material o reputacional que la sociedad pueda tener como resultado del incumplimiento de leyes, normas, estándares de regulación y códigos de conducta, detectando cualquier riesgo de incumplimiento y, llevando a cabo su seguimiento y el examen de posibles deficiencias con los principios de deontología.
- Informar sobre los nuevos productos y servicios o de cambios significativos en los existentes.

Actuaciones durante el ejercicio

Dentro de sus competencias ordinarias, la Comisión ha debatido, examinado, tomado acuerdos o emitido informes sobre materias de su competencia referidas a los Procesos Estratégicos de Riesgos (Risk Assessment y Catálogo de Riesgos) así como el Mapa de Apetito al Riesgo (RAF), al Recovery Plan, a la Política de Riesgos del Grupo, al Cuadro de mando de riesgos, a Procesos de autoevaluación de capital y de liquidez (ICAAP – ILAAP), al Seguimiento de Cumplimiento Normativo y al Comité Global de Riesgo, entre otras.

Regulación (C.2.3)

No existen reglamentos específicos de las comisiones del Consejo. La organización y funciones de la Comisión de Riesgos están recogidas en el Reglamento del Consejo que está disponible en la web corporativa de CaixaBank (www.CaixaBank.com) así como la composición y estructura de la misma.

En cumplimiento delo establecido en el artículo 14.3 (e) del Reglamento del Consejo y en la normativa aplicable, la Comisión de Riesgos en la reunión del mes de diciembre de 2019, aprobó su informe anual sobre su funcionamiento, así como la evaluación de su funcionamiento del ejercicio 2019.



>> COMISIÓN DE INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Nombre	Cargo	Categoría
Don Jordi Gual Solé	Presidente	Dominical
Don Gonzalo Gortázar Rotaeche	Vocal	Ejecutivo
Doña María Amparo Moraleda Martínez	Vocal	Independiente
Don Marcelino Armenter Vidal	Vocal	Dominical
Doña Cristina Garmendia Mendizábal	Vocal	Independiente

% DE CONSEJEROS EJECUTIVOS
20

% DE CONSEJEROS DOMINICALES
40

% DE CONSEJEROS INDEPENDIENTES
40

Funciones. Organización y funcionamiento

La Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital estará compuesta por un mínimo de tres (3) y un máximo de cinco (5) miembros.

Formarán parte de ella, en todo caso, el Presidente del Consejo de Administración y el Consejero Delegado. El resto de miembros son nombrados por el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, teniendo en cuenta en particular sus conocimientos y experiencia en el ámbito de competencias de la Comisión, tales como la tecnología e innovación, los sistemas de información y la ciberseguridad.

La presidencia de la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital es ostentada por el Presidente del Consejo de Administración.

Asimismo, el Secretario del Consejo de Administración ejerce la función de Secretario de la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital.

La Comisión se reúne siempre que resulte conveniente para el buen desarrollo de sus funciones y es convocada por el Presidente de la Comisión, bien a iniciativa propia, o bien a requerimiento de dos (2) miembros de la propia Comisión, y deberá hacerlo siempre que el Consejo solicite la emisión de un informe o la adopción de una propuesta.

La Comisión queda válidamente constituida cuando concurren, presentes o representados, la mayoría de sus miembros. Los acuerdos se adoptan por mayoría de miembros concurrentes, presentes o representados, y se levanta acta de los acuerdos adoptados en cada sesión, de los que se dá cuenta al pleno del Consejo, remitiéndose o entregándose copia del acta a todos los miembros del Consejo

Sin perjuicio de otras funciones que pueda atribuirle el Consejo de Administración, la Comisión ejerce las siguientes funciones principales:

- Asistir al Consejo de Administración en la identificación, seguimiento y análisis de nuevos entrantes, de nuevos modelos de negocio y de los avances y principales tendencias e iniciativas en el ámbito de la innovación tecnológica, estudiando los factores que favorecen el éxito de determinadas innovaciones y su capacidad de transformación.

- Asesorar al Consejo de Administración en la implementación del plan estratégico en los aspectos relacionados con la transformación digital y la innovación tecnológica (la estrategia digital), en particular, informando los planes y proyectos diseñados por CaixaBank en este ámbito y los nuevos modelos de negocio, productos, relación con los clientes, etc... que se desarrollen.

- Favorecer un marco de reflexión que facilite al Consejo de Administración la identificación de nuevas oportunidades de negocio derivadas de los desarrollos tecnológicos, así como de posibles amenazas.

- Asistir al Consejo de Administración en el análisis del impacto de las innovaciones tecnológicas en la estructura del mercado, la prestación de servicios financieros y el comportamiento de la clientela. Entre otros elementos, la comisión analizará el potencial disruptivo de las nuevas tecnologías, las posibles implicaciones regulatorias de su desarrollo, los efectos en términos de ciberseguridad y las cuestiones relacionadas con la protección de la privacidad y el uso de los datos.

- Promover la reflexión y el debate sobre las implicaciones éticas y sociales que puedan derivarse de la aplicación de las nuevas tecnologías en el negocio bancario y asegurador.

- Asistir a la Comisión de Riesgos, cuando ésta lo considere pertinente, en la supervisión de los riesgos tecnológicos y en los aspectos relativos a la ciberseguridad.

>> NÚMERO DE CONSEJERAS QUE INTEGRAN LAS COMISIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN AL CIERRE DE LOS ÚLTIMOS CUATRO EJERCICIOS (C.2.2)

	2019	2018	2017	2016
Comisión de Auditoría y Control	1 (33,33 %)	1 (25,00 %)	1 (33,33 %)	1 (33,33 %)
Comisión de Nombramientos	1 (33,33 %)	1 (33,33 %)	2 (66,67 %)	2 (66,67 %)
Comisión de Retribuciones	2 (66,67 %)	1 (33,33 %)	2 (66,67 %)	1 (33,33 %)
Comisión de Riesgos	2 (66,67 %)	2 (40,00 %)	1 (25,00 %)	1 (25,00 %)
Comisión Ejecutiva	2 (33,33%)	2 (25,00 %)	2 (25,00 %)	1 (14,29 %)
Comisión Innovación	2 (40,00 %)	-	-	-

Respecto a la información sobre la participación de consejeras en la Comisión de Nombramientos, en la Comisión de Retribuciones y en la Comisión de Riesgos, es menester informar que hasta el 25 de septiembre de 2014 existían tres comisiones del Consejo de Administración, a saber: la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, la Comisión de Auditoría y Control y la Comisión Ejecutiva.

A partir de dicha fecha y para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 10/2014, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las entidades de crédito, el Consejo de Administración de CaixaBank acordó la transformación de la hasta entonces Comisión de Nombramientos y Retribuciones en Comisión de Nombramientos, la creación de la Comisión de Retribuciones, la creación de la Comisión de Riesgos y la modificación del Reglamento del Consejo para recoger en sede de normativa interna lo dispuesto por la nueva Ley y establecer las funciones de las nuevas Comisiones del Consejo. Quedando de esa manera fijado en 5 el número de Comisiones del Consejo, a saber: Comisión de Nombramientos, Comisión de Retribuciones, Comisión de Riesgos, Comisión de Auditoría y Control y Comisión Ejecutiva.

Con fecha 23 de mayo de 2019, el Consejo de administración, acordó la constitución de la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital. Asimismo acordó, que formaran parte de dicha Comisión, además del Presidente y del Consejero Delegado, la señora Amparo Moraleda, la señora Cristina Garmendia y el señor Marcelino Armenter.



D. Operaciones vinculadas y operaciones intragrupo

Procedimiento de aprobación de operaciones con partes vinculadas (D.1)

Corresponde al Consejo en pleno aprobar, previo informe de la Comisión de Auditoría y Control las operaciones que la Sociedad o sociedades de su grupo realicen con consejeros, en los términos dispuestos en la Ley, o cuando su autorización corresponda al Consejo de Administración, con accionistas titulares (de forma individual o concertadamente con otros) de una participación significativa, incluyendo accionistas representados en el Consejo de Administración de la Sociedad o de otras sociedades que formen parte del mismo grupo o con personas a ellos vinculadas (Operaciones Vinculadas).

Se exceptúan de la necesidad de esta aprobación las operaciones que reúnan simultáneamente las tres características siguientes:

a. que se realicen en virtud de contratos cuyas condiciones estén estandarizadas y se apliquen en masa a un elevado número de clientes;

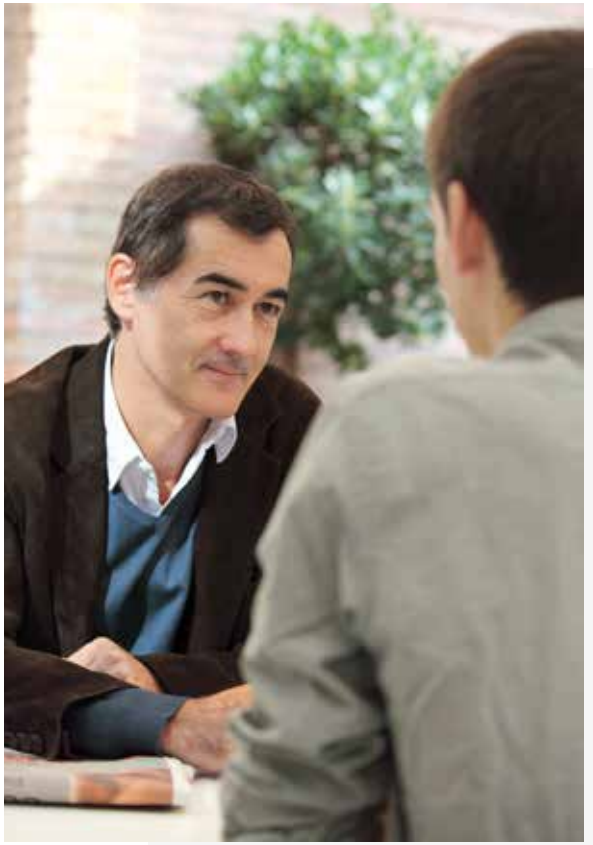
b. que se realicen a precios o tarifas establecidos con carácter general por quien actúe como administrador del bien o servicio de que se trate; y

c. que su cuantía no supere el uno por ciento (1%) de los ingresos anuales de la Sociedad.

Por lo tanto, es el Consejo de Administración o en su defecto los órganos o personas delegadas (por razones de urgencia debidamente justificadas y al amparo de la delegación conferida, debiendo la decisión, en estos casos, ser sometida a la posterior ratificación en el primer Consejo que se celebre tras su adopción) quien aprueba las operaciones vinculadas previo informe favorable de la Comisión de Auditoría y Control. Los consejeros a los que afecte la aprobación de estas operaciones deberán abstenerse de intervenir en la deliberación y de votar el acuerdo sobre dichas operaciones.

Respecto a las relaciones con accionistas significativos con una participación superior al 30 %, la Ley 26/2013 de cajas de ahorro y fundaciones bancarias establece la obligación a las fundaciones bancarias de aprobar un protocolo de gestión de la participación financiera que entre otras cosas debe referirse a los criterios generales para la realización de operaciones entre la fundación bancaria y la entidad de crédito participada así como los mecanismos para evitar posibles conflictos de interés. Y en este sentido, la Fundación Bancaria "la Caixa" aprobó su Protocolo de gestión la participación financiera en CaixaBank.

Tras la decisión del Consejo del Banco Central Europeo, el 26 de septiembre de 2017, según la cual se considera que CriteriaCaixa no ejerce el control ni una influencia dominante sobre CaixaBank y en consecuencia no integran el mismo grupo, el 22 de febrero de 2018 de conformidad con lo previsto en el Protocolo de Gestión, la Fundación Bancaria "la Caixa", como matriz del Grupo "la Caixa", CriteriaCaixa, como accionista directo de CaixaBank, y CaixaBank, como sociedad cotizada, suscribieron un nuevo Protocolo Interno de Relaciones (disponible en la web corporativa) y que entre otros asuntos fija los criterios generales para la realización de operaciones o la prestación de servicios en condiciones de mercado, así como identifica los servicios que las Sociedades del Grupo Fundación Bancaria "la Caixa" prestan y podrán prestar a las Sociedades del Grupo CaixaBank y los que



las Sociedades del Grupo CaixaBank prestan o podrán prestar, a su vez, a las Sociedades del Grupo Fundación Bancaria "la Caixa". El Protocolo establece los supuestos y condiciones de la aprobación de las operaciones que en general, tienen como órgano competente para su aprobación el Consejo de Administración. En determinados supuestos previstos en la Cláusula 3.4 del Protocolo, ciertas operaciones intragrupo, estarán sujeta a la aprobación previa del Consejo de Administración de CaixaBank, que deberá contar con un informe previo de la Comisión de Auditoría y lo mismo, respecto a los demás firmantes del Protocolo.

Operaciones significativas con los accionistas significativos de CaixaBank (D.2)

Nombre o denominación social del accionista significativo	Nombre o denominación social de la sociedad o entidad de su grupo	Naturaleza de la relación	Tipo de la operación	Importe (miles de euros)
CRITERIA CAIXA, S.A.U.	CAIXABANK, S.A.	Societaria	Dividendos y otros beneficios distribuidos	239.254
CRITERIA CAIXA, S.A.U.	CAIXABANK, S.A.	Comercial	Otros instrumentos que puedan implicar una transmisión de recursos o de obligaciones entre la sociedad y la parte vinculada	846.070

Operaciones significativas con el personal clave de CaixaBank (D.3)

No existen operaciones significativas por su cuantía o relevantes por su materia, realizadas entre la sociedad o entidades de su grupo, y los administradores o directivos de la sociedad que sean distintas del tráfico ordinario ni a condiciones que no sean de mercado.

En la nota 41 de las cuentas anuales consolidadas aparecen de forma agregada los saldos con administradores y directivos del ejercicio 2019.

Operaciones significativas con otras entidades del grupo, no eliminadas en el proceso de consolidación y que no formen parte del tráfico habitual (y operaciones con sociedades con residencia en paraísos fiscales) (D.4)

No existen operaciones significativas realizadas por la sociedad con otras entidades pertenecientes al mismo grupo, siempre y cuando no se eliminen en el proceso de elaboración de estados financieros consolidados y no formen parte del tráfico habitual de la sociedad en cuanto a su objeto y condiciones.

Tampoco existen operaciones intragrupo realizada con entidades establecidas en países o territorios que tengan la consideración de paraíso fiscal.

En la nota 41 de las cuentas anuales consolidadas aparecen de forma agregada los saldos con sociedades asociadas y multigrupo del Grupo CaixaBank, así como desgloses adicionales del ejercicio 2019.

Operaciones significativas con otras partes vinculadas (D.5)

No existen operaciones que sean distintas del tráfico ordinario ni a condiciones que no sean de mercado.

En la nota 41 de las cuentas anuales consolidadas aparecen de forma agregada los saldos con administradores y directivos del ejercicio 2019.

Mecanismos para la gestión de posibles conflictos de intereses entre la sociedad y su grupo con sus consejeros, directivos o accionistas significativos (D.6)

Consejeros y Directivos

El artículo 29 del Reglamento del Consejo de Administración regula el deber de no competencia de los miembros del Consejo de Administración. La obligación de no competir con la Sociedad solo podrá ser objeto de dispensa en el supuesto de que no quepa esperar daño para la sociedad o el que quepa esperar se vea compensado por los beneficios que prevén obtenerse de la dispensa. Será aplicable al consejero que haya obtenido la dispensa de la Junta General, la obligación de cumplir con las condiciones y garantías que prevea el acuerdo de dispensa y, en todo caso, la obligación de abstenerse de participar en las deliberaciones y votaciones en las que tenga conflicto de interés, todo ello de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente.

El artículo 30 de dicho Reglamento regula las situaciones de conflicto aplicables a todos los consejeros, estableciendo la obligación genérica de evitar las situaciones que puedan suponer un conflicto de interés entre la Sociedad y el consejero o sus personas vinculadas, adoptando para ello las medidas que sean necesarias. En todo caso, los consejeros deberán comunicar al Consejo de Administración las situaciones de conflicto, directo o indirecto, que ellos o las Personas Vinculadas a ellos pudieran tener con el interés de la Sociedad y que serán objeto de información en la memoria.

Por otro lado, el Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del mercado de valores de CaixaBank en su artículo 3 establece que son Personas Sujetas entre otras, los miembros del Consejo de Administración y los altos directivos y miembros del Comité de Dirección de la Sociedad. La Sección VII del Reglamento establece la Política de Conflictos de Interés de la Sociedad y en su artículo 43 se enumeran los Deberes ante los conflictos de intereses personales o familiares de las Personas Sujetas, entre los que están el de actuar en todo momento con libertad de juicio, con lealtad a CaixaBank, sus accionistas y clientes, absteniéndose de intervenir o influir en la toma de decisiones que puedan afectar a las personas o entidades con las que existan conflictos y el de informar al Área de Cumplimiento Normativo sobre los mismos.

Con la finalidad de reforzar la transparencia y buen gobierno de la Sociedad y de conformidad con lo previsto en el Protocolo de Gestión de la Participación Financiera de la Fundación Bancaria "la Caixa", la Fundación Bancaria "la Caixa", como matriz de su Grupo y CriteriaCaixa, como el accionista directo de CaixaBank, y CaixaBank, como sociedad cotizada, suscribieron un nuevo Protocolo interno de relaciones que está disponible en la web corporativa de la Sociedad.

Accionistas significativos

El nuevo Protocolo actualmente en vigor tiene como objeto principalmente: gestionar las operaciones vinculadas derivadas de la realización de operaciones o la prestación de servicios; establecer mecanismos que traten de evitar la aparición de conflictos de interés; prever el otorgamiento de un derecho de adquisición preferente a favor de la Fundación Bancaria "la Caixa" en caso de transmisión por CaixaBank del Monte de Piedad del que es titular; recoger los principios básicos de una posible colaboración entre CaixaBank y la Fundación Bancaria "la Caixa" en temas de RSC; regular el flujo de información adecuado que permita a la Fundación Bancaria "la Caixa" y Criteria y a CaixaBank la elaboración de sus estados financieros y el cumplimiento de obligaciones de información periódica y de supervisión. CaixaBank y la Fundación Bancaria "la Caixa" reiteran en el Protocolo, la subordinación de sus relaciones a las previsiones que sobre conflictos de interés, relaciones con accionistas significativos, operaciones vinculadas e información privilegiada, entre otras materias, se establecen en la legislación aplicable vigente en cada momento.

Cotizadas del Grupo en España (D.7)

En España, de las sociedades que integran el Grupo CaixaBank, solo cotiza el propio banco.

E. Sistemas de control y gestión de riesgos

A continuación, se incluye el contenido requerido en el epígrafe E en una tabla de referencias desde la que se puede acceder directamente a la información relativa a cada una de las cuestiones planteadas.

Circular 2/2018, de 12 de junio, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores	Localización
E Sistemas de control y gestión de riesgos	
E.1 Explique el alcance del Sistema de Control y Gestión de Riesgos de la sociedad, incluidos los de naturaleza fiscal.	Ver apartado **3.2. Gobierno, gestión y control de riesgos** en la Nota 3 de las **CAC**.
E.2 Identifique los órganos de la sociedad responsables de la elaboración y ejecución del Sistema de Control y Gestión de Riesgos, incluido el fiscal.	Ver apartado **3.2. Gobierno, gestión y control de Riesgos** - ***3.2.1. Gobierno y Organización*** en la Nota 3 de las **CAC**; el apartado C.2. Comisiones del Consejo de Administración del presente documento y el apartado ***Transparencia*** – *Transparencia fiscal* en el **IGC**.
E.3 Señale los principales riesgos, incluidos los fiscales y en la medida que sean significativos los derivados de la corrupción (entendidos estos últimos con el alcance del Real Decreto Ley 18/2017), que pueden afectar a la consecución de los objetivos de negocio.	Ver apartado **3.2. Gobierno, gestión y control de Riesgos - 3.2.2. Procesos estratégicos de gestión del riesgo** - Catálogo de Riesgos Corporativo en la Nota 3 de las **CAC** y los apartados ***Comportamiento responsable y ético, Gestión del Riesgo y Transparencia*** - *Transparencia fiscal* en el **IGC**.
E.4 Identifique si la entidad cuenta con niveles de tolerancia al riesgo, incluido el fiscal.	Ver apartado **3.2. Gobierno, gestión y control de Riesgos** - ***3.2.2. Procesos estratégicos de gestión del riesgo*** - *Marco de Apetito al Riesgo* y ***3.2.3. Cultura de Riesgos*** en la Nota 3 de las **CAC**.
E.5 Indique qué riesgos, incluidos los fiscales, se han materializado durante el ejercicio.	Ver en ***Evolución resultados y actividad y Gestión del Riesgo*** - Principales hitos 2019 en el **IGC**; los apartados **3.3** a **3.17** (detalle de cada riesgo del Catálogo de Riesgos Corporativo) en la Nota 3 y el apartado **23.3. Provisiones para cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes** en la Nota 23 de las **CAC**.
E.6 Explique los planes de respuesta y supervisión para los principales riesgos de la entidad, incluidos los fiscales, así como los procedimientos seguidos por la compañía para asegurar que el consejo de administración da respuesta a los nuevos desafíos que se presentan.	Ver apartado **3.2. Gobierno, gestión y control de Riesgos** - ***3.2.4. Marco de Control Interno*** y los apartados **3.3** a **3.17** (detalle de cada riesgo del Catálogo de Riesgos Corporativo) en la Nota 3 de las **CAC**, el apartado ***Gobierno corporativo, Comportamiento responsable y ético, Prácticas responsables y Transparencia*** - *Transparencia fiscal* en el **IGC**.

CAC - Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo CaixaBank 2019
IGC - Informe de Gestión Consolidado del Grupo CaixaBank 2019

F. Sistemas Internos de Control y Gestión de Riesgos en relación con el proceso de información financiera (SCIIF)

Entorno de control sobre la información financiera

Gobernanza y Órganos responsables

El **Consejo de Administración** de CaixaBank tiene asumida formalmente la responsabilidad de la existencia de un SCIIF adecuado y eficaz y ha delegado en la **Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de Gestión y Capital** de la Entidad, el diseño, implantación y funcionamiento del mismo.

En el artículo 40.3 de los Estatutos de CaixaBank, se establece que la Comisión de Auditoría y Control se responsabilizará, entre otras funciones, de:

- **Supervisar la eficacia de control interno de la Sociedad,** la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos, así como discutir con los auditores de cuentas las debilidades significativas del sistema de control interno detectadas en el desarrollo de la auditoría.

- **Supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera preceptiva.**

En este sentido, la **Comisión de Auditoría y Control** ha asumido la supervisión del SCIIF. Su actividad consiste en velar por su eficacia, obteniendo evidencias suficientes de su correcto diseño y funcionamiento.

El **Comité Global del Riesgo** tiene como función conocer y analizar los eventos y cambios más relevantes en las políticas y metodologías referentes a la admisión, seguimiento, mitigación y gestión de deterioro o incidencias de todos los riesgos bajo su ámbito de seguimiento y gestión (el de fiabilidad de la información financiera, entre otros) aprobadas por los comités correspondientes, y realizar un seguimiento de su impacto en las distintas áreas de la Entidad.

Por otro lado, la **Comisión de Riesgos** tiene como función asesorar al Consejo de Administración sobre la propensión global al riesgo, actual y futura, y su estrategia, informando sobre el marco de apetito al riesgo, asistiendo en la vigilancia de la aplicación de esa estrategia, velando porque las actuaciones del Grupo resulten consistentes con el nivel de tolerancia del riesgo previamente decidido y efectuando el seguimiento del grado de adecuación de los riesgos asumidos al perfil establecido.

Esta atribución de responsabilidades ha sido difundida a la organización mediante la **Política Corporativa sobre el Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera** (en adelante, Política SCIIF) y la **Norma sobre el Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera** (en adelante, Norma SCIIF).



La **Política SCIIF** está aprobada por el Consejo de Administración. En ella se describen los aspectos más generales del SCIIF, tales como la información financiera a cubrir, el modelo de control interno aplicable, su supervisión , custodia y aprobación, etc.

Por otro lado, la **Norma SCIIF** está aprobada por el Comité de Dirección de la Entidad. En ella se desarrolla la **Función de Control Interno sobre la Información Financiera** (en adelante, **CIIF**), responsable de:

- **Supervisar** que las prácticas y los procesos desarrollados en la Entidad para elaborar la información financiera **garantizan la fiabilidad de la misma** y su conformidad con la normativa aplicable.
- **Evaluar que la información financiera** elaborada por las distintas empresas que constituyen el Grupo CaixaBank **cumple con los siguientes principios:**

  i. Las transacciones, hechos y demás eventos recogidos por la información financiera efectivamente existen y se han registrado en el momento adecuado (existencia y ocurrencia).

  ii. La información refleja la totalidad de transacciones, hechos y demás eventos en los que la Entidad es parte afectada (integridad).

  iii. Las transacciones, hechos y demás eventos se registran y valoran de conformidad con la normativa aplicable (valoración).

  iv. Las transacciones, hechos y demás eventos se clasifican, presentan y revelan en la información financiera de acuerdo con la normativa aplicable (presentación, desglose y comparabilidad).

  v. La información financiera refleja, a la fecha correspondiente, los derechos y obligaciones a través de los correspondientes activos y pasivos, de conformidad con la normativa aplicable (derechos y obligaciones).

Ambas normativas permiten difundir una metodología común en el Grupo. En este sentido, todas las sociedades del Grupo CaixaBank que tienen implantado un SCIIF actúan de forma coordinada. Destacar que tras la toma de control de BPI en 2017, se está desarrollando un proyecto, con el fin de homogenizar la metodología aplicada por BPI y que ha culminado con la implantación de un SCIIF propio durante 2019.

Tanto en la Política SCIIF como en la Norma SCIIF se describe el **modelo de control interno de las 3 líneas de defensa** aplicable al Sistema, en línea con las directrices de los reguladores y las mejores prácticas del sector:

>> MODELO DE CONTROL INTERNO DE LAS TRES LÍNEAS DE DEFENSA

Primera Línea de Defensa:

La Primera Línea de Defensa está formada por las **unidades de negocio y sus funciones soporte,** que son las **áreas tomadoras de riesgo.** Son los responsables de desarrollar y mantener controles efectivos sobre sus correspondientes negocios, así como de identificar, gestionar y medir, controlar, mitigar y comunicar los principales riesgos sobre la Fiabilidad de la Información Financiera.

Asimismo, son los responsables de los procesos objeto de revisión por parte CIIF, colaborando en la identificación de los riesgos y controles, así como en la formalización y documentación descriptiva de las actividades y controles de procesos que afectan a la generación de la información financiera.

Segunda Línea de Defensa:

La Segunda Línea de Defensa actúa de forma independiente a las unidades de negocio y áreas de soporte, y tiene la función, entre otras, de realizar la **identificación, medición, seguimiento y reporte de los riesgos,** estableciendo las políticas de gestión y los procedimientos de control, siendo responsable de la revisión de su aplicación por parte de la Primera Línea de Defensa. Aquí se encuadra la Función CIIF, que focaliza sus acciones sobre el riesgo "Fiabilidad de la información financiera".

Tercera Línea de Defensa:

La Tercera Línea de Defensa es **Auditoría Interna,** quien se responsabiliza de la evaluación de la eficacia y eficiencia de la gestión de riesgos, y de los sistemas de control interno, aplicando los principios de independencia y objetividad.

Estructura Organizativa y **Funciones de responsabilidad**

La revisión y aprobación de la estructura organizativa y de las líneas de responsabilidad y autoridad se lleva a cabo por el **Consejo de Administración** de CaixaBank, a través del **Comité de Dirección** y el **Comité de Nombramientos.**

El área de **Organización** diseña la estructura organizativa de CaixaBank y propone a los órganos de la Entidad los cambios organizativos necesarios. Posteriormente, la **Dirección General de Recursos Humanos y Organización** propone los nombramientos para desempeñar las responsabilidades definidas.

En la elaboración de la información financiera están definidas las **líneas de autoridad** y responsabilidad. Asimismo, se realiza una exhaustiva planificación que contempla, entre otras cuestiones, la asignación de tareas, las fechas clave y las distintas revisiones a realizar por cada uno de los niveles jerárquicos. Tanto las líneas de autoridad y responsabilidad como la planificación antes mencionada se encuentran documentadas y se han distribuido entre todos los participantes en el proceso de elaboración de la información financiera.

Cabe destacar, asimismo, la existencia en la Entidad de la **Política Corporativa sobre la divulgación y verificación de la información financiera,** aprobada por el Consejo de Administración, cuyos principales objetivos son:

- Definición del **perímetro de la información a divulgar** así como de los criterios relacionados con el control y verificación de la información financiera.
- Dotar a la Entidad de un **marco de referencia** que permita la gestión del riesgo de fiabilidad de la información financiera a divulgar, homogeneizando los criterios sobre las actividades de control y verificación.
- Definir un **marco de gobierno** a seguir tanto para la información a divulgar como para la verificación de la citada documentación.

En esta Política se establece que la verificación de la información a divulgar se estructura a partir de 3 ejes principales:

- **La idoneidad y calidad de la información.** Es decir, que la información que se divulga cumple con las especificaciones de la normativa legal vigente en cuanto a criterio, contenido y tipo de información a divulgar, y adicionalmente está sujeta a un entorno de control que permiten dotar a la misma de una seguridad razonable en cuanto a calidad.
- El cumplimiento de la **gobernanza** interna con carácter previo a la divulgación de la información.
- El cumplimiento de la **periodicidad** y **plazos de divulgación.**

La **revisión anual del cumplimiento de la Política** se realiza a partir de certificaciones (incorporadas dentro del proceso del SCIIF), realizadas por los diferentes responsables de elaborar y/o revisar la información y, mediante revisiones directas realizadas por las Direcciones de Control Interno Financiero, de Riesgos Estructurales y Modelos Regulados y de Riesgos No Financieros. Los resultados obtenidos se reportan a los Órganos de Gobierno correspondientes.

Código Ético y Principios de Actuación y Otras Políticas de carácter interno

Código Ético y Principios de Actuación

CaixaBank dispone de un **Código Ético y Principios de Actuación,** norma de máximo nivel en la escala jerárquica de la normativa interna del Banco, aprobado por su Consejo de Administración. Éste establece los valores (liderazgo, confianza y compromiso social) y principios éticos que inspiran su actuación y que deben regir la actividad de todos los empleados, directivos y miembros de su órgano de administración. Estos principios son: el cumplimiento de las leyes y normativa vigente en cada momento, el respeto, la integridad, la transparencia, la excelencia, la profesionalidad, la confidencialidad y la responsabilidad social.

Tal y como establece el propio Código, CaixaBank asume el compromiso de facilitar a sus clientes información precisa, veraz y comprensible de sus operaciones, las condiciones de productos y servicios, comisiones y procedimientos para canalizar reclamaciones y resolver incidencias.

Asimismo, CaixaBank pone a disposición de sus accionistas e inversores institucionales toda la información financiera y corporativa relevante, de conformidad con la normativa vigente y cumpliendo con la Política de información, comunicación y contactos con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto de CaixaBank.

El Código Ético está disponible en la página web corporativa de CaixaBank (www.caixabank.com).

Derivado de los valores y principios éticos plasmados en el Código Ético, CaixaBank ha desarrollado una serie de Normas de Conducta sobre materias concretas. A continuación se exponen las de especial relevancia:

Política Corporativa de Compliance Penal

Aprobada por el Consejo de Administración, desarrolla el **Modelo de Prevención Penal de CaixaBank.** Tiene como objetivo prevenir y evitar la comisión de delitos en el seno de la organización, siguiendo lo dispuesto en el mismo Código Penal en relación con la responsabilidad penal de la persona jurídica. A través de esta Política, la Entidad refuerza su modelo de organización, prevención, gestión y control, el cual está diseñado en consonancia con la cultura de cumplimiento que vertebra la toma de decisiones en todos los estamentos de CaixaBank.

Política Anticorrupción

Política aprobada por el Consejo de Administración de CaixaBank como una herramienta esencial para impedir que tanto la Entidad como sus colaboradores externos, directamente o a través de personas interpuestas, incurran en **conductas que puedan resultar contrarias a la ley** o a los principios básicos de actuación de CaixaBank recogidos en el Código Ético.

La Política incluye, entre otros apartados, estándares de conducta sobre la aceptación y concesión de regalos, gastos de viaje y hospitalidad, relaciones con instituciones políticas y oficiales, patrocinios, donaciones y proveedores de riesgo. Asimismo, expone las conductas, prácticas y actividades prohibidas para evitar situaciones que puedan configurarse como extorsión, sobornos, pagos de facilitación o tráfico de influencias.

Política Corporativa General de Conflictos de Interés del Grupo CaixaBank

Aprobada por el Consejo de Administración de CaixaBank, proporciona un marco global para las entidades del Grupo CaixaBank en el que se recogen de forma armonizada y homogénea los principios generales y procedimientos de actuación para el **tratamiento de conflictos de interés, potenciales y reales,** que surjan en el ejercicio de sus respectivas actividades y servicios.

Reglamento Interno de Conducta en el Ámbito del Mercado de Valores (RIC)

Este Reglamento, aprobado por el Consejo de Administración de CaixaBank, tiene como objetivo ajustar las actuaciones de CaixaBank y de las empresas del Grupo CaixaBank, así como de sus órganos de administración y dirección, empleados y agentes, a las **normas de conducta** que, contenidas en el Reglamento 596/2014 del Parlamento Europeo, en la Ley del Mercado de Valores y en sus normas de desarrollo, les son aplicables en el

ejercicio de actividades relacionadas con el mercado de valores. El cumplimiento del RIC permite fomentar la transparencia en los mercados y preservar, en todo momento, el interés legítimo de los inversores.

Las personas sujetas tienen la obligación de conocer, cumplir y colaborar en la aplicación del Reglamento y la legislación vigente del mercado de valores que afecte a su ámbito específico de actividad. Además, está también disponible para el resto de grupos de interés en la web corporativa de CaixaBank.



Código de Conducta Telemático

Este Código tiene por objeto establecer unas reglas de uso claras y transparentes de los medios que CaixaBank pone a disposición de sus empleados en el marco y para la prestación de la relación laboral; garantizar el **buen uso de los medios técnicos e informáticos** propiedad de CaixaBank en términos de seguridad de la información; concienciar a todos los empleados de la necesidad de una correcta utilización de la red de comunicaciones y la mejora en la distribución de los recursos colectivos; y concienciar sobre la seguridad en los equipos informáticos y de comunicación, tanto dentro como fuera de las instalaciones de la Entidad.

Además del cuerpo normativo anterior, CaixaBank dispone de un **conjunto de políticas y normas internas** de diversa índole atendiendo los ámbitos que correspondan. En Compliance, éstas se pueden separar según las categorías definidas en la taxonomía de riesgos.

>> **CATEGORÍAS DE POLÍTICAS SEGÚN TAXONOMÍA DE RIESGO**

- **Protección** al cliente
- Mercados e **integridad**
- **Actividades** de empleados
- **Protección de datos,** privacidad y reporting regulatorio
- **Gobierno interno**
- **Prevención del Blanqueo de Capitales y FT**
- **Sanciones**
- **Iniciativas, AEOI** (Tax Compliance)

En especial, cabe destacar una norma de carácter interno de Cumplimiento Normativo que describe el contenido y el ámbito de aplicación de una serie de regulaciones internas de obligado cumplimiento por parte de los empleados de CaixaBank. Entre lo regulado por ésta se encuentra lo relativo a los canales confidenciales de consultas y denuncias.

El grado de difusión interna del Código Ético y de las Normas de Conducta es universal. En concreto:

- A toda **nueva incorporación** se le hace entrega de un documento explicativo del Código Ético y de las principales Normas de Conducta. Una vez explicado el contenido del mismo al nuevo colaborador, éste declara que ha leído, comprende y acepta cada uno de los términos del documento, manifestando su conformidad y comprometiéndose a dar cumplimiento a los mismos.

- En complemento de lo anterior, en 2019 se han seguido realizando **jornadas de formación** para nuevas incorporaciones de CaixaBank en las oficinas de servicios centrales, las cuales incluyen una parte dedicada a compliance.

- Como sucede con el Código Ético, las Normas de Conducta se encuentran disponibles para su consulta en la **Intranet.**

  Asimismo, algunas de las Normas de Conducta se encuentran también disponibles en la web corporativa del Banco.

- Sobre el Código Ético y las Normas de Conducta también se realiza **formación** con periodicidad anual, concretamente a través de una plataforma de e-learning propia de CaixaBank que incluye la realización de un test final. Ésta garantiza un seguimiento continuo de la realización de los cursos por parte de los empleados del Banco.

  Igual que en años anteriores, se definieron para 2019 una serie de cursos de formación para empleados de realización obligatoria y carácter regulatorio, es decir, con vinculación a meritación de retribución variable.

  En las materias previstas cabe destacar para este ejercicio el curso titulado **Código ético, Política anticorrupción y Conflictos de Interés.** El objetivo de este curso fue explicar los aspectos principales del Código Ético, Política Anticorrupción y Política de Conflictos de Interés desde un enfoque de empleado.

- En paralelo a todas las acciones anteriormente mencionadas y atendiendo a las necesidades requeridas en cada momento que se destinan a seguir trabajando en la difusión de los valores y principios de CaixaBank, se realizan **circulares y notas informativas** en este ámbito. Por ejemplo, en el marco de cumplimiento del Código Ético se puede referenciar la circular anual en materia de Regalos.

Por otro lado, dependiendo de la materia en la que se produce un incumplimiento del Código Ético y/o de las Normas de Conducta, el órgano encargado de su análisis y de proponer acciones correctoras y posibles sanciones es diferente. Se pueden destacar:

- **El Comité de Gestión Penal Corporativa:** Órgano de alto nivel dotado de poderes autónomos de iniciativa y control, con capacidad suficiente para plantear consultas, solicitar información, proponer medidas, iniciar procedimientos de investigación o realizar cualquier trámite necesario relacionado con la prevención de ilícitos y la gestión del Modelo de Prevención Penal. Pueden ser objeto de análisis por este Comité las conductas esgrimidas en las denuncias que recojan la comisión de conductas potencialmente delictivas. Si del análisis de las denuncias procede la toma de medidas disciplinarias, se da traslado al Comité de Incidencias de CaixaBank.

  El Comité de Gestión Penal Corporativa reporta al Comité Global de Riesgos y, si procede, también a la Comisión de Riesgos.

- **El Comité del RIC:** Órgano colegiado que se encarga del análisis de los posibles incumplimientos y las propuestas de actuaciones correctoras y de sanciones. Asimismo, las consultas que puedan suscitarse en relación con lo regulado en el RIC pueden elevarse, dependiendo de la materia, a la Secretaría del Comité del RIC o a la Dirección Corporativa de Cumplimiento Normativo.

Canal de denuncias de irregularidades de naturaleza financiera

CaixaBank tiene habilitados una serie de **canales confidenciales de consultas y denuncias** a través de los cuales se pueden enviar comunicaciones referidas a los ámbitos de aplicación del Código Ético, la Política Anticorrupción, el Modelo Prevención de Riesgos Penales, el Reglamento Interno de Conducta en ámbito de Mercado de Valores o de cualesquiera otra política y norma interna de CaixaBank.

Se entiende por **consulta** aquella petición de carácter confidencial, por parte de un empleado, de aclaración de dudas concretas suscitadas por la aplicación o interpretación de la normativa anteriormente mencionada.

Por su lado, se entiende por **denuncia** aquella notificación de carácter confidencial realizada por un empleado interesado en poner en conocimiento de la Entidad posibles irregularidades que puedan suponer el incumplimiento de las mismas normas.

En 2019 los canales **han sido exclusivamente para uso de los empleados** del Banco. Si las consultas/denuncias se hubieran suscitado por clientes, su tramitación se realiza por los canales de atención al cliente establecidos por CaixaBank, ya sean de carácter interno u oficiales.

Las consultas y denuncias son personales, únicamente las pueden realizar los propios interesados, no permitiéndose su realización a nombre de un colectivo o de terceros.

El acceso a dichos canales es interno. Está disponible en la Intranet Corporativa. A ello hay que añadir el importante esfuerzo de la organización en la difusión y concienciación del uso de los canales, incluyendo este extremo en los **cursos de formación** que recogen el uso preceptivo de los mismos cuando así concurran las circunstancias. Ejemplo de ello es el curso mencionado anteriormente sobre el Código Ético, Política Anticorrupción y Conflictos de Interés.

Las consultas recibidas por estos canales se reciben y gestionan por **Cumplimiento Normativo,** excepto las relativas al Código de Conducta Telemático que corresponden a **Seguridad y Gobierno.** En el caso de las denuncias la gestión y resolución corresponde a Cumplimiento Normativo. Periódicamente se informa a la Comisión de Auditoría y Control.

Los canales tienen establecidas una serie de garantías. Deben destacarse las siguientes:

- **Confidencialidad:** Se prohíbe expresamente divulgar a terceros cualquier tipo de información sobre el contenido de las consultas o denuncias. Esta información sólo será conocida por las personas que participen directamente en la gestión de las mismas.

- **Reserva de identidad del denunciante:** Se garantiza la reserva de identidad del comunicante de

la denuncia / comunicación de posible incumplimiento, no pudiendo ser ésta en ningún caso revelada al denunciado.

En las denuncias, Cumplimiento Normativo únicamente facilitará el nombre del denunciante a aquellas Áreas para las que resulte imprescindible para llevar a cabo la investigación, siendo necesario siempre el consentimiento previo del denunciante.

- **Prohibición de represalias:** CaixaBank prohíbe expresamente y no tolerará las represalias contra las personas que presenten una denuncia sobre un potencial incumplimiento de las normas de conducta del Banco, así como contra aquellas que participen o ayuden en la investigación de la misma, siempre que hayan actuado de buena fe y no hayan participado en el acto denunciado. CaixaBank adoptará las medidas pertinentes para garantizar la protección del denunciante y del consultante.

- **Coincidencia de lugar de trabajo:** En el supuesto de que en un caso de denuncia / comunicación la persona denunciante y la denunciada coincidieran en el mismo lugar de trabajo, la Entidad valorará si es necesario adoptar alguna medida.

- **Incompatibilidades:** En el caso de que alguna de las personas implicadas en una denuncia / comunicación de posible incumplimiento tuviese relación de parentesco, afinidad o de consanguinidad con alguno de los intervinientes en su gestión, investigación o resolución, éste quedará invalidado para intervenir, siendo sustituido por alguien que no dependa jerárquicamente de él.

- **Derechos del denunciado:** La persona denunciada debe tener conocimiento de la denuncia formulada en su contra tan pronto como se hayan realizado las comprobaciones oportunas y se haya admitido a trámite el expediente.

En todo caso, CaixaBank S.A. realizará la comunicación en el plazo máximo de un mes desde la recepción de la denuncia, informándose al denunciado de la existencia de la denuncia y del hecho objeto de la misma.

Por último, cabe indicar que durante 2019 se ha estado trabajando en un proyecto para adecuarse a las mejores prácticas tanto de acceso como de gestión de los canales: un **Nuevo Canal de Consultas y Denuncias.** CaixaBank entiende que es una pieza esencial en la **prevención de incumplimientos normativos y en la corrección de los detectados,** también en la prevención y detección de conductas delictivas.

Los principales hitos del Nuevo Canal son los siguientes:

- **Nuevo entorno:** implantación de una nueva herramienta que será accesible tanto internamente como desde Internet, teniendo acceso las 24 horas del día de los 365 días del año, tanto desde dispositivos corporativos como personales.

- **Ampliación de colectivos:** además de los empleados, también podrán acceder a este Canal los Consejeros de la Entidad, el personal de Empresas de Trabajo Temporal, los agentes y los proveedores.

- **Posibilidad de denuncias anónimas:** las denuncias podrán realizarse tanto de forma nominativa como anónima.

- **Externalización parcial de las denuncias:** para garantizar la transparencia y la eficiencia de todo el proceso, se externaliza una parte del análisis de las denuncias a un experto externo.

El lanzamiento del Nuevo Canal de Consultas y Denuncias está previsto para el **primer trimestre de 2020.**



Formación

CaixaBank y sus sociedades filiales velan por proporcionar un **Plan de formación continuado** en materia contable y financiera, adaptado a cada uno de los puestos y responsabilidades del personal involucrado en la preparación y revisión de la información financiera.

Durante el ejercicio 2019, la formación realizada se ha centrado, principalmente, en las siguientes temáticas:



Estas acciones formativas se han dirigido principalmente a personas que desarrollan sus funciones en la Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de Gestión y Capital, Dirección General Adjunta de Auditoría, Control and Compliance, Morosidad, Recuperaciones y Activos, así como a los miembros que forman la Alta Dirección de la Entidad. Se estima que se han impartido más de 67.939 horas en este tipo de formación.

Respecto a la formación sobre el **SCIIF**, cabe destacar que en el último trimestre de 2019 se ha lanzado el **curso de formación on-line** sobre esta materia. 39 empleados de Intervención y Contabilidad, Información Corporativa y Control de Participadas, Planificación y Capital y Riesgos, entre otros, han certificado el curso, que se suman a los 87 de 2018 y a los 498 entre 2013 y 2017.

El curso tiene como objetivo dar a conocer a los empleados que intervienen (directa o indirectamente) en el proceso de elaboración de la información financiera, la relevancia de establecer mecanismos que garanticen la fiabilidad de la misma, así como su deber de velar por el cumplimiento de las normas aplicables. El curso se compone de dos bloques:

- Un **primer bloque** dedicado a la Normativa aplicable al SCIIF, haciendo hincapié en la Guía de Recomendaciones emitida por la CNMV en Junio de 2010. Posteriormente existe un
- Un **segundo bloque** que aborda la metodología implantada en el Grupo CaixaBank para dar cumplimiento a los requerimientos normativos vigentes en materia de SCIIF.

Asimismo, la Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de Gestión y Capital está suscrita a diversas publicaciones, revistas y webs de ámbito Contable/Financiero, tanto nacional como internacional, cuyos contenidos y comunicados se revisan periódicamente, asegurando que en la elaboración de la información financiera se consideran las novedades en esta materia. También es miembro y asiste a Órganos internacionales, Órganos nacionales y grupos de trabajo en los que se analizan y discuten diversos asuntos relacionados con normativa contable y temas financieros. En estos Órganos también están presentes otras áreas de la Entidad.

En el marco del **Plan Estratégico 2019-2021 de CaixaBank,** anunciado el 27 de noviembre de 2018, se incluye como elemento estratégico el "Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa". Durante este período se favorece el talento –asegurando que pueda desarrollar su potencial mediante meritocracia, diversidad y empowerment–, a la vez que se está definiendo y desplegando la mejor propuesta de valor para los empleados –mejorando la experiencia del empleado– y promoviendo los atributos de agilidad y colaboración.

Respecto a los programas y carreras de desarrollo profesional, destacar que se han orientado básicamente, al igual que en 2018, a la **segmentación del negocio,** con la definición de los perfiles y funciones competenciales que permitan alcanzar los retos formulados.

En 2015 se puso en marcha la **Escuela de Riesgos,** en colaboración con el Instituto de Estudios Bursátiles (IEB), la Universidad Pompeu Fabra (UPF) y la Universitat Oberta de Catalunya (UOC). El objetivo principal es apoyar a la formación de capacidades profesionales críticas, así como impulsar un modelo de descentralización en la gestión donde cada vez los empleados dispongan de más facultades para la aprobación de operaciones de activo.

La Escuela de Riesgos cuenta con cuatro niveles de dificultad y la formación se adapta a los diferentes perfiles de los empleados de CaixaBank, según sus funciones y necesidades profesionales. Se desarrolla, básicamente, con contenidos virtuales a través de la plataforma corporativa Virtaula, complementada con algunas sesiones presenciales impartidas por formadores internos. La formación está certificada por expertos externos de la UPF.

624
empleados certificados sobre el SCIIF

En 2019 se han certificado 196 empleados en el programa básico, 739 en el Diploma de Posgrado Especialidad Retail y 285 empleados en las dos primeras ediciones del Diploma de Posgrado Especialidad Banca de Empresas y tienen estudios en curso 600 más. Se espera que durante los próximos años toda la plantilla de CaixaBank se forme en alguno de los cuatro niveles que tiene la Escuela de Riesgos.

Otra de las iniciativas relevantes en materia de formación es el acuerdo que CaixaBank alcanzó con la Universidad Pompeu Fabra (en adelante, UPF) Barcelona School of Management para que certificase la **formación de los empleados** tras un único y exigente examen, de acuerdo con las normas europeas en formación especializada para los empleados de banca. El objetivo de esta iniciativa de formación es que los directores de oficinas y gestores de Banca Premier, así como los asesores, directores y directores de centro de Banca Privada de CaixaBank, ofrezcan el **mejor servicio a los clientes.** De esta manera, CaixaBank se anticipó a las exigencias regulatorias europeas vigentes y se convirtió en la primera Entidad financiera española que certificaba la formación de sus empleados con un diploma de postgrado universitario en Asesoramiento Financiero. En 2019, 165 empleados, entre directores de oficina, gestores de Banca Premier y personal de Banca Privada, completaron este **Diploma de Posgrado en Asesoramiento Financiero** en un nuevo formato, ya que a partir de ahora para obtenerlo tendrán que completar primero el CIAF, que se explica a continuación, y después completar la parte restante para obtener el Diploma completo. 493 empleados están cursándolo actualmente. A estos hay que sumar los 7.458 empleados que lo obtuvieron en el formato anterior de Diploma de Posgrado con un único examen.

En 2016 se llegó a un acuerdo con la UPF Barcelona School of Management para certificar a empleados con el **Curso de Postgrado en Información y Asesoramiento Financiero** (CIAF). Es un curso más corto que el anterior, pero que cumple con los requisitos de asesoramiento de MiFID II y que realizan los Subdirectores Comerciales, además de empleados del segmento de Banca de Empresas. En las dos ediciones terminadas en 2019 se han certificado 1.578 empleados. Actualmente, 2.214 empleados están cursando nuevas ediciones que terminarán a finales de 2019 o principios de 2020.

En cuanto a la nueva formación exigida por el Banco de España relacionada con la nueva **Ley de Contratos de Crédito Inmobiliario,** CaixaBank ha preparado un programa de formación con la UPF de 53 horas que en 2019 han superado 9.842 empleados y actualmente lo están cursando 7.534. Esta formación no afecta únicamente a los empleados con relación directa con los clientes, sino también a los empleados que participan en cualquier proceso relacionado con este tipo de productos.

Durante el ejercicio 2019, se ha realizado también formación específica a los directivos con el programa **Rethink de Desarrollo Directivo,** materializado en tres ámbitos: programa C1 para directivos junior y programa C2 para directivos sénior, que son de mayor alcance y dedicación, y programas enfocados para potenciar determinadas habilidades en concreto. Se ha continuado también trabajando en los programas de detección y gestión del Talento.

En cuanto a la **formación realizada a los Consejeros de la Entidad** durante el ejercicio 2019, destaca el aumento en gestión de riesgo bancario y nuevas tecnologías, así como de sesiones monográficas en algunas comisiones.

En este sentido, durante el ejercicio ha tenido lugar una reunión del Consejo de Administración en la que se trataron temas estratégicos sobre digitalización, negocio y governance así como la celebración de una jornada offsite sobre temas de riesgo bancario y nuevas tecnologías.

Por otra parte, en el ámbito de las Comisiones del Consejo se han celebrado diversas **sesiones/apartados monográficos** dentro del orden del día, en temas de riesgo y solvencia, con el detalle siguiente:

- Tres sesiones monográficas conjuntas de la Comisión de Auditoría y Control y de la Comisión de Riesgos, en las que se examinaron en detalle aspectos destacados en materia de **solvencia** (tales como el ICAAP, el ILAAP y el Plan de Recuperación del Grupo CaixaBank) así como circunstancias relevantes del negocio asegurador del Grupo.

- Dos sesiones de trabajo de la Comisión de Auditoría y Control, en las que se ha profundizado en materias relevantes de la función de **auditoría interna** y una tercera sesión en la que se ha impartido formación sobre los **activos fiscales diferidos** del Grupo.

- Una sesión de trabajo monográfica de la Comisión de Riesgos en la que se ha impartido formación a sus miembros sobre **Modelos de Riesgo de Crédito,** más 15 exposiciones monográficas dentro de la agenda de la Comisión de Riesgos, resaltando especialmente los monográficos referidos a riesgos del Catálogo.

Finalmente, en el 2019 se han impartido 19 sesiones, con una duración total de 40 horas, de formación inicial a los **Consejeros de nueva incorporación** destinada a facilitar el entendimiento claro de la estructura, del modelo de negocio, perfil de riesgo y gobierno interno de CaixaBank y su Grupo, con especial consideración del marco regulatorio que resulta de aplicación, habiéndose también hecho entrega de un dossier con documentación básica sobre la regulación interna de la Entidad y del sector. En todos los casos se ha tratado de formación interna, impartida por directivos de la Entidad.

Adicionalmente, cabe destacar que la Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de Gestión y Capital, principal Área involucrada en la elaboración y preparación de la información financiera, ha realizado durante 2019 formaciones y workshops presenciales sobre distintos temas relevantes para el desempeño de sus funciones, principalmente relacionados con **novedades de normativa contable,** así como sesiones de formación interna que permiten compartir el conocimiento entre diferentes equipos de la Dirección.

Evaluación de riesgos de la información financiera

El proceso seguido por la Entidad en relación a la **identificación de riesgos** es el siguiente:

Identificación del alcance, que incluye la selección de la información financiera, epígrafes relevantes y entidades del Grupo que la generan, en base a criterios cuantitativos y cualitativos. En 2019, esta actividad se ha realizado a principios de año con datos de cierre de diciembre 2018 y se ha revisado a principios del segundo semestre, con datos de cierre de junio 2019.

Análisis de las entidades del Grupo relevantes y categorización de las mismas para establecer el nivel de control requerido en cada una de ellas.

Identificación de los procesos materiales del Grupo que intervienen directa e indirectamente en la elaboración de la información financiera.

Identificación de los riesgos que mitigan cada proceso.

Documentación de las **actividades de control** existentes para mitigar los riesgos identificados.

Evaluación continua de la eficacia del sistema de control interno sobre la información financiera.

Elaboración de informes **y reporte a Órganos de Gobierno.**

Asimismo, y tal y como se indica en la Norma SCIIF, la Entidad dispone de una metodología para la **identificación de procesos, áreas relevantes y riesgos asociados a la información financiera,** incluidos los de error o fraude.

La Norma SCIIF desarrolla la metodología de identificación de las áreas materiales y procesos significativos de la información financiera relativas al proceso de identificación de riesgos, mediante:

- el establecimiento de pautas específicas en cuanto a **responsabilidades** y momento de su ejecución y actualización,
- el establecimiento de los **criterios** a seguir y las **fuentes de información** que deberán ser utilizados en el proceso de identificación,
- el establecimiento de criterios para identificar las **sociedades filiales** relevantes para SCIIF.

La Función de CIIF revisa, con periodicidad como mínimo anual, todos los riesgos dentro del alcance del SCIIF, así como las actividades de control diseñadas para mitigarlos. Este proceso se realiza en colaboración con las distintas áreas involucradas. No obstante, si en el transcurso del ejercicio se ponen de manifiesto circunstancias que afecten a la elaboración de la información financiera, CIIF evalúa la existencia de riesgos que deban añadirse a aquellos ya identificados.

Los riesgos se refieren a posibles errores con impacto potencial material, intencionados o no, en el marco de los objetivos de la información financiera, que debe cumplir con los siguientes principios:

- Las transacciones, hechos y demás eventos recogidos por la información financiera efectivamente existen y se han registrado en el momento adecuado (**existencia y ocurrencia**).
- La información refleja la totalidad de las transacciones, hechos y demás eventos en los que la Entidad es parte afectada (**integridad**).
- Las transacciones, hechos y demás eventos se registran y valoran de conformidad con la normativa aplicable (**valoración**).
- Las transacciones, hechos y demás eventos se clasifican, presentan y revelan en la información financiera de acuerdo con la normativa aplicable (**presentación, desglose, y comparabilidad**).
- La información financiera refleja, a la fecha correspondiente, los derechos y obligaciones a través de los correspondientes activos y pasivos, de conformidad con la normativa aplicable (**derechos y obligaciones**).

El proceso de identificación de riesgos toma en consideración tanto las transacciones rutinarias como aquellas menos frecuentes y potencialmente más complejas, así como el efecto de otras tipologías de riesgos (operativos, tecnológicos, financieros, legales, reputacionales, medioambientales, etc.). En particular existe un proceso de análisis, llevado a cabo por parte de las distintas áreas que lideran las transacciones y operaciones corporativas, operaciones no recurrentes y/o especiales, en el que se estudian los efectos contables y financieros de dichas operaciones, comunicándose sus impactos oportunamente.

Para cada uno de los procesos vinculados a la generación de la información financiera, se analiza el impacto de los eventos de riesgo en la fiabilidad de la misma.

Cabe destacar que los Órganos de Gobierno y la Dirección reciben información periódica sobre los principales riesgos en materia de información financiera, y la Comisión de Auditoría y Control supervisa los procesos de generación, elaboración y revisión de la información financiera apoyándose en el trabajo de Auditoría Interna y en las opiniones de la Auditoría Externa y de los Organismos Supervisores.

Procedimientos y actividades de control de la información financiera

Procedimientos de **revisión y autorización** de la información financiera

La elaboración y revisión de la información financiera se lleva a cabo desde la **Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de Gestión y Capital** de la Entidad, que solicita al resto de áreas de la Entidad y a las empresas del Grupo la colaboración necesaria para obtener el nivel de detalle de dicha información que se considera adecuado.

La información financiera constituye un elemento esencial en el proceso de seguimiento y toma de decisiones de los máximos Órganos de Gobierno y de Dirección de la Entidad, con lo que su elaboración y revisión se ha de fundamental en unos **adecuados medios humanos y técnicos** que permitan a la Entidad facilitar información precisa, veraz y comprensible de sus operaciones, de conformidad con la normativa vigente.

En particular, el perfil profesional de las personas que intervienen en el procedimiento de revisión y autorización de la información financiera es adecuado, con **amplios conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría y/o gestión de riesgos.** Por otra parte, los medios técnicos y los sistemas de información garantizan, mediante el establecimiento de mecanismos de control, la fiabilidad e integridad de la información financiera.

La información financiera es objeto de supervisión por los distintos niveles jerárquicos de la Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de Gestión y Capital y, en su caso, con otras áreas de la Entidad. Finalmente, la información financiera relevante publicada en el mercado es examinada, y en su caso, aprobada, por parte de los máximos Órganos de Gobierno (Consejo de Administración y Comisión de Auditoría y Control) y la Dirección de la Entidad.

En lo relativo a las actividades y controles relacionados directamente con transacciones que puedan afectar de modo material a los estados financieros, la Entidad tiene establecido un **proceso continuo de revisión de la documentación y formalización de las actividades,** de los riesgos en los que se puede incurrir en la elaboración de la información financiera y de los controles necesarios que mitiguen los riesgos críticos, que permite asegurar que dicha documentación es completa y se encuentra actualizada.

En este sentido, en la **documentación de los procesos críticos y actividades de control** sobre la información financiera se detalla la siguiente información:

- **Procesos y subprocesos** asociados.
- **Riesgos** de información financiera junto con sus Aserciones financieras y la posibilidad de Riesgo por Fraude. En este sentido, cabe destacar que los riesgos se concretan según categorías y modelos de riesgo que forman parte del **Catálogo de Riesgos Corporativo** de la Entidad, gestionado por la Dirección Ejecutiva de Corporate Risk Management Function & Planning.
- **Actividades de control** desarrolladas para mitigar el riesgo, con sus **características:**

>> **Importancia**
Clave / Estándar

>> **Automatización**
Manual / Automático / Semiautomático

>> **Evidencia**
Evidencia/prueba del correcto funcionamiento del control

>> **Sistema**
Aplicaciones o programas informáticos involucrados en el control

>> **Aserción financiera**
Existencia y Ocurrencia/ Integridad/ Valoración/ Derechos y Obligaciones/ Presentación, Desglose y Comparabilidad

>> **Ejecutor del control**
Persona responsable de realizar el control

>> **Finalidad**
Preventivo / Detectivo / Correctivo

>> **Frecuencia**
Periodicidad de la ejecución del control

>> **Certificación**
Según la frecuencia del control, periodo/s del año en los cuales se certifica el mismo

>> **Componente COSO**
Tipo de actividad del control, según clasificación COSO *(Commitee of Sponsoring Organizations of the Treadway)*

>> **Validador del control**
Persona que supervisa la correcta ejecución del control



Las actividades y controles se diseñan con el fin de garantizar el adecuado registro, valoración, presentación y desglose de las transacciones acaecidas.

Para evaluar la eficacia de los controles existentes, CaixaBank cuenta con un **Proceso de certificación interna ascendente de controles clave identificados,** cuyo objetivo es garantizar la fiabilidad de la información financiera coincidiendo con su publicación al mercado.

Para ello, cada uno de los responsables de los controles clave identificados certifica, para el período establecido, la **ejecución eficaz de los controles.** El proceso se realiza con una periodicidad mínima trimestral, si bien se realizan certificaciones en fases distintas a la estándar para cubrir aquellos casos en los que las actividades de control sobre la información financiera son realizadas en un periodo diferente.

El Director Ejecutivo de Intervención, Control de Gestión y Capital presenta al **Comité de Dirección** y a la **Comisión de Auditoría y Control** el resultado obtenido en el proceso de certificación. Asimismo, remite dicho resultado al **Consejo de Administración** para su conocimiento.

Durante el ejercicio 2019, la Entidad ha llevado a cabo el **proceso de certificación con carácter trimestral,** sin haberse puesto de manifiesto debilidades significativas en ninguna de las certificaciones realizadas.

Adicionalmente, se han realizado certificaciones en períodos distintos al cierre trimestral habitual, para determinada información financiera a publicar en los mercados, sin haberse puesto de manifiesto debilidades significativas en ninguna de las certificaciones realizadas.

Por su parte, **Auditoría Interna** realiza funciones de supervisión según se describe en el apartado 5.

Cabe destacar que en la elaboración de los estados financieros se utilizan **juicios, estimaciones y asunciones** realizadas por la Alta Dirección para cuantificar activos, pasivos, ingresos, gastos y compromisos. Dichas estimaciones se realizan en función de la mejor información disponible a la fecha de preparación de los estados financieros, empleando métodos y técnicas generalmente aceptadas y datos e hipótesis observables y contrastadas.

Los procedimientos de revisión y aprobación de los juicios y estimaciones están recogidos tanto en la Política SCIIF como en la Norma SCIIF, donde se concreta que los responsables de aprobar dichos datos son el Consejo de Administración y el Comité de Dirección.

En el presente ejercicio se han abordado, principalmente:

- El criterio de imputación temporal en la cuenta de resultados de los ingresos obtenidos por actividades accesorias prestadas.
- La valoración de los fondos de comercio y de los activos intangibles.
- El plazo de los contratos de arrendamiento y el tipo de descuento utilizado en la valoración del pasivo por arrendamiento.
- El valor razonable de los activos, pasivos y pasivos contingentes en el contexto de la asignación del precio pagado en las combinaciones de negocio.
- Las pérdidas por deterioro de activos financieros, y del valor razonable de las garantías asociadas a los mismos, en función de su clasificación contable, lo que supone realizar juicios relevantes en relación a: i) la consideración de "incremento significativo en el riesgo de crédito" (SICR, por sus siglas en inglés), ii) la definición de default; y iii) la incorporación de información forward-looking.
- La valoración de las participaciones en negocios conjuntos y asociadas.
- La determinación de los resultados de las participaciones en sociedades asociadas.
- Las hipótesis actuariales utilizadas en el cálculo de los pasivos por contratos de seguro.
- La clasificación, vida útil y las pérdidas por deterioro de activos tangibles y activos intangibles.
- Las pérdidas por deterioro de los activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta.
- Las hipótesis actuariales utilizadas en el cálculo de pasivos y compromisos post-empleo.
- La valoración de las provisiones necesarias para la cobertura de contingencias laborales, legales y fiscales.
- El gasto del impuesto de sociedades determinado sobre el tipo impositivo esperado a final de año y la activación de los créditos fiscales y su recuperabilidad.
- El valor razonable de determinados activos y pasivos financieros.

Procedimientos sobre los **sistemas de la información**

Los sistemas de información que soportan los procesos en los que se basa la información financiera están sujetos a políticas y procedimientos de control interno para garantizar la integridad de la elaboración y publicación de la información financiera.

En concreto, la Entidad dispone de las siguientes políticas en relación a:

Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

CaixaBank dispone de un **Sistema de gestión de la seguridad de la Información** (SGSI) basado en las mejores prácticas internacionales. Este SGSI ha obtenido y renovado anualmente la certificación ISO 27001:2013 por parte de The British Standards Institution (BSI). Este sistema define, entre otras políticas, las de acceso a los sistemas de información y los controles (internos y externos) que permiten garantizar la correcta aplicación de todas y cada una de las políticas definidas.

Continuidad operativa y de negocio

La Entidad dispone de un completo **Plan de Contingencia Tecnológica** capaz de afrontar las situaciones más difíciles para garantizar la continuidad de los servicios informáticos. Se han desarrollado estrategias que permiten la recuperación de la información en el menor tiempo posible. Este Plan de Contingencia Tecnológica ha sido diseñado y se está operando conforme a la Norma ISO 27031:2011. Ernst&Young ha certificado que el cuerpo normativo del Gobierno de la Contingencia Tecnológica de CaixaBank ha sido diseñado, desarrollado y se está operando en base a esta Norma.

Adicionalmente, el BSI ha certificado el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Continuidad de Negocio de CaixaBank conforme a la Norma ISO 22301:2012. Los dos certificados acreditan:

- El compromiso de la alta dirección de CaixaBank con la Continuidad de Negocio y la Contingencia Tecnológica.
- La realización de las mejores prácticas respecto a la gestión de la Continuidad de Negocio y la Contingencia Tecnológica.
- La existencia de un proceso cíclico basado en la mejora continua.
- Que CaixaBank tiene implantados, y operativos, Sistemas de Gestión en Continuidad de Negocio y Contingencia Tecnológica, de acuerdo con normas internacionales de reconocido prestigio.

Y aportan:

- **Confianza** a nuestros clientes, inversores, empleados y la sociedad en general, sobre la capacidad de respuesta de la Entidad, ante incidentes graves que afecten a las operaciones de negocio.
- **Cumplimiento de las recomendaciones** de los reguladores, Banco de España, MiFID, Basilea III, en estas materias.
- **Beneficios** en la imagen y reputación de la Entidad.
- **Auditorias anuales, internas y externas,** que comprueban que nuestros sistemas de gestión siguen actualizados.

Gobierno de Tecnologías de la Información (TI)

El modelo de Gobierno de TI de CaixaBank garantiza que sus Servicios Informáticos están alineados con la estrategia de negocio de la Organización, dando respuesta a los requisitos regulatorios, operativos o del negocio. El Gobierno de TI constituye una parte esencial del gobierno en su conjunto y aglutina la estructura organizativa y directiva necesaria para asegurar que TI soporta y facilita el desarrollo de los objetivos estratégicos definidos. El Cuerpo Normativo de Gobierno de las TI de CaixaBank está desarrollado en base a los requisitos especificados en la norma ISO 38500:2008 – Gobierno Corporativo de las Tecnologías de la Información de acuerdo a la guía técnica contenida en el reporte técnico ISO 38502:2014 – Gobierno de TI – Marco de Trabajo y modelo. La certificación del modelo se ha actualizado por parte de Deloitte Advisory, S.L. en diciembre de 2018.

Este diseño de los Servicios Informáticos de CaixaBank da respuesta a las necesidades del negocio garantizando, entre otros temas:

- Segregación de funciones.
- Gestión de cambios.
- Gestión de incidentes.
- Gestión de la Calidad TI.
- Gestión de los riesgos: operacionales, fiabilidad de la información financiera, etc.
- Identificación, definición y seguimiento de indicadores (Cuadro de Mando).
- Existencia de Comités de Gobierno, Gestión y Seguimiento.
- Reporte periódico a la Dirección.
- Severos controles internos que incluyen auditorías internas y externas con carácter anual.

Procedimientos para la gestión de las **actividades subcontratadas y de expertos independientes**

El Grupo CaixaBank dispone de una **Política de Costes, Gestión Presupuestaria y Compras,** aprobada en el Comité de Dirección del 18 de junio de 2018, en la que se define un marco global de referencia para las entidades del Grupo y donde se recogen de forma homogénea los principios generales y procedimientos en materia de definición, gestión, ejecución y control del presupuesto de gastos de explotación e inversión del Grupo Caixabank.



Dicha política se desarrolla en una **norma interna del Grupo** en la que se regulan, principalmente, los procesos relativos a:

- Elaboración, aprobación del presupuesto
- Ejecución del presupuesto: gestión de la demanda
- Compras y contratación de servicios
- Pago de facturas a proveedores

La mayoría de los procesos que se establecen entre las entidades del Grupo y sus proveedores están gestionados e informatizados mediante aplicaciones que recogen todas sus actuaciones, siendo el Comité de Eficiencia el Órgano encargado de asegurar que la ejecución material del presupuesto se efectúe siguiendo la normativa.

Para garantizar la adecuada gestión de los costes, el Comité de Eficiencia de CaixaBank delega en dos comisiones:

- **Comisión de Gastos e inversión (CGI):** revisa y ratifica las propuestas de gasto e inversión presentadas por las áreas y filiales a través de proyectos, cuestionando su necesidad y razonabilidad a través de un análisis de rentabilidad y/o de eficiencia para la Entidad.

- **Mesa de compras:** vela por la adecuada aplicación de las políticas y procedimientos de compras/contrataciones definidas en la normativa, fomentando la igualdad de oportunidades entre proveedores. Tal y como se indica en el Código Ético de la Entidad, la compra de bienes o la contratación de servicios debe realizarse con objetividad y transparencia, eludiendo situaciones que pudieran afectar la objetividad de las personas que participan en los mismos. Por ello, todas las compras deben presentar un mínimo de 3 ofertas comparativas de diferentes proveedores. Las compras superiores a cierto umbral deben ser gestionadas por el equipo especializado de compradores que están organizados por diferentes categorías de Compras: IT, Servicios Profesionales, Marketing, Facilities y Obras.

El Grupo CaixaBank dispone de un **Portal de Proveedores** que permite establecer un canal de comunicación sencillo y ágil entre proveedores y empresas del Grupo. Mediante el mismo, los proveedores aportan la documentación imprescindible para optar a cualquier proceso de negociación e iniciar el proceso de homologación para ser proveedor elegible. De este modo, se sigue garantizando el cumplimiento de la normativa interna de Compras, a la vez que se facilita su gestión y control.

CaixaBank dispone de una **Política de Externalización de Servicios** que establece el marco metodológico y los criterios a considerar en la subcontratación de actividades por parte de la Entidad. La política determina los roles y responsabilidades para cada actividad y exige que las externalizaciones se valoren por su criticidad y riesgo, definiendo distintos niveles de control y supervisión de acuerdo a su clasificación. Esta Política ha sido actualizada en 2019 adaptándola al nuevo marco normativo.

La redacción de la nueva Política del gobierno de la externalización conjuntamente con la Segunda Línea de Defensa de riesgos no financieros, acredita:

- El **compromiso** de la Alta Dirección de CaixaBank con el gobierno de la externalización.

- La realización de las **mejores prácticas** respecto a la gestión de las iniciativas de externalización.

- La existencia de un proceso cíclico de **mejora continua.**

La formalización de esta Política supone:

- **Confianza** a nuestros clientes, inversores, empleados y el resto de stakeholders, sobre el proceso de decisión y control de las iniciativas de externalización.

- **Cumplimiento** de las recomendaciones de los reguladores, tales como Banco de España, MiFID y Basilea III, en esta materia.

- **Beneficios** en la imagen y reputación de la Entidad.

CaixaBank sigue incrementando sus esfuerzos en el control, velando porque las externalizaciones no supongan una pérdida de capacidad de supervisión, análisis y exigencia del servicio o actividad objeto de contrato.

Cuando se produce una nueva iniciativa de externalización, se sigue el siguiente procedimiento:

- **Análisis** de aplicabilidad del modelo de externalización al proveedor.
- Valoración de la **decisión de externalización** midiendo criticidad, riesgos y modelo de externalización asociado.
- **Aprobación** del riesgo asociado con la iniciativa por parte de un órgano interno colegiado.
- **Contratación** del proveedor.
- **Traspaso del servicio** al proveedor externo.
- **Seguimiento y monitorización** de la actividad o servicio prestado.

Todas las actividades subcontratadas cuentan con medidas de control basadas, fundamentalmente, en **indicadores de rendimiento.** Cada responsable de una externalización en la Entidad solicita a su proveedor la actualización y reporte de sus indicadores, que son internamente revisados de forma periódica.

En el ejercicio 2019, las **actividades encomendadas a terceros** relacionadas con valoraciones y cálculos de expertos independientes han estado relacionadas, principalmente, con:

- Determinados servicios de auditorías internas y tecnológicas.
- Determinados servicios de consultorías financieras y de business intelligence.
- Determinados servicios de marketing y compras varias.
- Determinados servicios informáticos y tecnológicos.
- Determinados servicios financieros.
- Determinados servicios de asesoramiento Financiero, Fiscal y Legal.
- Determinados procesos relacionados con Recursos Humanos y compras varias.
- Determinados procesos relacionados con los Sistemas de Información.

Información y comunicación

Políticas contables

La responsabilidad exclusiva de la definición y comunicación de los criterios contables del Grupo recae en la Dirección de Intervención y Contabilidad, concretamente en el **Departamento de Políticas y Regulación contables,** integrada en la Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de Gestión y Capital.

Entre sus responsabilidades se incluye el **seguimiento y análisis de la normativa** que aplica al Grupo, para su interpretación, y consecuente aplicación en la información financiera de una manera homogénea en todas las entidades que forman parte del Grupo; así como la **actualización permanente** de los criterios contables aplicados ante cualquier nueva tipología de contrato u operación, o cualquier cambio normativo.

Asimismo, realizan el **análisis y estudio de las implicaciones contables** de operaciones singulares, para la anticipación de impactos y su correcto tratamiento contable en los estados financieros consolidados y se encargan de la resolución de dudas o conflictos sobre cuestiones contables no recogidas en los circuitos contables o que presentan dudas sobre su interpretación. Con periodicidad mínima mensual se comparten las consultas contables que han sido concluidas por el Departamento con el resto de la Dirección de Intervención y Contabilidad, aportando explicación del razonamiento técnico que las soportan o las interpretaciones efectuadas, así como los temas que están en curso de análisis.

En el proceso de **definición de nuevos productos,** a través de su participación en el Comité de Producto del Grupo, analizan las implicaciones contables de los mismos en base a sus características, concretándose este análisis en la creación o actualización de un circuito contable en el que se detallan todos los eventos posibles por los que puede transitar el contrato u operación. Asimismo, se describen las principales características de la operativa administrativa, la normativa fiscal y los criterios y normas contables aplicadas. Las altas y modificaciones en los circuitos contables se comunican inmediatamente a la Organización y son consultables, en su mayoría, en la intranet de la Entidad.

Este departamento también participa y apoya al **Comité de regulación del Grupo CaixaBank** en materia de regulación contable. Ante cualquier cambio normativo que resulta de aplicación y deba implementarse en el Grupo, el Departamento lo comunica a los Departamentos o filiales del Grupo que se encuentren afectados, y participa o lidera según el caso los proyectos de implementación de dichos cambios.

Las anteriores actividades se materializan en la **existencia y mantenimiento de un manual de políticas contables** en los que se establecen las normas, principios y criterios contables adoptados por el Grupo. Dicho manual garantiza la comparabilidad y calidad de la información financiera de todas las sociedades del Grupo y se complementa con las consultas recibidas por el Departamento.

La comunicación con los responsables de las operaciones es permanente y fluida.

De manera complementaria, el Departamento de Políticas y Regulación contable se encarga de desarrollar actividades formativas a las áreas de negocio relevantes de la organización sobre novedades y modificaciones contables.

Mecanismos para la **elaboración de la información financiera**

CaixaBank dispone de herramientas informáticas desarrolladas internamente que aseguran la integridad y homogeneidad en los **procesos de captura y elaboración de la información financiera.** Asimismo, todas las aplicaciones disponen de mecanismos de contingencia tecnológica, de forma que se asegura la conservación y accesibilidad de los datos ante cualquier circunstancia.

Cabe destacar que la Entidad se encuentra inmersa en un proyecto de mejora de la **arquitectura de la información contable,** que tiene por objeto el incremento en la calidad, integridad, inmediatez y acceso a los datos que proporcionan las aplicaciones de negocio. De forma gradual, las distintas aplicaciones informáticas se están incluyendo dentro del alcance del proyecto, que en la actualidad ya integra una materialidad de saldos muy significativa.

A efectos de elaborar la **información consolidada,** tanto CaixaBank como las sociedades que conforman el perímetro del Grupo emplean, a través de herramientas especializadas, mecanismos de captura, análisis y preparación de los datos con formatos homogéneos. Asimismo, el plan de cuentas contables, integrado en la aplicación de consolidación, se ha definido para cumplir con los requerimientos de los distintos reguladores.

En relación a los Sistemas utilizados para la **gestión del SCIIF,** la Entidad tiene implantada la herramienta **SAP Governance, Risk and Compliance (SAP GRC)** con el fin de garantizar la integridad del mismo, reflejando los riesgos y controles existentes. La herramienta soporta también, entre otros, el Catálogo de Riesgos Corporativo y los Indicadores de Riesgo Operacional (KRI's), responsabilidad de la Dirección Ejecutiva de Corporate Risk Management Function & Planning.

Supervisión del funcionamiento del sistema de control interno sobre la información financiera

Sin perjuicio de las funciones del Consejo de Administración en materia de gestión y control de riesgos, corresponde a la **Comisión de Auditoría y Control supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera regulada** y la eficacia de los sistemas de control interno y de gestión de riesgos de la Entidad, así como discutir con los auditores de cuentas las debilidades significativas del sistema de control interno en caso de que se detecten en el desarrollo de la auditoría.

Estas funciones y actividades de la Comisión de Auditoría y Control relacionadas con la supervisión del proceso de elaboración y presentación de la información financiera se explican con detalle en el apartado 1.1.

Con respecto a la supervisión del proceso de elaboración y presentación de la información financiera regulada, la Comisión de Auditoría y Control desarrolla, entre otras, las actividades siguientes:

- La **revisión del Plan Anual de Auditoría Interna,** evaluando si su alcance es suficiente para dar una adecuada cobertura a los principales riesgos a los que se encuentra expuesta la Entidad. Posteriormente, el Plan Anual es trasladado al Consejo de Administración.

- La **revisión y evaluación de las conclusiones** de las auditorías realizadas y su impacto en la información financiera, en su caso.

- El **seguimiento continuado** de las acciones correctoras, considerando la priorización otorgada a cada una de ellas.

La función de Auditoría Interna, representada por la Dirección Ejecutiva de Auditoría en el Comité de Dirección, se rige por los principios contemplados en el Estatuto de Auditoría Interna del Grupo CaixaBank, aprobado por el Consejo de Administración de CaixaBank.

La auditoría interna de CaixaBank es una **actividad independiente y objetiva** de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las actividades, contribuyendo a la consecución de los objetivos estratégicos del Grupo CaixaBank aportando un enfoque sistemático y disciplinado en la evaluación y mejora de los procesos de gestión de riesgos y controles, y del gobierno corporativo. Su objetivo es garantizar una supervisión eficaz y eficiente del sistema de control interno, mediante una evaluación continuada de los riesgos y controles de la organización. Asimismo, se encarga de dar apoyo a la Comisión de Auditoría y Control en su función de supervisión, mediante la elaboración de informes y el reporte periódico de los resultados de los trabajos ejecutados.

Auditoría Interna dispone de **auditores distribuidos en diferentes equipos de trabajo** especializados en la revisión de los principales riesgos a los que se encuentra expuesta la Entidad. Entre estos equipos se encuentra la Dirección de Auditoría Financiera, Participadas y Cumplimiento Normativo donde existe un grupo asignado a la supervisión de los procesos de la Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de Gestión y Capital, responsable de la elaboración de la información financiera y contable de la Entidad. El Plan Anual de Auditoría Interna, desarrollado con un enfoque plurianual, incluye la revisión de los riesgos y controles de la información financiera en todos los trabajos de auditoría donde estos riesgos son relevantes.

En cada trabajo, Auditoría Interna:

- **Identifica los controles** necesarios para la mitigación de los riesgos asociados a las actividades propias del proceso revisado.
- Analiza la **efectividad y eficiencia** de los controles existentes en base a su diseño.
- Verifica la **aplicación de dichos controles.**
- **Comunica** las conclusiones de la revisión, emitiendo una opinión sobre el entorno de control.
- Formula **recomendaciones** donde se proponen acciones correctoras.

Auditoría Interna ha desarrollado un **programa de trabajo específico para la revisión del SCIIF** que se centra en la revisión periódica de los procesos relevantes (transversales y de negocio) definidos por el equipo CIIF, complementado con la revisión de los controles existentes en auditorías de otros procesos. Actualmente este programa de trabajo se completa con la **revisión de la correcta certificación y las evidencias de ejecución** efectiva de una muestra de controles, seleccionados en base a indicadores de auditoría continua. Con todo ello, Auditoría Interna emite anualmente un informe global en el que se incluye una evaluación del funcionamiento del SCIIF durante el ejercicio.

La evaluación anual del SCIIF a 31.12.2019, se ha centrado en:

- Revisión de la **aplicación del Marco de Referencia** definido en el documento "Control Interno sobre la información financiera en las entidades cotizadas" promovido por la CNMV como un estándar de buenas prácticas en la materia.
- Verificación de la **aplicación de la Política SCIIF** y Norma SCIIF para garantizar que el Sistema a nivel de Grupo es adecuado y eficaz.
- Valoración del **funcionamiento del proceso de certificación interna ascendente** de los controles clave.
- Evaluación de la **documentación descriptiva de los procesos, riesgos y controles relevantes** en la elaboración de la información financiera.

Adicionalmente, en el ejercicio 2019, Auditoría Interna ha realizado diferentes revisiones de procesos que afectan a la generación, elaboración y presentación de la información financiera centrados en los ámbitos financiero-contable, gestión de riesgos corporativos, instrumentos financieros, sistemas de información, y el negocio asegurador, entre otros.

Los resultados de la evaluación del SCIIF se comunican a la Comisión de Auditoría y Control, y al Equipo Directivo. En los informes que contienen la evaluación realizada se incluyen **planes de acción** que detallan las medidas correctoras, su criticidad para la mitigación de los riesgos en la información financiera y los plazos de resolución.

Asimismo, la Entidad cuenta con **procedimientos periódicos de discusión con el Auditor de Cuentas.** La Alta Dirección está permanentemente informada de las conclusiones que se alcanzan en los procesos de revisión de las cuentas anuales. El auditor externo asiste a la Comisión de Auditoría y Control, en la que informa tanto del plan de auditoría como de las conclusiones preliminares alcanzadas antes de la publicación de resultados y de las conclusiones finales antes de la formulación de las cuentas incluyendo, si aplicara, las debilidades de control interno. Asimismo, en el marco del trabajo de revisión de la información financiera semestral, se informa a la Comisión de Auditoría y Control del trabajo realizado y las conclusiones alcanzadas.

Por otra parte, las revisiones de Auditoría Interna, en sus diferentes ámbitos de actuación, concluyen con la emisión de un informe que evalúa los riesgos relevantes y la efectividad del control interno de los procesos y las operaciones que son objeto de análisis, y que identifica y valora las posibles debilidades y carencias de control, formulando recomendaciones para su subsanación. Los **informes de Auditoría** Interna son remitidos a la Alta Dirección. Además, existe un reporte mensual recurrente a la Comisión de Auditoría y Control sobre las actividades desarrolladas por el área de Auditoría Interna, con información específica sobre aquellas debilidades significativas que se han detectado en las revisiones efectuadas en el periodo de reporting.

Auditoría Interna efectúa un **seguimiento continuado del cumplimiento de todas las recomendaciones** emitidas, con especial énfasis a las referidas a debilidades de riesgo alto, que se reportan periódicamente. Esta información de seguimiento, así como las incidencias relevantes identificadas en las revisiones de Auditoría, son comunicadas a la Comisión de Auditoría y Control y a la Alta Dirección.

Informe del auditor externo

En aplicación de la recomendación incluida en la Guía de Actuación sobre el Informe del Auditor referida a la Información relativa al Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera de las entidades cotizadas, publicada por la Comisión Nacional del Mercado de Valores en su página web, CaixaBank ha sometido a revisión por parte del auditor de cuentas anuales el contenido de la información relativa al Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera. En el Informe resultante se concluye que, como resultado de los procedimientos aplicados sobre la información relativa al SCIIF, no se han puesto de manifiesto inconsistencias o incidencias que puedan afectar a la misma.

El informe se incluye como Anexo en el presente Informe Anual de Gobierno Corporativo.



G. Grado de seguimiento de las recomendaciones de gobierno corporativo

1

Que los estatutos de las sociedades cotizadas no limiten el número máximo de votos que pueda emitir un mismo accionista, ni contengan otras restricciones que dificulten la toma de control de la sociedad mediante la adquisición de sus acciones en el mercado.

Cumple [X] Explique [ ]

2

Que cuando coticen la sociedad matriz y una sociedad dependiente ambas definan públicamente con precisión:

a) Las respectivas áreas de actividad y eventuales relaciones de negocio entre ellas, así como las de la sociedad dependiente cotizada con las demás empresas del grupo.

b) Los mecanismos previstos para resolver los eventuales conflictos de interés que puedan presentarse.

Cumple [ ] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [X]

Se considera que esta Recomendación no es aplicable a CaixaBank, dado que el banco es la única sociedad cotizada del Grupo.

3

Que durante la celebración de la junta general ordinaria, como complemento de la difusión por escrito del informe anual de gobierno corporativo, el presidente del consejo de administración informe verbalmente a los accionistas, con suficiente detalle, de los aspectos más relevantes del gobierno corporativo de la sociedad y, en particular:

a) De los cambios acaecidos desde la anterior junta general ordinaria.

b) De los motivos concretos por los que la compañía no sigue alguna de las recomendaciones del Código de Gobierno Corporativo y, si existieran, de las reglas alternativas que aplique en esa materia.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]



4

Que la sociedad defina y promueva una política de comunicación y contactos con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto que sea plenamente respetuosa con las normas contra el abuso de mercado y dé un trato semejante a los accionistas que se encuentren en la misma posición.

Y que la sociedad haga pública dicha política a través de su página web, incluyendo información relativa a la forma en que la misma se ha puesto en práctica e identificando a los interlocutores o responsables de llevarla a cabo.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

5

Que el consejo de administración no eleve a la junta general una propuesta de delegación de facultades, para emitir acciones o valores convertibles con exclusión del derecho de suscripción preferente, por un importe superior al 20 % del capital en el momento de la delegación.

Y que cuando el consejo de administración apruebe cualquier emisión de acciones o de valores convertibles con exclusión del derecho de suscripción preferente, la sociedad publique inmediatamente en su página web los informes sobre dicha exclusión a los que hace referencia la legislación mercantil.

Cumple [ ] Cumple parcialmente [X] Explique [ ]

El Consejo de Administración, en su reunión de fecha 10 de marzo de 2016, acordó proponer a la Junta General de Accionistas de 28 de abril la aprobación de un acuerdo de delegación de facultades a favor del Consejo de Administración para emitir obligaciones, bonos, participaciones preferentes y cualesquiera otros valores de renta fija o instrumentos de naturaleza análoga convertibles en acciones de CaixaBank o que den derecho, directa o indirectamente, a la suscripción o adquisición de acciones de la sociedad, incluyendo warrants. La propuesta de delegación incluía expresamente la facultad de excluir el derecho de suscripción preferente de los accionistas. Esta propuesta fue aprobada por la Junta General de Accionistas celebrada el 28 de abril de 2016.

Los aumentos de capital que el Consejo de Administración pueda aprobar al amparo de esta autorización para atender la conversión de valores en cuya emisión se haya excluido el derecho de suscripción preferente, no quedan sujetos a la limitación máxima del 20 % del capital social que la Junta General de Accionistas de 23 de abril de 2015 acordó con carácter general para los aumentos de capital que el Consejo de Administración pueda aprobar (siendo de aplicación la limitación legal del 50 % del capital en el momento de la aprobación).

La Directiva 2013/36/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a la supervisión prudencial de las entidades de crédito y las empresas de inversión, el Reglamento UE 575/2013 sobre requisitos prudenciales de las entidades de crédito y servicios de inversión y la Ley 11/2015, de 18 de junio, de recuperación y resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión, prevén la necesidad de que las entidades de crédito se doten, en ciertas proporciones, de diferentes instrumentos en la composición de su capital regulatorio para que puedan considerarse adecuadamente capitalizadas. Así, se contemplan distintas categorías de capital que deberán cubrirse con instrumentos específicos. A pesar de la adecuada situación de capital de la sociedad, se consideró necesario adoptar un acuerdo que permita emitir instrumentos que podrán ser eventualmente convertibles en el caso de darse determinados supuestos. En la medida en que la emisión de dichos instrumentos comporta la necesidad de disponer de un capital autorizado que, ya en el momento de su emisión, cubra una eventual convertibilidad y con la finalidad de dotar a la compañía de mayor flexibilidad, se consideró conveniente que los aumentos de capital social que el Consejo apruebe realizar al amparo del acuerdo de delegación objeto de este informe para atender la conversión de valores en cuya emisión se haya excluido el derecho de suscripción preferente, no queden sujetos a la limitación máxima del 20 % del capital aplicable al resto de aumentos de capital que el Consejo está facultado para aprobar.

6

Que las sociedades cotizadas que elaboren los informes que se citan a continuación, ya sea de forma preceptiva o voluntaria, los publiquen en su página web con antelación suficiente a la celebración de la junta general ordinaria, aunque su difusión no sea obligatoria:

a) Informe sobre la independencia del auditor.

b) Informes de funcionamiento de las comisiones de auditoría y de nombramientos y retribuciones.

c) Informe de la comisión de auditoría sobre operaciones vinculadas.

d) Informe sobre la política de responsabilidad social corporativa.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

7

Que la sociedad transmita en directo, a través de su página web, la celebración de las juntas generales de accionistas.

Cumple [X] Explique [ ]

8

Que la comisión de auditoría vele porque el consejo de administración procure presentar las cuentas a la junta general de accionistas sin limitaciones ni salvedades en el informe de auditoría y que, en los supuestos excepcionales en que existan salvedades, tanto el presidente de la comisión de auditoría como los auditores expliquen con claridad a los accionistas el contenido y alcance de dichas limitaciones o salvedades.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

9

Que la sociedad haga públicos en su página web, de manera permanente, los requisitos y procedimientos que aceptará para acreditar la titularidad de acciones, el derecho de asistencia a la junta general de accionistas y el ejercicio o delegación del derecho de voto.

Y que tales requisitos y procedimientos favorezcan la asistencia y el ejercicio de sus derechos a los accionistas y se apliquen de forma no discriminatoria.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

10

Que cuando algún accionista legitimado haya ejercitado, con anterioridad a la celebración de la junta general de accionistas, el derecho a completar el orden del día o a presentar nuevas propuestas de acuerdo, la sociedad:

a) Difunda de inmediato tales puntos complementarios y nuevas propuestas de acuerdo.

b) Haga público el modelo de tarjeta de asistencia o formulario de delegación de voto o voto a distancia con las modificaciones precisas para que puedan votarse los nuevos puntos del orden del día y propuestas alternativas de acuerdo en los mismos términos que los propuestos por el consejo de administración.

c) Someta todos esos puntos o propuestas alternativas a votación y les aplique las mismas reglas de voto que a las formuladas por el consejo de administración, incluidas, en particular, las presunciones o deducciones sobre el sentido del voto.

d) Con posterioridad a la junta general de accionistas, comunique el desglose del voto sobre tales puntos complementarios o propuestas alternativas.

Cumple ☐ Cumple parcialmente ☒ Explique ☐ No aplicable ☐

En relación con el apartado c), el Consejo está conforme en que existan presunciones diferentes sobre el sentido del voto para las propuestas de acuerdo formuladas por accionistas respecto de las formuladas por el Consejo (tal y como está establecido en el Reglamento de la Junta General de Accionistas de la Sociedad) optando por la presunción de voto a favor de los acuerdos propuestos por el Consejo de Administración (porque los accionistas que se ausenten antes de la votación han tenido la oportunidad de dejar constancia de su ausencia para que no se compute su voto y también de votar anticipadamente en otro sentido a través de los mecanismos establecidos al efecto) y por la presunción de voto en contra de los acuerdos propuestos por accionistas (por cuanto existe la probabilidad de que las nuevas propuestas versen sobre acuerdos que sean contradictorios con las propuestas presentadas por el Consejo de Administración y no se puede atribuir al mismo accionista sentidos opuestos para sus votos y, adicionalmente, los accionistas que se hubieran ausentado no han tenido la oportunidad de valorar y votar anticipadamente la propuesta).

Esta práctica aunque no recoja el tenor de parte de la Recomendación 10, sí alcanza de mejor forma el objetivo final del Principio 7 del Código de Buen Gobierno que hace referencia expresa a los Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE, que señalan que los procedimientos empleados en las Juntas de accionistas deberán garantizar la transparencia del recuento y registro adecuado de los votos, sobretodo en situaciones de lucha de voto, de nuevos puntos del orden del día y propuestas alternativas de acuerdos, porque es una medida de transparencia y garantía de coherencia en el ejercicio del derecho de voto.

11

Que, en el caso de que la sociedad tenga previsto pagar primas de asistencia a la junta general de accionistas, establezca, con anterioridad, una política general sobre tales primas y que dicha política sea estable.

Cumple ☒ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐ No aplicable ☐

12

Que el consejo de administración desempeñe sus funciones con unidad de propósito e independencia de criterio, dispense el mismo trato a todos los accionistas que se hallen en la misma posición y se guíe por el interés social, entendido 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.

Y que 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, procure conciliar el propio interés social con, según corresponda, los legítimos intereses de sus empleados, sus proveedores, sus clientes y los de los restantes grupos de interés que puedan verse afectados, así como el impacto de las actividades de la compañía en la comunidad en su conjunto y en el medio ambiente.

Cumple ☒ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐

13

Que el consejo de administración posea la dimensión precisa para lograr un funcionamiento eficaz y participativo, lo que hace aconsejable que tenga entre cinco y quince miembros.

Cumple ☐ Explique ☒

Al cierre del ejercicio 2019 el Consejo de Administración está integrado por 16 miembros.

En línea con las mejores prácticas de Gobierno Corporativo y muy próxima a la dimensión aconsejada por la recomendación del Código de Buen Gobierno de entre cinco y quince miembros, la Junta General de Accionistas celebrada el 5 de abril de 2019, acordó reducir en dos (2) el número de consejeros, fijando en dieciséis (16) el número total de miembros del Consejo de Administración, dentro de los límites establecidos en los Estatutos Sociales. Adicionalmente, y dada su naturaleza como entidad de crédito, en CaixaBank existen 6 Comisiones del Consejo, 4 de carácter obligatorio y 2 voluntarias, siendo la última de ellas creada en el ejercicio 2019. Por ello se considera que la composición actual del Consejo permite atender a estos efectos la carga de trabajo actualmente existente.

Asimismo, hay que mencionar que el tamaño y composición actuales del Consejo se justifican también debido a la necesidad de incorporar un determinado número de consejeros independientes, así como para dar cumplimiento al pacto de socios derivado de la fusión con Banca Cívica, que estará en vigor hasta agosto de 2020.

Por todo lo anterior, y aunque se excede en un miembro la Recomendación, la dimensión del Consejo se considera adecuada para asegurar un funcionamiento eficaz, participativo y con riqueza de puntos de vista.

14

Que el consejo de administración apruebe una política de selección de consejeros que:

a) Sea concreta y verificable.

b) Asegure que las propuestas de nombramiento o reelección se fundamenten en un análisis previo de las necesidades del consejo de administración.

c) Favorezca la diversidad de conocimientos, experiencias y género.

Que el resultado del análisis previo de las necesidades del consejo de administración se recoja en el informe justificativo de la comisión de nombramientos que se publique al convocar la junta general de accionistas a la que se someta la ratificación, el nombramiento o la reelección de cada consejero.

Y que la política de selección de consejeros promueva el objetivo de que en el año 2020 el número de consejeras represente, al menos, el 30% del total de miembros del consejo de administración.

La comisión de nombramiento verificará anualmente el cumplimiento de la política de selección de consejeros y se informará de ello en el informe anual de gobierno corporativo.

Cumple ☒ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐

15

Que los consejeros dominicales e independientes constituyan una amplia mayoría del consejo de administración y que el número de consejeros ejecutivos sea el mínimo necesario, teniendo en cuenta la complejidad del grupo societario y el porcentaje de participación de los consejeros ejecutivos en el capital de la sociedad.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

16

Que el porcentaje de consejeros dominicales sobre el total de consejeros no ejecutivos no sea mayor que la proporción existente entre el capital de la sociedad representado por dichos consejeros y el resto del capital.

Este criterio podrá atenuarse:

a) En sociedades de elevada capitalización en las que sean escasas las participaciones accionariales que tengan legalmente la consideración de significativas.

b) Cuando se trate de sociedades en las que exista una pluralidad de accionistas representados en el consejo de administración y no tengan vínculos entre sí.

Cumple [X] Explique [ ]

17

Que el número de consejeros independientes represente, al menos, la mitad del total de consejeros.

Que, sin embargo, cuando la sociedad no sea de elevada capitalización o cuando, aun siéndolo, cuente con un accionista o varios actuando concertadamente, que controlen más del 30 % del capital social, el número de consejeros independientes represente, al menos, un tercio del total de consejeros.

Cumple [X] Explique [ ]

18

Que las sociedades hagan pública a través de su página web, y mantengan actualizada, la siguiente información sobre sus consejeros:

a) Perfil profesional y biográfico.

b) Otros consejos de administración a los que pertenezcan, se trate o no de sociedades cotizadas, así como sobre las demás actividades retribuidas que realice cualquiera que sea su naturaleza.

c) Indicación de la categoría de consejero a la que pertenezcan, señalándose, en el caso de consejeros dominicales, el accionista al que representen o con quien tengan vínculos.

d) Fecha de su primer nombramiento como consejero en la sociedad, así como de las posteriores reelecciones.

e) Acciones de la compañía, y opciones sobre ellas, de las que sean titulares.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

19

Que en el informe anual de gobierno corporativo, previa verificación por la comisión de nombramientos, se expliquen las razones por las cuales se hayan nombrado consejeros dominicales a instancia de accionistas cuya participación accionarial sea inferior al 3% del capital; y se expongan las razones por las que no se hubieran atendido, en su caso, peticiones formales de presencia en el consejo procedentes de accionistas cuya participación accionarial sea igual o superior a la de otros a cuya instancia se hubieran designado consejeros dominicales.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

20

Que los consejeros dominicales presenten su dimisión cuando el accionista a quien representen transmita íntegramente su participación accionarial. Y que también lo hagan, en el número que corresponda, cuando dicho accionista rebaje su participación accionarial hasta un nivel que exija la reducción del número de sus consejeros dominicales.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

21

Que el consejo de administración no proponga la separación de ningún consejero independiente antes del cumplimiento del período estatutario para el que hubiera sido nombrado, salvo cuando concurra justa causa, apreciada por el consejo de administración previo informe de la comisión de nombramientos. En particular, se entenderá que existe justa causa cuando el consejero pase a ocupar nuevos cargos o contraiga nuevas obligaciones que le impidan dedicar el tiempo necesario al desempeño de las funciones propias del cargo de consejero, incumpla los deberes inherentes a su cargo o incurra en algunas de las circunstancias que le hagan perder su condición de independiente, de acuerdo con lo establecido en la legislación aplicable.

También podrá proponerse la separación de consejeros independientes como consecuencia de ofertas públicas de adquisición, fusiones u otras operaciones corporativas similares que supongan un cambio en la estructura de capital de la sociedad, cuando tales cambios en la estructura del consejo de administración vengan propiciados por el criterio de proporcionalidad señalado en la recomendación 16.

Cumple [X] Explique [ ]

22

Que las sociedades establezcan reglas que obliguen a los consejeros a informar y, en su caso, dimitir en aquellos supuestos que puedan perjudicar al crédito y reputación de la sociedad y, en particular, les obliguen a informar al consejo de administración de las causas penales en las que aparezcan como imputados, así como de sus posteriores vicisitudes procesales.

Y que si un consejero resultara procesado o se dictara contra él auto de apertura de juicio oral por alguno de los delitos señalados en la legislación societaria, el consejo de administración examine el caso tan pronto como sea posible y, a la vista de sus circunstancias concretas, decida si procede o no que el consejero continúe en su cargo. Y que de todo ello el consejo de administración dé cuenta, de forma razonada, en el informe anual de gobierno corporativo.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

23

Que todos los consejeros expresen claramente su oposición cuando consideren que alguna propuesta de decisión sometida al consejo de administración puede ser contraria al interés social. Y que otro tanto hagan, de forma especial, los independientes y demás consejeros a quienes no afecte el potencial conflicto de intereses, cuando se trate de decisiones que puedan perjudicar a los accionistas no representados en el consejo de administración.

Y que cuando el consejo de administración adopte decisiones significativas o reiteradas sobre las que el consejero hubiera formulado serias reservas, este saque las conclusiones que procedan y, si optara por dimitir, explique las razones en la carta a que se refiere la recomendación siguiente.

Esta recomendación alcanza también al secretario del consejo de administración, aunque no tenga la condición de consejero.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

24

Que cuando, ya sea por dimisión o por otro motivo, un consejero cese en su cargo antes del término de su mandato, explique las razones en una carta que remitirá a todos los miembros del consejo de administración. Y que, sin perjuicio de que dicho cese se comunique como hecho relevante, del motivo del cese se dé cuenta en el informe anual de gobierno corporativo.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

25

Que la comisión de nombramientos se asegure de que los consejeros no ejecutivos tienen suficiente disponibilidad de tiempo para el correcto desarrollo de sus funciones.

Y que el reglamento del consejo establezca el número máximo de consejos de sociedades de los que pueden formar parte sus consejeros.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

26

Que el consejo de administración se reúna con la frecuencia precisa para desempeñar con eficacia sus funciones y, al menos, ocho veces al año, siguiendo el programa de fechas y asuntos que establezca al inicio del ejercicio, pudiendo cada consejero individualmente proponer otros puntos del orden del día inicialmente no previstos.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

Según lo que se establece el artículo 7.2 del Reglamento de Consejo corresponde al Presidente la facultad ordinaria de fijar el orden del día de las reuniones del Consejo, dirigiendo las discusiones y deliberaciones en sus debates.

Dicho lo anterior, cada consejero puede solicitar incluir otros puntos en el orden del día que no estaban inicialmente previstos.

27

Que las inasistencias de los consejeros se reduzcan a los casos indispensables y se cuantifiquen en el informe anual de gobierno corporativo. Y que, cuando deban producirse, se otorgue representación con instrucciones.

Cumple [ ] Cumple parcialmente [X] Explique [ ]

En el caso de ausencias inevitables, la legislación con el objetivo de evitar que se modifique de facto el equilibrio del consejo de administración, permite que se puede delegar en otro consejero (los no ejecutivos solo en otros no ejecutivos) – es lo que establece el Principio 14 del Código de Buen Gobierno y así también contemplan los Estatutos Sociales (en su artículo 37) así como el Reglamento del Consejo (en su artículo 17) que determinan que los consejeros deberán asistir personalmente a las sesiones del Consejo. No obstante, cuando no puedan hacerlo personalmente, procurarán otorgar su representación por escrito y con carácter especial para cada sesión a otro miembro del Consejo incluyendo las oportunas instrucciones. Los consejeros no ejecutivos solo podrán hacerlo en otro consejero no ejecutivo, si bien los consejeros independientes únicamente podrán otorgar su representación a favor de otro consejero independiente.

Es importante mencionar que la Política de Gobierno Corporativo de CaixaBank establece en relación con el deber de asistencia a las reuniones del Consejo de Administración que, en caso de ausencia inevitable, los consejeros procurarán otorgar su representación por escrito y con carácter especial para cada sesión a otro miembro del Consejo de Administración, y que en cualquier caso, se procurará que la asistencia de cada consejero a las reuniones del Consejo no sea inferior al 80%. Por lo tanto, las delegaciones son una práctica residual en CaixaBank.

El Consejo de Administración valora como buena práctica de Gobierno corporativo que en los casos de imposibilidad de asistir, las representaciones cuando se den, en general no se produzcan, con instrucciones específicas. Ello no modifica de facto el equilibrio del Consejo dado que las delegaciones de los consejeros no ejecutivos solo pueden realizarse en no ejecutivos y en el caso de los independientes únicamente a favor de otro independiente, y hay que recordar que al margen de cualquiera que sea su tipología el consejero debe siempre defender el interés social.

Por otro lado, como ejercicio de libertad de cada consejero, que también puede delegar con las oportunas instrucciones tal y como sugiere el Reglamento del Consejo, la decisión de delegar sin instrucciones representa el ejercicio de autonomía de cada consejero de sopesar aquello que da más valor a su representación y finalmente decidirse por el hecho de que su representante se atenga al resultado del debate en sede del Consejo. Ello además está en línea con lo establecido en la Ley sobre las facultades del Presidente del Consejo, al que se atribuye entre otras la de estimular el debate y la participación activa de los consejeros durante las sesiones, salvaguardando su libre toma de posición.

Por lo tanto, la libertad de realizar delegaciones con o sin instrucciones específicas a la elección de cada consejero se considera una buena práctica y en concreto la ausencia de las mismas por facilitar la posición del mandatario para atenerse al tenor del debate.

28

Que cuando los consejeros o el secretario manifiesten preocupación sobre alguna propuesta o, en el caso de los consejeros, sobre la marcha de la sociedad y tales preocupaciones no queden resueltas en el consejo de administración, a petición de quien las hubiera manifestado, se deje constancia de ellas en el acta.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

29

Que la sociedad establezca los cauces adecuados para que los consejeros puedan obtener el asesoramiento preciso para el cumplimiento de sus funciones incluyendo, si así lo exigieran las circunstancias, asesoramiento externo con cargo a la empresa.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

30

Que, con independencia de los conocimientos que se exijan a los consejeros para el ejercicio de sus funciones, las sociedades ofrezcan también a los consejeros programas de actualización de conocimientos cuando las circunstancias lo aconsejen.

Cumple [X] Explique [ ] No aplicable [ ]

31

Que el orden del día de las sesiones indique con claridad aquellos puntos sobre los que el consejo de administración deberá adoptar una decisión o acuerdo para que los consejeros puedan estudiar o recabar, con carácter previo, la información precisa para su adopción.

Cuando, excepcionalmente, por razones de urgencia, el presidente quiera someter a la aprobación del consejo de administración decisiones o acuerdos que no figuraran en el orden del día, será preciso el consentimiento previo y expreso de la mayoría de los consejeros presentes, del que se dejará debida constancia en el acta.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

32

Que los consejeros sean periódicamente informados de los movimientos en el accionariado y de la opinión que los accionistas significativos, los inversores y las agencias de calificación tengan sobre la sociedad y su grupo.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

33

Que el presidente, como responsable del eficaz funcionamiento del consejo de administración, además de ejercer las funciones que tiene legal y estatutariamente atribuidas, prepare y someta al consejo de administración un programa de fechas y asuntos a tratar; organice y coordine la evaluación periódica del consejo, así como, en su caso, la del primer ejecutivo de la sociedad; sea responsable de la dirección del consejo y de la efectividad de su funcionamiento; se asegure de que se dedica suficiente tiempo de discusión a las cuestiones estratégicas, y acuerde y revise los programas de actualización de conocimientos para cada consejero, cuando las circunstancias lo aconsejen.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]



34

Que cuando exista un consejero coordinador, los estatutos o el reglamento del consejo de administración, además de las facultades que le corresponden legalmente, le atribuya las siguientes: presidir el consejo de administración en ausencia del presidente y de los vicepresidentes, en caso de existir; hacerse eco de las preocupaciones de los consejeros no ejecutivos; mantener contactos con inversores y accionistas para conocer sus puntos de vista a efectos de formarse una opinión sobre sus preocupaciones, en particular, en relación con el gobierno corporativo de la sociedad; y coordinar el plan de sucesión del presidente.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

35

Que el secretario del consejo de administración vele de forma especial para que en sus actuaciones y decisiones el consejo de administración tenga presentes las recomendaciones sobre buen gobierno contenidas en este Código de buen gobierno que fueran aplicables a la sociedad.

Cumple [X] Explique [ ]

36

Que el consejo de administración en pleno evalúe una vez al año y adopte, en su caso, un plan de acción que corrija las deficiencias detectadas respecto de:

a) La calidad y eficiencia del funcionamiento del consejo de administración.

b) El funcionamiento y la composición de sus comisiones.

c) La diversidad en la composición y competencias del consejo de administración.

d) El desempeño del presidente del consejo de administración y del primer ejecutivo de la sociedad.

e) El desempeño y la aportación de cada consejero, prestando especial atención a los responsables de las distintas comisiones del consejo.

Para la realización de la evaluación de las distintas comisiones se partirá del informe que estas eleven al consejo de administración, y para la de este último, del que le eleve la comisión de nombramientos.

Cada tres años, el consejo de administración será auxiliado para la realización de la evaluación por un consultor externo, cuya independencia será verificada por la comisión de nombramientos.

Las relaciones de negocio que el consultor o cualquier sociedad de su grupo mantengan con la sociedad o cualquier sociedad de su grupo deberán ser desglosadas en el informe anual de gobierno corporativo.

El proceso y las áreas evaluadas serán objeto de descripción en el informe anual de gobierno corporativo.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

37

Que cuando exista una comisión ejecutiva, la estructura de participación de las diferentes categorías de consejeros sea similar a la del propio consejo de administración y su secretario sea el de este último.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

38

Que el consejo de administración tenga siempre conocimiento de los asuntos tratados y de las decisiones adoptadas por la comisión ejecutiva y que todos los miembros del consejo de administración reciban copia de las actas de las sesiones de la comisión ejecutiva.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

39

Que los miembros de la comisión de auditoría, y de forma especial su presidente, se designen teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o gestión de riesgos, y que la mayoría de dichos miembros sean consejeros independientes.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

40

Que bajo la supervisión de la comisión de auditoría, se disponga de una unidad que asuma la función de auditoría interna que vele por el buen funcionamiento de los sistemas de información y control interno y que funcionalmente dependa del presidente no ejecutivo del consejo o del de la comisión de auditoría.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

41

Que el responsable de la unidad que asuma la función de auditoría interna presente a la comisión de auditoría su plan anual de trabajo, informe directamente de las incidencias que se presenten en su desarrollo y someta al final de cada ejercicio un informe de actividades.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

42

Que, además de las previstas en la ley, correspondan a la comisión de auditoría las siguientes funciones:

1. En relación con los sistemas de información y control interno:

a) Supervisar el proceso de elaboración y la integridad de la información financiera relativa a la sociedad y, en su caso, al grupo, revisando el cumplimiento de los requisitos normativos, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de los criterios contables.

b) Velar por la independencia de la unidad que asume la función de auditoría interna; proponer la selección, nombramiento, reelección y cese del responsable del servicio de auditoría interna; proponer el presupuesto de ese servicio; aprobar la orientación y sus planes de trabajo, asegurándose de que su actividad esté enfocada principalmente hacia los riesgos relevantes de la sociedad; recibir información periódica sobre sus actividades; y verificar que la alta dirección tenga en cuenta las conclusiones y recomendaciones de sus informes.

c) Establecer y supervisar un mecanismo que permita a los empleados comunicar, de forma confidencial y, si resulta posible y se considera apropiado, anónima, las irregularidades de potencial trascendencia, especialmente financieras y contables, que adviertan en el seno de la empresa.

2. En relación con el auditor externo:

a) En caso de renuncia del auditor externo, examinar las circunstancias que la hubieran motivado.

b) Velar que la retribución del auditor externo por su trabajo no comprometa su calidad ni su independencia.

c) Supervisar que la sociedad comunique como hecho relevante a la CNMV el cambio de auditor y lo acompañe de una declaración sobre la eventual existencia de desacuerdos con el auditor saliente y, si hubieran existido, de su contenido.

d) Asegurar que el auditor externo mantenga anualmente una reunión con el pleno del consejo de administración para informarle sobre el trabajo realizado y sobre la evolución de la situación contable y de riesgos de la sociedad.

e) Asegurar que la sociedad y el auditor externo respetan las normas vigentes sobre prestación de servicios distintos a los de auditoría, los límites a la concentración del negocio del auditor y, en general, las demás normas sobre independencia de los auditores.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

43

Que la comisión de auditoría pueda convocar a cualquier empleado o directivo de la sociedad, e incluso disponer que comparezcan sin presencia de ningún otro directivo.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

44

Que la comisión de auditoría sea informada sobre las operaciones de modificaciones estructurales y corporativas que proyecte realizar la sociedad para su análisis e informe previo al consejo de administración sobre sus condiciones económicas y su impacto contable y, en especial, en su caso, sobre la ecuación de canje propuesta.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

45

Que la política de control y gestión de riesgos identifique al menos:

a) Los distintos tipos de riesgo, financieros y no financieros (entre otros los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medio ambientales, políticos y reputacionales) a los que se enfrenta la sociedad, incluyendo entre los financie¬ros o económicos, los pasivos contingentes y otros riesgos fuera de balance.

b) La fijación del nivel de riesgo que la sociedad considere aceptable.

c) Las medidas previstas para mitigar el impacto de los riesgos identificados, en caso de que llegaran a materializarse.

d) Los sistemas de información y control interno que se utilizarán para controlar y gestionar los citados riesgos, incluidos los pasivos contingentes o riesgos fuera de balance.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

46

Que bajo la supervisión directa de la comisión de auditoría o, en su caso, de una comisión especializada del consejo de administración, exista una función interna de control y gestión de riesgos ejercida por una unidad o departamento interno de la sociedad que tenga atribuidas expresamente las siguientes funciones:

a) Asegurar el buen funcionamiento de los sistemas de control y gestión de riesgos y, en particular, que se identifican, gestionan, y cuantifican adecuadamente todos los riesgos importantes que afecten a la sociedad.

b) Participar activamente en la elaboración de la estrategia de riesgos y en las decisiones importantes sobre su gestión.

c) Velar por que los sistemas de control y gestión de riesgos mitiguen los riesgos adecuadamente en el marco de la política definida por el consejo de administración.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

47

Que los miembros de la comisión de nombramientos y de retribuciones –o de la comisión de nombramientos y la comisión de retribuciones, si estuvieren separadas– se designen procurando que tengan los conocimientos, aptitudes y experiencia adecuados a las funciones que estén llamados a desempeñar y que la mayoría de dichos miembros sean consejeros independientes.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

48

Que las sociedades de elevada capitalización cuenten con una comisión de nombramientos y con una comisión de remuneraciones separadas.

Cumple [X] Explique [ ] No aplicable [ ]

49

Que la comisión de nombramientos consulte al presidente del consejo de administración y al primer ejecutivo de la sociedad, especialmente cuando se trate de materias relativas a los consejeros ejecutivos.

Y que cualquier consejero pueda solicitar de la comisión de nombramientos que tome en consideración, por si los encuentra idóneos a su juicio, potenciales candidatos para cubrir vacantes de consejero.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]



50

Que la comisión de retribuciones ejerza sus funciones con independencia y que, además de las funciones que le atribuya la ley, le correspondan las siguientes:

a) Proponer al consejo de administración las condiciones básicas de los contratos de los altos directivos.

b) Comprobar la observancia de la política retributiva establecida por la sociedad.

c) Revisar periódicamente la política de remuneraciones aplicada a los consejeros y altos directivos, incluidos los sistemas retributivos con acciones y su aplicación, así como garantizar que su remuneración individual sea proporcionada a la que se pague a los demás consejeros y altos directivos de la sociedad.

d) Velar por que los eventuales conflictos de intereses no perjudiquen la independencia del asesoramiento externo prestado a la comisión.

e) Verificar la información sobre remuneraciones de los consejeros y altos directivos contenida en los distintos documentos corporativos, incluido el informe anual sobre remuneraciones de los consejeros.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

51

Que la comisión de retribuciones consulte al presidente y al primer ejecutivo de la sociedad, especialmente cuando se trate de materias relativas a los consejeros ejecutivos y altos directivos.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

52

Que las reglas de composición y funcionamiento de las comisiones de supervisión y control figuren en el reglamento del consejo de administración y que sean consistentes con las aplicables a las comisiones legalmente obligatorias conforme a las recomendaciones anteriores, incluyendo:

a) Que estén compuestas exclusivamente por consejeros no ejecutivos, con mayoría de consejeros independientes.

b) Que sus presidentes sean consejeros independientes.

c) Que el consejo de administración designe a los miembros de estas comisiones teniendo presentes los conocimientos, aptitudes y experiencia de los consejeros y los cometidos de cada comisión, delibere sobre sus propuestas e informes; y que rinda cuentas, en el primer pleno del consejo de administración posterior a sus reuniones, de su actividad y que respondan del trabajo realizado.

d) Que las comisiones puedan recabar asesoramiento externo, cuando lo consideren necesario para el desempeño de sus funciones.

e) Que de sus reuniones se levante acta, que se pondrá a disposición de todos los consejeros.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

53

Que la supervisión del cumplimiento de las reglas de gobierno corporativo, de los códigos internos de conducta y de la política de responsabilidad social corporativa se atribuya a una o se reparta entre varias comisiones del consejo de administración que podrán ser la comisión de auditoría, la de nombramientos, la comisión de responsabilidad social corporativa, en caso de existir, o una comisión especializada que el consejo de administración, en ejercicio de sus facultades de auto-organización, decida crear al efecto, a las que específicamente se les atribuyan las siguientes funciones mínimas:

a) La supervisión del cumplimiento de los códigos internos de conducta y de las reglas de gobierno corporativo de la sociedad.

b) La supervisión de la estrategia de comunicación y relación con accionistas e inversores, incluyendo los pequeños y medianos accionistas.

c) La evaluación periódica de la adecuación del sistema de gobierno corporativo de la sociedad, con el fin de que cumpla su misión de promover el interés social y tenga en cuenta, según corresponda, los legítimos intereses de los restantes grupos de interés.



d) La revisión de la política de responsabilidad corporativa de la sociedad, velando por que esté orientada a la creación de valor.

e) El seguimiento de la estrategia y prácticas de responsabilidad social corporativa y la evaluación de su grado de cumplimiento.

f) La supervisión y evaluación de los procesos de relación con los distintos grupos de interés.

g) La evaluación de todo lo relativo a los riesgos no financieros de la empresa –incluyendo los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medio ambientales, políticos y reputacionales.

h) La coordinación del proceso de reporte de la información no financiera y sobre diversidad, conforme a la normativa aplicable y a los estándares internacionales de referencia.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

54

Que la política de responsabilidad social corporativa incluya los principios o compromisos que la empresa asuma voluntariamente en su relación con los distintos grupos de interés e identifique al menos:

a) Los objetivos de la política de responsabilidad social corporativa y el desarrollo de instrumentos de apoyo.

b) La estrategia corporativa relacionada con la sostenibilidad, el medio ambiente y las cuestiones sociales.

c) Las prácticas concretas en cuestiones relacionadas con: accionistas, empleados, clientes, proveedores, cuestiones sociales, medio ambiente, diversidad, responsabilidad fiscal, respeto de los derechos humanos y prevención de conductas ilegales.

d) Los métodos o sistemas de seguimiento de los resultados de la aplicación de las prácticas concretas señaladas en la letra anterior, los riesgos asociados y su gestión.

e) Los mecanismos de supervisión del riesgo no financiero, la ética y la conducta empresarial.

f) Los canales de comunicación, participación y diálogo con los grupos de interés.

g) Las prácticas de comunicación responsable que eviten la manipulación informativa y protejan la integridad y el honor.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

55

Que la sociedad informe, en un documento separado o en el informe de gestión, sobre los asuntos relacionados con la responsabilidad social corporativa, utilizando para ello alguna de las metodologías aceptadas internacionalmente.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

56

Que la remuneración de los consejeros sea la necesaria para atraer y retener a los consejeros del perfil deseado y para retribuir la dedicación, cualificación y responsabilidad que el cargo exija, pero no tan elevada como para comprometer la independencia de criterio de los consejeros no ejecutivos.

Cumple [X] Explique [ ]

57

Que se circunscriban a los consejeros ejecutivos las remuneraciones variables ligadas al rendimiento de la sociedad y al desempeño personal, así como la remuneración mediante entrega de acciones, opciones o derechos sobre acciones o instrumentos referenciados al valor de la acción y los sistemas de ahorro a largo plazo tales como planes de pensiones, sistemas de jubilación u otros sistemas de previsión social.

Se podrá contemplar la entrega de acciones como remuneración a los consejeros no ejecutivos cuando se condicione a que las mantengan hasta su cese como consejeros. Lo anterior no será de aplicación a las acciones que el consejero necesite enajenar, en su caso, para satisfacer los costes relacionados con su adquisición.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

58

Que en caso de remuneraciones variables, las políticas retributivas incorporen los límites y las cautelas técnicas precisas para asegurar que tales remuneraciones guardan relación con el rendimiento profesional de sus beneficiarios y no derivan solamente de la evolución general de los mercados o del sector de actividad de la compañía o de otras circunstancias similares.

Y, en particular, que los componentes variables de las remuneraciones:

a) Estén vinculados a criterios de rendimiento que sean predeterminados y medibles y que dichos criterios consideren el riesgo asumido para la obtención de un resultado.

b) Promuevan la sostenibilidad de la empresa e incluyan criterios no financieros que sean adecuados para la creación de valor a largo plazo, como el cumplimiento de las reglas y los procedimientos internos de la sociedad y de sus políticas para el control y gestión de riesgos.

c) Se configuren sobre la base de un equilibrio entre el cumplimiento de objetivos a corto, medio y largo plazo, que permitan remunerar el rendimiento por un desempeño continuado durante un período de tiempo suficiente para apreciar su contribución a la creación sostenible de valor, de forma que los elementos de medida de ese rendimiento no giren únicamente en torno a hechos puntuales, ocasionales o extraordinarios.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

59

Que el pago de una parte relevante de los componentes variables de la remuneración se difiera por un período de tiempo mínimo suficiente para comprobar que se han cumplido las condiciones de rendimiento previamente establecidas.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

60

Que las remuneraciones relacionadas con los resultados de la sociedad tomen en cuenta las eventuales salvedades que consten en el informe del auditor externo y minoren dichos resultados.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

61

Que un porcentaje relevante de la remuneración variable de los consejeros ejecutivos esté vinculado a la entrega de acciones o de instrumentos financieros referenciados a su valor.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

62

Que una vez atribuidas las acciones o las opciones o derechos sobre acciones correspondientes a los sistemas retributivos, los consejeros no puedan transferir la propiedad de un número de acciones equivalente a dos veces su remuneración fija anual, ni puedan ejercer las opciones o derechos hasta transcurrido un plazo de, al menos, tres años desde su atribución.

Lo anterior no será de aplicación a las acciones que el consejero necesite enajenar, en su caso, para satisfacer los costes relacionados con su adquisición.

Cumple ☐ Cumple parcialmente ☐ Explique ☒ No aplicable ☐

Respecto a la prohibición para los consejeros de transmitir la propiedad de un número de acciones equivalente a dos veces la remuneración fija anual, dentro de los 3 años de su adquisición, en el caso de CaixaBank no se aplica de esta forma. No existe una previsión en estos términos, pero sí está establecida expresamente la prohibición para los consejeros ejecutivos (que son los únicos que pueden ser retribuidos con acciones) de transmitir las acciones correspondientes a su sistema retributivo, sin importar la cantidad, durante el periodo de 12 meses desde su entrega.

Se considera que la finalidad establecida en el Principio 25 de que la remuneración de los consejeros favorezca la consecución de los objetivos empresariales y del interés social se logra igualmente por la existencia de cláusulas malus y clawback así como por la propia estructura de la remuneración de los consejeros ejecutivos, cuya retribución en acciones (que corresponde a la mitad de la remuneración variable así como lo referente a los planes de incentivos a largo plazo) además del periodo de restricción, está sujeta a un régimen de diferimiento, siendo además dicha remuneración variable representativa de una parte limitada de la remuneración total, en absoluta coherencia con los principios prudenciales de no incentivo a la toma de riesgos y con el alineamiento de objetivos y evolución sostenible de la entidad.

En la Junta General de Accionistas celebrada el 6 de abril de 2017 se aprobó la Política de Remuneración del Consejo de Administración ampliándose el diferimiento de 3 a 5 años aplicable a partir del 2018 (Esta modificación se ha realizado para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Guía de la EBA sobre Políticas de Remuneración) y fue mantenida en las Modificaciones de la Política de Remuneración del Consejo de Administración aprobadas por la Junta General de Accionistas celebrada el 6 de abril de 2018 y la del 5 de abril de 2019 Y respecto a los Planes de Incentivo a Largo plazo los mismos, se han aprobado en la Junta General del 23 de abril de 2015 y la de 5 de abril de 2019.

63

Que los acuerdos contractuales incluyan una cláusula que permita a la sociedad reclamar el reembolso de los componentes variables de la remuneración cuando el pago no haya estado ajustado a las condiciones de rendimiento o cuando se hayan abonado atendiendo a datos cuya inexactitud quede acreditada con posterioridad.

Cumple ☒ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐ No aplicable ☐

64

Que los pagos por resolución del contrato no superen un importe establecido equivalente a dos años de la retribución total anual y que no se abonen hasta que la sociedad haya podido comprobar que el consejero ha cumplido con los criterios de rendimiento previamente establecidos.

Cumple ☒ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐ No aplicable ☐

H. Otras informaciones de interés

Códigos Éticos o de Buenas prácticas adheridos por CaixaBank:

INTERNACIONALES

Organismo encargado de promover los principios de Naciones Unidas. CaixaBank ocupa la presidencia desde 2012.

Promueve las finanzas sostenibles y la integración de aspectos ambientales y sociales en el negocio (2018).

Define el papel y las responsabilidades del sector financiero para garantizar un futuro sostenible (2019).

La gestora de planes de pensiones, VidaCaixa (2009), la gestora de activos del Grupo, CaixaBank Asset Management (2016) y BPI Gestão de Activos (2019), son firmantes.

Persigue la consecución de los ODS mediante el fomento de las inversiones de impacto. CaixaBank Asset Management ostenta la presidencia del Spanish National Board (2019).

Promueve las microfinanzas como una herramienta para combatir la exclusión social y financiera en Europa a través del autoempleo y la creación de microempresas.

Entidad que representa a las cajas de ahorro y banca minorista en Europa. Existen diferentes comités con participación de equipos de CaixaBank.

Compromiso público de alinear las políticas para hacer avanzar la igualdad entre los géneros (2013).

Principios que promueven la integridad en el mercado de bonos verdes y sociales (2015).

Iniciativa del Financial Stability Board que promueve la divulgación de las exposiciones climáticas de las empresas (2018).

Iniciativa que impulsa el diálogo con las compañías del mundo con mayores niveles de emisiones con efecto invernadero (2018).

Compromiso de evaluación de riesgos ESG* en la financiación de proyectos de más de 7 millones de euros (2007).

Iniciativa global y colaborativa de empresas comprometidas por una energía 100% renovable (2016).

CaixaBank es el primer banco europeo en convertirse en miembro afiliado de este organismo de Naciones Unidas encargado de la promoción de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos (2019).

NACIONALES

» "la Caixa"

Alianza con "la Caixa", la primera Obra Social de España y una de las mayores fundaciones del mundo.

» IESE

Compromiso de fomentar, promocionar y divulgar nuevos conocimientos sobre la responsabilidad social corporativa (2008).

» Cátedra AgroBank

Cátedra para promover la innovación y la sostenibilidad en la industria de los agronegocios (2016).

» Observatorio de los ODS

Realiza un seguimiento del cumplimiento de los ODS por parte de empresas españolas (2017). Creado por "la Caixa" en colaboración con Cátedra Liderazgo y Gobernanza Democrática de ESADE (2017).

» ceca

Entidad que representa a las cajas de ahorro en España. Existen diferentes comités con participación de equipos Caixabank.

» Grupo Español Crecimiento Verde

Promueve el crecimiento económico ligado a una economía baja en carbono a través de la colaboración público-privada, CaixaBank es socio fundador (2016).

» finresp

Persiguen asegurar que se destina suficiente capital privado a inversores sostenibles. Adscritos a la red de centros europeos para la sostenibilidad de Naciones Unidas (2019).

» seres

Promueve el compromiso de las empresas en la mejora de la sociedad con actuaciones responsables. CaixaBank está en el patronato y en el Consejo Asesor (2011).

» Forética

Fomenta la integración de aspectos sociales, medioambientales y de gobernanza en la gestión de las empresas (2010).

» ICC

Defiende la RSC y la lucha contra la corrupción de las empresas españolas (2019).

» finanzas para todos

Adhesión al Plan Nacional de Educación Financiera del Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), cuyo objetivo es mejorar el conocimiento financiero de la población (2010).

» DIRSE

Asociación española de profesionales de Responsabilidad Social. CaixaBank es vocal de la Junta (2011).

» IESE PPP for CITIES

Acuerdo de colaboración para desarrollar propuestas concretas que faciliten la financiación y plena implantación de las propuestas Smart City: unas ciudad más inclusivas y sostenibles, tanto socialmente como con el planeta (2019).

» RECONOCIMIENTO POR PARTE DE LOS PRINCIPALES ÍNDICES Y AGENCIAS DE CALIFICACIÓN EN SOSTENIBILIDAD

	Dow Jones Sustainability Indices	MSCI	SUSTAINALYTICS	FTSE4Good	ISS ESG	CDP	EURONEXT vigeo eiris
	(0-100)	(CCC-AAA)	(0-100)	(1-5)	(D-/A+)	(D-/A)	
2019	81	A	74	3,8	C	A-	Robust
2018	79	A	74	4	C	A-	Robust
	Solo incluidos 25 bancos a nivel mundial		Outperformer		Prime	Leadership	

Adicionalmente CaixaBank está adherida al Women's Empowerment Principles (desde 2014, ONU y Pacto Mundial Naciones Unidas, desde 2012), al Chárter diversidad (desde el 2011), a "Más mujeres, mejores empresas" (renovado en 2019), a "EJE&CON" (desde febrero de 2019) y al Observatorio Generación y Talento (desde 2016). Asimismo, desde 2015, CaixaBank cumple y está adherida al Código de Buenas Prácticas Tributarias, elaborado en el marco del Foro de Grandes Empresas en colaboración con la Agencia Tributaria. Y a través de su sucursal en Londres, está voluntariamente adscrita al Código de Prácticas Tributarias para Bancos impulsado por las autoridades fiscales del Reino Unido.

Desde 2009, CaixaBank está adherida al Programa de acuerdos voluntarios para la reducción de las emisiones de gases con efecto invernadero (GEH) y participa en el Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción del Ministerio para la transición ecológica y el reto demográfico y se ha comprometido voluntariamente a realizar el seguimiento de sus emisiones y a establecer medidas que contribuyan a su reducción, más allá de lo que obliga la normativa.

Asimismo, CaixaBank sigue las Directrices de la OCDE para empresas internacionales, estas guías promueven una conducta empresarial sostenible y responsable.

Finalmente, CaixaBank desde el 2015 está adherida al Código de Buenas Prácticas del Gobierno español para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual dirigido a familias en riesgo de exclusión.

Este informe anual de gobierno corporativo ha sido aprobado por el consejo de Administración de la sociedad, en su sesión de fecha:

20/02/2020

Indique si ha habido consejeros que hayan votado en contra o se hayan abstenido en relación con la aprobación del presente Informe.

Si ☐ No ☒



Informe de auditor referido a la "Información relativa al Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF)" de CaixaBank, S.A. correspondiente al ejercicio 2019

Al Consejo de Administración de CaixaBank, S.A.,

De acuerdo con la solicitud del Consejo de Administración de CaixaBank, S.A. (en adelante, la Entidad) y con nuestra carta propuesta de fecha 8 de noviembre de 2019, hemos aplicado determinados procedimientos sobre la "Información relativa al SCIIF" adjunta incluida en el apartado *"F. Sistemas internos de control y gestión de riesgos en relación con el proceso de emisión de la información financiera (SCIIF)"* del Informe Anual de Gobierno Corporativo de CaixaBank, S.A., correspondiente al ejercicio 2019, en el que se resumen los procedimientos de control interno de la Entidad en relación a la información financiera anual.

El Consejo de Administración es responsable de adoptar las medidas oportunas para garantizar razonablemente la implantación, mantenimiento y supervisión de un adecuado sistema de control interno así como del desarrollo de mejoras de dicho sistema y de la preparación y establecimiento del contenido de la Información relativa al SCIIF adjunta.

En este sentido, hay que tener en cuenta que, con independencia de la calidad del diseño y operatividad del sistema de control interno adoptado por la Entidad en relación a la información financiera anual, éste sólo puede permitir una seguridad razonable, pero no absoluta, en relación con los objetivos que persigue, debido a las limitaciones inherentes a todo sistema de control interno.

En el curso de nuestro trabajo de auditoría de las cuentas anuales y conforme a las Normas Técnicas de Auditoría, nuestra evaluación del control interno de la Entidad ha tenido como único propósito el permitirnos establecer el alcance, la naturaleza y el momento de realización de los procedimientos de auditoría de las cuentas anuales de la Entidad. Por consiguiente, nuestra evaluación del control interno, realizada a efectos de dicha auditoría de cuentas, no ha tenido la extensión suficiente para permitirnos emitir una opinión específica sobre la eficacia de dicho control interno sobre la información financiera anual regulada.

A los efectos de la emisión de este informe, hemos aplicado exclusivamente los procedimientos específicos descritos a continuación e indicados en la Guía de Actuación sobre el Informe del auditor referido a la Información relativa al Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera de las entidades cotizadas, publicada por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (en adelante, CNMV) en su página web, que establece el trabajo a realizar, el alcance mínimo del mismo, así como el contenido de este informe. Como el trabajo resultante de dichos procedimientos tiene, en cualquier caso, un alcance reducido y sustancialmente menor que el de una auditoría o una revisión sobre el sistema de control interno, no expresamos una opinión sobre la efectividad del mismo, ni sobre su diseño y su eficacia operativa, en relación a la información financiera anual de la Entidad correspondiente al ejercicio 2019 que se describe en la Información relativa al SCIIF adjunta. En consecuencia, si hubiéramos aplicado procedimientos adicionales a los citados a continuación o realizado una auditoría o una revisión sobre el sistema de control interno en relación a la información financiera anual regulada, se podrían haber puesto de manifiesto otros hechos o aspectos sobre los que les habríamos informado.

Asimismo, dado que este trabajo especial no constituye una auditoría de cuentas ni se encuentra sometido a la Ley de Auditoría de Cuentas, no expresamos una opinión de auditoría en los términos previstos en la citada normativa.

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª
Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - CIF: B-79 031290

Se relacionan a continuación los procedimientos aplicados:

1. Lectura y entendimiento de la información preparada por la Entidad en relación con el SCIIF – información de desglose incluida en el Informe de Gestión - y evaluación de si dicha información aborda la totalidad de la información requerida de acuerdo al contenido mínimo descrito en el Apartado F, relativo a la descripción del SCIIF, del modelo de IAGC según se establece en la Circular nº 5/2013 de la CNMV de fecha 12 de junio de 2013, posteriormente modificada por la Circular nº 7/2015 de la CNMV de 22 de diciembre de 2015 y la Circular nº 2/2018 de la CNMV de 12 de junio.

2. Preguntas al personal encargado de la elaboración de la información detallada en el punto 1 anterior con el fin de: (i) obtener un entendimiento del proceso seguido en su elaboración; (ii) obtener información que permita evaluar si la terminología utilizada se ajusta a las definiciones del marco de referencia; (iii) obtener información sobre si los procedimientos de control descritos están implantados y en funcionamiento en la Entidad.

3. Revisión de la documentación explicativa soporte de la información detallada en el punto 1 anterior, y que comprenderá, principalmente, aquella directamente puesta a disposición de los responsables de formular la información descriptiva del SCIIF. En este sentido, dicha documentación incluye informes preparados por la función de auditoría interna, alta dirección y otros especialistas internos o externos en sus funciones de soporte a la Comisión de Auditoría y Control.

4. Comparación de la información detallada en el punto 1 anterior con el conocimiento del SCIIF de la Entidad obtenido como resultado de la aplicación de los procedimientos realizados en el marco de los trabajos de la auditoría de cuentas anuales.

5. Lectura de actas de reuniones del Consejo de Administración, Comisión de Auditoría y Control y otras comisiones de la Entidad a los efectos de evaluar la consistencia entre los asuntos en ellas abordados en relación al SCIIF y la información detallada en el punto 1 anterior.

6. Obtención de la carta de manifestaciones relativa al trabajo realizado adecuadamente firmada por los responsables de la preparación y formulación de la información detallada en el punto 1 anterior.

Como resultado de los procedimientos aplicados sobre la Información relativa al SCIIF no se han puesto de manifiesto inconsistencias o incidencias que puedan afectar a la misma.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en el marco de los requerimientos establecidos por el artículo 540 del texto refundido la Ley de Sociedades de Capital, por la Circular nº 5/2013 de la CNMV de fecha 12 de junio, modificada por la Circular nº 7/2015 de la CNMV de 22 de diciembre de 2015 y la Circular nº 2/2018 de la CNMV de 12 de junio a los efectos de la descripción del SCIIF en los Informes Anuales de Gobierno Corporativo.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Ramón Aznar Pascua (15414)

21 de febrero de 2020

INSTITUTO DE CENSORES JURADOS DE CUENTAS DE ESPAÑA

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

2020 Núm. 20/20/01129

SELLO CORPORATIVO: 30,00 EUR

Informe sobre trabajos distintos a la auditoría de cuentas

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL EMISOR

Fecha fin del ejercicio de referencia:	31/12/2019
CIF:	A-08663619

Denominación Social:

CAIXABANK, S.A.

Domicilio social:

CL. PINTOR SOROLLA N.2-4 (VALENCIA)

A. ESTRUCTURA DE LA PROPIEDAD

A.1. Complete el siguiente cuadro sobre el capital social de la sociedad:

Fecha de última modificación	Capital social (€)	Número de acciones	Número de derechos de voto
14/12/2016	5.981.438.031,00	5.981.438.031	5.981.438.031

Indique si existen distintas clases de acciones con diferentes derechos asociados:

[ ] Sí

[√] No

A.2. Detalle los titulares directos e indirectos de participaciones significativas a la fecha de cierre del ejercicio, excluidos los consejeros:

Nombre o denominación social del accionista	% derechos de voto atribuidos a las acciones		% derechos de voto a través de instrumentos financieros		% total de derechos de voto
	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto	
INVESCO LIMITED	0,00	2,02	0,00	0,00	2,02
BLACKROCK, INC	0,00	3,00	0,00	0,07	3,07
FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA	0,00	40,00	0,00	0,00	40,00

Detalle de la participación indirecta:

Nombre o denominación social del titular indirecto	Nombre o denominación social del titular directo	% derechos de voto atribuidos a las acciones	% derechos de voto a través de instrumentos financieros	% total de derechos de voto
INVESCO LIMITED	INVESCO ASSET MANAGEMENT LIMITED	1,95	0,00	1,95
INVESCO LIMITED	INVESCO ADVISER, INC	0,01	0,00	0,01
INVESCO LIMITED	INVESCO MANAGEMENT, S.A.	0,05	0,00	0,05
BLACKROCK, INC	OTRAS ENTIDADES CONTROLADAS QUE INTEGRAN EL	3,00	0,07	3,07

Nombre o denominación social del titular indirecto	Nombre o denominación social del titular directo	% derechos de voto atribuidos a las acciones	% derechos de voto a través de instrumentos financieros	% total de derechos de voto
	GRUPO BLACKROCK, INC			
FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA	CRITERIA CAIXA, S.A.U.	40,00	0,00	40,00
INVESCO LIMITED	INVESCO CAPITAL MANAGEMENT LLC	0,00	0,00	0,00

A.3. Complete los siguientes cuadros sobre los miembros del consejo de administración de la sociedad, que posean derechos de voto sobre acciones de la sociedad:

Nombre o denominación social del consejero	% derechos de voto atribuidos a las acciones		% derechos de voto a través de instrumentos financieros		% total de derechos de voto	% derechos de voto que pueden ser transmitidos a través de instrumentos financieros	
	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto		Directo	Indirecto
DON IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON JOSÉ SERNA MASIÁ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DOÑA KORO USARRAGA UNSAIN	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DOÑA MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON JORDI GUAL SOLÉ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON FRANCESC XAVIER VIVES TORRENTS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Nombre o denominación social del consejero	% derechos de voto atribuidos a las acciones		% derechos de voto a través de instrumentos financieros		% total de derechos de voto	% derechos de voto que pueden ser transmitidos a través de instrumentos financieros	
	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto		Directo	Indirecto
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	0,02	0,00	0,00	0,00	0,02	0,00	0,00
FUNDACIÓN CAJACANARIAS	0,64	0,00	0,00	0,00	0,64	0,00	0,00
DON JOHN S. REED	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DOÑA MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON MARCELINO ARMENTER VIDAL	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

% total de derechos de voto en poder del consejo de administración	0,67

Detalle de la participación indirecta:

Nombre o denominación social del consejero	Nombre o denominación social del titular directo	% derechos de voto atribuidos a las acciones	% derechos de voto a través de instrumentos financieros	% total de derechos de voto	% derechos de voto que pueden ser transmitidos a través de instrumentos financieros
DON JOSÉ SERNA MASIÁ	DOÑA MARÍA SOLEDAD GARCÍA CONDE ANGOSO	0,00	0,00	0,00	0,00

A.7. Indique si han sido comunicados a la sociedad pactos parasociales que la afecten según lo establecido en los artículos 530 y 531 de la Ley de Sociedades de Capital. En su caso, descríbalos brevemente y relacione los accionistas vinculados por el pacto:

[√] Sí
[ ] No

Intervinientes del pacto parasocial	% de capital social afectado	Breve descripción del pacto	Fecha de vencimiento del pacto, si la tiene
FUNDACIÓN BANCARIA CAJA NAVARRA, FUNDACIÓN CAJACANARIAS Y FUNDACIÓN CAJA DE BURG, FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA	40,63	Tras la fusión por absorción de Banca Cívica por CaixaBank, los accionistas: Fundación Bancaria "la Caixa", y Caja Navarra (actualmente Fundación Bancaria Caja Navarra), Cajasol (actualmente Fundación Cajasol), CajaCanarias (actualmente Fundación CajaCanarias) y Caja de Burgos (actualmente Caja de Burgos, Fundación Bancaria), ("las Fundaciones", en adelante) suscribieron el 1 de agosto de 2012 el Pacto de Accionistas cuyo objeto era regular las relaciones de "las Fundaciones" y la Fundación Bancaria "la Caixa" como accionistas de CaixaBank, y sus recíprocas relaciones de cooperación así como con CaixaBank. Para mayor detalle véase el apartado de Pactos Parasociales del IAGC en formato libre.	La fecha de vencimiento del pacto es el 3 de agosto de 2020.

Indique si la sociedad conoce la existencia de acciones concertadas entre sus accionistas. En su caso, descríbalas brevemente:

[ ] Sí
[√] No

A.8. Indique si existe alguna persona física o jurídica que ejerza o pueda ejercer el control sobre la sociedad de acuerdo con el artículo 5 de la Ley del Mercado de Valores. En su caso, identifíquela:

[ ] Sí
[√] No

A.9. Complete los siguientes cuadros sobre la autocartera de la sociedad:

A fecha de cierre del ejercicio:

Número de acciones directas	Número de acciones indirectas(*)	% total sobre capital social
2.705.936	423.157	0,05

(*) A través de:

Nombre o denominación social del titular directo de la participación	Número de acciones directas
VIDACAIXA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS	19.528
MICROBANK	5.635
BANCO BPI, S.A.	393.716
CAIXABANK PAYMENT & CONSUMER	4.278
Total	423.157

A.11. Capital flotante estimado:

	%
Capital flotante estimado	54,16

A.14. Indique si la sociedad ha emitido valores que no se negocian en un mercado regulado de la Unión Europea.

[ ] Sí
[√] No

B. JUNTA GENERAL

B.4. Indique los datos de asistencia en las juntas generales celebradas en el ejercicio al que se refiere el presente informe y los de los dos ejercicios anteriores:

	Datos de asistencia				
Fecha junta general	% de presencia física	% en representación	% voto a distancia		Total
			Voto electrónico	Otros	
06/04/2017	42,54	24,43	0,03	1,25	68,25
De los que Capital flotante	1,89	17,12	0,03	1,25	20,29
06/04/2018	41,48	23,27	0,03	0,23	65,01
De los que Capital flotante	3,78	19,57	0,03	0,23	23,61
05/04/2019	43,67	20,00	0,09	1,86	65,62
De los que Capital flotante	3,02	15,96	0,09	1,86	20,93

B.5. Indique si en las juntas generales celebradas en el ejercicio ha habido algún punto del orden del día que, por cualquier motivo, no haya sido aprobado por los accionistas:

[ ] Sí
[√] No

B.6. Indique si existe alguna restricción estatutaria que establezca un número mínimo de acciones necesarias para asistir a la junta general, o para votar a distancia:

[√] Sí
[ ] No

Número de acciones necesarias para asistir a la junta general	1.000
Número de acciones necesarias para votar a distancia	1

C. ESTRUCTURA DE LA ADMINISTRACION DE LA SOCIEDAD

C.1. Consejo de administración

C.1.1 Número máximo y mínimo de consejeros previstos en los estatutos sociales y el número fijado por la junta general:

Número máximo de consejeros	22
Número mínimo de consejeros	12
Número de consejeros fijado por la junta	16

C.1.2 Complete el siguiente cuadro con los miembros del consejo:

Nombre o denominación social del consejero	Representante	Categoría del consejero	Cargo en el consejo	Fecha primer nombramiento	Fecha último nombramiento	Procedimiento de elección
DON IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO		Dominical	CONSEJERO	06/04/2017	06/04/2017	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON JOSÉ SERNA MASIÁ		Dominical	CONSEJERO	30/06/2016	06/04/2017	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DOÑA KORO USARRAGA UNSAIN		Independiente	CONSEJERO	30/06/2016	06/04/2017	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU		Independiente	CONSEJERO	21/09/2017	06/04/2018	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DOÑA MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS		Independiente	CONSEJERO	25/02/2016	28/04/2016	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI		Dominical	VICEPRESIDENTE	01/01/2018	06/04/2018	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

Nombre o denominación social del consejero	Representante	Categoría del consejero	Cargo en el consejo	Fecha primer nombramiento	Fecha último nombramiento	Procedimiento de elección
DON ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU		Dominical	CONSEJERO	01/01/2017	06/04/2017	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON JORDI GUAL SOLÉ		Dominical	PRESIDENTE	30/06/2016	06/04/2017	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON FRANCESC XAVIER VIVES TORRENTS		Independiente	CONSEJERO COORDINADOR INDEPENDIENTE	05/06/2008	23/04/2015	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ		Independiente	CONSEJERO	24/04/2014	05/04/2019	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE		Ejecutivo	CONSEJERO DELEGADO	30/06/2014	05/04/2019	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
FUNDACIÓN CAJACANARIAS	DOÑA NATALIA AZNÁREZ GÓMEZ	Dominical	CONSEJERO	23/02/2017	06/04/2017	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON JOHN S. REED		Independiente	CONSEJERO	03/11/2011	05/04/2019	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DOÑA MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE		Dominical	CONSEJERO	26/06/2012	05/04/2019	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL		Independiente	CONSEJERO	05/04/2019	05/04/2019	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON MARCELINO ARMENTER VIDAL		Dominical	CONSEJERO	05/04/2019	05/04/2019	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

Número total de consejeros	16

Indique las bajas que, ya sea por dimisión, destitución o por cualquier otra causa, se hayan producido en el consejo de administración durante el periodo sujeto a información:

Nombre o denominación social del consejero	Categoría del consejero en el momento del cese	Fecha del último nombramiento	Fecha de baja	Comisiones especializadas de las que era miembro	Indique si la baja se ha producido antes del fin del mandato
DON ALAIN MINC	Independiente	24/04/2014	05/04/2019	Comisión de Auditoría y Control. Comisión de Nombramientos.	NO
DON JUAN ROSELL LASTORTRAS	Independiente	24/04/2014	05/04/2019	Comisión de Retribuciones.	NO
DON ANTONIO SÁINZ DE VICUÑA Y BARROSO	Independiente	24/04/2014	05/04/2019	Comisión de Riesgos. Comisión Ejecutiva.	NO
DON JAVIER IBARZ ALEGRÍA	Dominical	26/06/2012	05/04/2019	Comisión Ejecutiva.	NO

C.1.3 Complete los siguientes cuadros sobre los miembros del consejo y su distinta categoría:

CONSEJEROS EJECUTIVOS		
Nombre o denominación social del consejero	Cargo en el organigrama de la sociedad	Perfil
DON GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Consejero Delegado	Gonzalo Gortázar, nacido en Madrid en 1965, es Consejero Delegado de CaixaBank desde junio de 2014. Licenciado en Derecho y en Ciencias Empresariales por la Universidad Pontificia Comillas (ICADE) y Máster en Business Administration with distinction por INSEAD. Actualmente es Presidente de VidaCaixa y Consejero de Banco BPI. Fue Director General de Finanzas de CaixaBank hasta su nombramiento como Consejero Delegado en junio de 2014. Previamente fue Consejero Director General de Criteria CaixaCorp entre 2009 y Junio de 2011. Desde 1993 a 2009 trabajó en Morgan Stanley en Londres y en Madrid, donde ocupó diversos cargos en la división de Banca de Inversión liderando el Grupo de Instituciones Financieras en Europa hasta mediados del año 2009, momento en el que se incorporó a Criteria. Con anterioridad desempeñó diversas responsabilidades en Bank of America en Banca Corporativa y de Inversión. Ha sido Vicepresidente Primero de Repsol y Consejero de Grupo Financiero Inbursa, Erste Bank, SegurCaixa Adeslas, Abertis, Port Aventura y Saba.

Número total de consejeros ejecutivos	1
% sobre el total del consejo	6,25

CONSEJEROS EXTERNOS DOMINICALES		
Nombre o denominación social del consejero	Nombre o denominación del accionista significativo a quien representa o que ha propuesto su nombramiento	Perfil
DON IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA	Ignacio Garralda Ruiz de Velasco, nacido en Madrid en 1951, es Consejero de CaixaBank desde el año 2017. Licenciado en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid. Es Notario en excedencia desde 1989. Inició su carrera profesional como Corredor Colegiado de Comercio, de 1976 a 1982, año en que pasó a Agente de Cambio y Bolsa del Ilustre Colegio de Agentes de Cambio y Bolsa de Madrid hasta 1989. Fue socio Fundador de AB Asesores Bursátiles, S.A, Sociedad en la que ocupó el cargo de Vicepresidente hasta 2001, Vicepresidente de Morgan Stanley Dean Witter, SV, S.A. de 1999 a 2001 y Presidente de Bancoval, S.A. entre 1994 y 1996. Entre 1991 y 2009 fue Consejero de la Sociedad Rectora de la Bolsa de Madrid. Actualmente es Presidente y Consejero Delegado de Mutua Madrileña Automovilista. Es miembro del Consejo de Administración desde 2002 y miembro de la Comisión Ejecutiva desde 2004, ejerciendo actualmente como su Presidente, así como de la Comisión de Inversiones. Es Vicepresidente 1° de Bolsas y Mercados Españoles (BME), miembro del Consejo de Administración de Endesa S.A. ejerciendo como Presidente de su Comisión de Auditoría desde 2016. Además es Presidente de la Fundación Mutua Madrileña, miembro del Patronato de la Fundación Princesa de Asturias, del Museo Reina Sofía, de Pro Real Academia Española y de la Fundación de Ayuda contra la Drogadicción.
DON JOSÉ SERNA MASIÁ	FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA	José Serna Masiá nacido en Albacete en 1942, es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde julio de 2016. Licenciado en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid en 1964, inició su actividad profesional en la asesoría jurídica de Butano, S.A. (1969/70). En 1971 ingresó en el Cuerpo de Abogados del Estado, prestando sus servicios en la Abogacía del Estado de Salamanca y en los Ministerios de Educación y Ciencia y Hacienda. Posteriormente se incorporó a los servicios contenciosos del Estado en la Audiencia Territorial de Madrid (actualmente Tribunal Superior de Justicia) hasta que pasó a la situación de excedencia en 1983. De 1983 a 1987 fue Asesor Jurídico de la Bolsa de Madrid. En 1987 obtuvo plaza como Agente de Cambio y Bolsa en la Bolsa de Barcelona, siendo elegido Secretario de su Junta Sindical. Participó en la reforma bursátil de 1988 como Presidente de la Sociedad Promotora de la nueva Bolsa de Barcelona y también como vocal de la Comisión Consultiva de la recién creada Comisión Nacional

CONSEJEROS EXTERNOS DOMINICALES		
Nombre o denominación social del consejero	Nombre o denominación del accionista significativo a quien representa o que ha propuesto su nombramiento	Perfil
		del Mercado de Valores. En 1989 fue elegido Presidente de la Bolsa de Barcelona, cargo que desempeñó durante dos mandatos consecutivos hasta 1993. De 1991 a 1992 fue Presidente de la Sociedad de Bolsas de España, que agrupa a las cuatro Bolsas Españolas, y Vicepresidente del Mercado Español de Futuros Financieros radicado en Barcelona. Fue también Vicepresidente de la Fundación Barcelona Centro Financiero y de la Sociedad de Valores y Bolsa Interdealers, S.A. En 1994 se incorporó como Agente de Cambio y Bolsa al Colegio Oficial de Corredores de Comercio de Barcelona. Formó parte del Consejo de Administración de ENDESA durante los años 2000 a 2007. Fue asimismo vocal de su Comisión de Control y Auditoría, presidiéndola de 2006 a 2007. Fue también consejero de las sociedades ENDESA Diversificación y ENDESA Europa. Ha sido Notario de Barcelona de 2000 a 2013.
DON TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA	Tomás Muniesa, nacido en Barcelona en 1952; es Vicepresidente de CaixaBank desde abril 2018. Licenciado en Ciencias Empresariales y Máster en Dirección de Empresas por ESADE. En el año 1976 ingresó en "la Caixa", siendo nombrado en 1992 Director General Adjunto y en 2011 Director General del Grupo Asegurador y Gestión de Activos de CaixaBank, hasta noviembre de 2018. Ha sido Vicepresidente Ejecutivo y CEO de VidaCaixa desde 1997 hasta noviembre de 2018. En la actualidad ostenta los cargos de Vicepresidente de CaixaBank, VidaCaixa y SegurCaixa Adeslas. Es, además, miembro del Patronato de ESADE Fundación y Consejero de Allianz Portugal. Con anterioridad, fue Presidente de MEFF (Sociedad Rectora de Productos Derivados), Vicepresidente de BME (Bolsas y Mercados Españoles), Vicepresidente 2º de UNESPA, Consejero y Presidente de la Comisión de Auditoría del Consorcio de Compensación de Seguros, Consejero de Vithas Sanidad SL y Consejero Suplente del Grupo Financiero Inbursa en México.
DON ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA	Nacido en Girona en 1949, es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde enero de 2017. Licenciado en Derecho por la Universidad de Barcelona, ganó las oposiciones de Abogado del Estado en 1974, siendo destinado primero a Castellón de la Plana y después, a finales de 1975, a Barcelona. En 1984 solicita la excedencia y pasa a prestar servicios en la Bolsa de Barcelona donde desempeña el cargo de Asesor Jurídico y a partir de 1989, cuando la Bolsa se transforma en Sociedad, es nombrado Secretario del Consejo de Administración, manteniendo también actividad profesional como abogado en ejercicio. En 1994 deja la Bolsa de Barcelona concentrándose en el ejercicio de la abogacía, asesorando de forma permanente a "la Caixa", de la que es nombrado Vicesecretario del Consejo de Administración

CONSEJEROS EXTERNOS DOMINICALES		
Nombre o denominación social del consejero	Nombre o denominación del accionista significativo a quien representa o que ha propuesto su nombramiento	Perfil
		en 1995 y Secretario del Consejo de Administración en 2003, siendo nombrado en 2004 Director Adjunto y en 2005 Director Ejecutivo. Desde junio de 2014 a diciembre de 2016 fue Vicepresidente y Vicesecretario del Patronato de la Fundación Bancaria Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa". En CaixaBank, ejerció como Secretario (no miembro) del Consejo de Administración de mayo de 2009 a diciembre de 2016 y como Secretario General de julio de 2011 a mayo de 2014. Fue Secretario del Consejo de Administración, además de otras, de La Maquinista Terrestre y Marítima, SA; Intelhorce; Hilaturas Gossipyum; Abertis Infraestructuras, SA; Inmobiliaria Colonial, SA; y Sociedad General de Aguas de Barcelona, SA. Ha sido Consejero de Gas Natural SDG, SA desde septiembre de 2016 hasta mayo de 2018. Actualmente es Vicepresidente Primero de CriteriaCaixa desde junio de 2014 y consejero de Saba Infraestructuras desde junio 2018.
DON JORDI GUAL SOLÉ	FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA	Jordi Gual, nacido en Lérida en 1957. Es Presidente de CaixaBank desde el año 2016. Es Doctor en Economía (1987) por la Universidad de California (Berkeley), Catedrático de Economía de IESE Business School y Research Fellow del Center for Economic Policy Research (CEPR) de Londres. Actualmente es miembro del Consejo de Administración de Telefónica y miembro del Consejo de Vigilancia de Erste Group Bank. Asimismo, es Presidente de FEDEA, Vicepresidente del Círculo de Economía y de la Fundación Cotec para la Innovación, y miembro de los Patronatos de la Fundación CEDE, el Real Instituto Elcano y la Fundación Barcelona Mobile World Capital. Antes de asumir la Presidencia de CaixaBank, era Economista Jefe y Director Ejecutivo de Planificación Estratégica y Estudios de CaixaBank y Director General de Planificación y Desarrollo Estratégico de CriteriaCaixa. Se incorporó al grupo "la Caixa" en 2005. Ha sido miembro del Consejo de Administración de Repsol, Consejero Económico en la Dirección General de Asuntos Económicos y Financieros en la Comisión Europea en Bruselas y profesor visitante en la Universidad de California, Berkeley, la Université Libre de Bruxelles y la Barcelona Graduate School of Economics. Jordi Gual ha publicado ampliamente sobre temas bancarios, integración europea, regulación y política de competencia. En 2019 le ha sido otorgada la Insignia de Oro del Instituto Español de Analistas Financieros, en 1999 fue galardonado con el premio de investigación del European Investment Bank, y en 1979 con el Premio Extraordinario de Licenciatura en Ciencias Económicas y Empresariales. También recibió una beca Fulbright.

CONSEJEROS EXTERNOS DOMINICALES		
Nombre o denominación social del consejero	Nombre o denominación del accionista significativo a quien representa o que ha propuesto su nombramiento	Perfil
FUNDACIÓN CAJACANARIAS	FUNDACIONES FIRMANTES DEL PACTO DE ACCIONISTAS	Natalia Aznárez Gómez nacida en Santa Cruz de Tenerife en 1964, es la representante de la Fundación CajaCanarias en el Consejo de Administración de CaixaBank desde febrero de 2017. Licenciada en Ciencias empresariales en Dirección Comercial por la Universidad de Málaga y diplomada en el mismo campo en las especialidades de contabilidad y finanzas por la Universidad de La Laguna. Ha sido profesora de contabilidad y finanzas en la Universidad de La Laguna. Comienza su actividad profesional colaborando con la Dirección General de REA METAL WINDOWS para iniciar la distribución de sus productos en España. En 1990 inicia su actividad en del departamento de marketing de CajaCanarias. En 1993 dirige el Segmento de Particulares de CajaCanarias, participando en el desarrollo de productos financieros y lanzamiento de campañas, desarrollo e implantación del CRM, servicio de Banca Personal y Privada. Posteriormente asume la dirección del área de marketing. En el año 2008 es designada Subdirectora de CajaCanarias, liderando la gestión de los recursos humanos de la entidad, y asume en el año 2010 la Dirección General Adjunta de CajaCanarias. Tras el traspaso de activos y pasivos a Banca Cívica, asume la Dirección General de CajaCanarias como entidad financiera con ejercicio indirecto. Transformada la entidad financiera en fundación, ejerce como Directora General de la misma hasta el 30 de junio de 2016. Ha participado activamente en diversas comisiones del sector de Cajas de Ahorros (Comisión Ejecutiva de la ACARL, Comisión de Marketing de Euro6000, Comisión de Marketing de CECA, Comisión de Recursos Humanos de CECA, entre otras) y ha desempeñado diversos puestos en Fundaciones. Actualmente es presidenta de la Comisión de Control del Plan de pensiones de empleados de CajaCanarias, vicepresidenta de la Fundación Cristino de Vera, secretaria de la Fundación para el Desarrollo y Formación Empresarial CajaCanarias y Directora de la Fundación CajaCanarias.
DOÑA MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA	Maria Teresa Bassons Boncompte nació en Cervelló en 1957. Es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde junio de 2012. Es licenciada en Farmacia por la Universidad de Barcelona (1980) y Especialista en Farmacia Hospitalaria. Ejerce su actividad profesional como titular de Oficina de Farmacia. Asimismo, ha sido vocal del Comité Ejecutivo de la Cámara de Comercio de Barcelona desde el año 2002 hasta mayo de 2019 y Presidenta de la Comisión de Empresas del sector de la salud, de la misma institución. Ha sido también Vicepresidenta del Col·legi Oficial de Farmacèutics de Barcelona (1997-2004) y Secretaria General del Consell de Col·legis

CONSEJEROS EXTERNOS DOMINICALES		
Nombre o denominación social del consejero	Nombre o denominación del accionista significativo a quien representa o que ha propuesto su nombramiento	Perfil
		de Farmacèutics de Catalunya (2004-2008). Es vocal del Consejo de Administración de Bassline, S.L. y Administradora de TERBAS XXI, S.L. y consejera de Laboratorios Ordesa desde enero de 2018, así como miembro de la Comisión científica de Oncolliga. Ha sido vocal del Consejo de Administración de Criteria CaixaHolding desde julio de 2011 hasta mayo de 2012, consejera de Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona "la Caixa" de abril de 2005 hasta junio de 2014, Patrona de la Fundación Bancaria Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona "la Caixa" desde junio de 2014 hasta junio de 2016 y miembro del Comité Consultivo de Caixa Capital Risc hasta junio de 2018. También ha sido miembro del Consejo Asesor sobre Tabaquismo del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya (1997-2006) y del Comité Asesor de Bioética de la Generalitat de Catalunya (2005-2008) y directora del Congreso- Muestra INFARMA en la Fira de Barcelona en las ediciones de 1995 y 1997, y directora de las publicaciones "Circular Farmacéutica" y "l'Informatiu del COFB" durante doce años. En el 2008 el Consejo General de Colegios de Farmacéuticos de España le otorgó la Medalla al Mérito Profesional. En junio de 2018 ha sido nombrada Académica de la Real Academia de Farmacia de Cataluña.
DON MARCELINO ARMENTER VIDAL	FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA	Marcelino Armenter Vidal, nacido en Las Palmas de Gran Canaria en 1957. Es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde junio de 2019. Licenciado en ADE y Master en Administración y Dirección de Empresas por ESADE. En la actualidad es Consejero Delegado y miembro de la Comisión Ejecutiva de Criteria Caixa, S.A.U., cargos que ocupa desde marzo de 2019. Otros cargos que ocupa en la actualidad son, Consejero de Naturgy Energy Group, S.A. desde septiembre de 2016, Presidente de Mediterranea Beach & Golf Community, S.A.U. desde febrero de 2017 y Consejero Delegado desde septiembre de 2017, Consejero de Inmo Criteria Caixa, S.A.U. desde octubre de 2017, Consejero Delegado de la gestora Caixa Capital Risc, S.G.E.I.C., S.A. desde febrero de 2002 y Vicepresidente Ejecutivo desde octubre de 2018, y Consejero de Saba Infraestructuras, S.A. desde septiembre de 2018. Comenzó su carrera profesional en Arthur Andersen, para más tarde incorporarse a Hidroeléctrica de Cataluña. Desde 1985 ha desarrollado su trayectoria vinculado a "la Caixa" en diferentes puestos y responsabilidades. Desde 1985 a 1988, fue Director de Auditoría y Control Interno de Grup Caixa. Desde 1988 a 1995, dirigió el área de participadas. Desde 1995 a 2001, ocupó el cargo de Consejero Delegado del Banco Herrero. Desde 2001 a 2007, fue Director General de Caixa Holding. Desde 2007 a 2011, fue Director General Adjunto Ejecutivo de "la Caixa". Desde 2011 a 2013, fue Director General de

CONSEJEROS EXTERNOS DOMINICALES		
Nombre o denominación social del consejero	Nombre o denominación del accionista significativo a quien representa o que ha propuesto su nombramiento	Perfil
		Riesgos de CaixaBank. Desde 2013 hasta marzo de 2019 fue Director General de Criteria Caixa, S.A.U. Y desde 2017 hasta noviembre de 2019 ha sido Consejero del Grupo Financiero Inbursa.

Número total de consejeros dominicales	8
% sobre el total del consejo	50,00

CONSEJEROS EXTERNOS INDEPENDIENTES	
Nombre o denominación social del consejero	Perfil
DOÑA KORO USARRAGA UNSAIN	Koro Usarraga Unsain nacida en San Sebastián en 1957, es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde el año 2016. Licenciada en Administración y Dirección de Empresas y Master en Dirección de Empresas por ESADE, PADE por IESE y Censor Jurado de Cuentas. Consejera Independiente de NH Hotel Group desde 2015, hasta octubre de 2017. Trabajó durante 20 años en Arthur Andersen y en 1993 es nombrada socia de la división de auditoría. En el año 2001 asume la responsabilidad de la Dirección General Corporativa de Occidental Hotels & Resorts, grupo con gran presencia internacional y especializado en el sector vacacional. Teniendo bajo su responsabilidad las áreas de finanzas, administración y control de gestión, sistemas de información y recursos humanos. Fue Directora General de Renta Corporación, grupo inmobiliario especializado en adquisición, rehabilitación y venta de inmuebles. Es consejera de Vocento, S.A. Desde el año 2005 hasta la actualidad es accionista y administradora de la sociedad 2005 KP Inversiones, S.L., dedicada a la inversión en empresas y consultoría de dirección. Asimismo es Administradora de Vehicle Testing Equipment, S.L.
DON EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	Eduardo Javier Sanchiz Irazu nacido en Vitoria en 1956, es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde septiembre de 2017. Es licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Deusto, campus San Sebastián y Master en Administración de Empresas por el Instituto Empresa en Madrid. Ha sido Consejero Delegado de Almirall desde Julio del 2011 hasta el 30 de septiembre del 2017. Durante este periodo la compañía ha llevado a cabo una importante transformación estratégica con la ambición de ser una compañía global líder en tratamiento de la piel. Previamente, desde Mayo 2004 cuando se incorporó a Almirall, ocupó el cargo de Director Ejecutivo de Desarrollo Corporativo y Finanzas y “Chief Financial Officer”. En ambas funciones Eduardo promovió el proceso de expansión internacional de la compañía a través de diversas operaciones de alianzas con terceras compañías así como de licencias de productos externos además de cinco adquisiciones de empresas y portafolios de productos. Coordinó también el proceso de salida a Bolsa en el 2007. Ha sido miembro del Consejo de Administración de Almirall desde Enero del 2005 y miembro de la Comisión de Dermatología desde su creación en el 2015. Antes de su llegada a Almirall trabajó durante 22 años, de los cuales 17 fuera de España, en Eli Lilly & Co empresa farmacéutica americana, en

CONSEJEROS EXTERNOS INDEPENDIENTES	
Nombre o denominación social del consejero	Perfil
	puestos de finanzas, marketing, ventas y dirección general. Tuvo la oportunidad de vivir en seis países diferentes y algunos de los puestos relevantes incluyen Director General en Bélgica, Director General en México y en su último puesto en esta compañía, Director Ejecutivo para el área de negocio que aglutina los países de centro, norte, este y sur de Europa. Ha sido miembro del Consejo de la Cámara Americana de Comercio en México y del Consejo de la Asociación de industrias farmacéuticas en diversos países en Europa y Latinoamérica. Es miembro del Comité Estratégico de Laboratorio Pierre Fabre y, desde mayo de 2019, miembro del Consejo de esta sociedad.
DOÑA MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	Verónica Fisas, nacida en Barcelona en 1964, es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde febrero de 2016. Licenciada en Derecho y con un Máster en Administración de Empresas, se incorpora a temprana edad a Natura Bissé, adquiriendo un vasto conocimiento del negocio y de todos sus departamentos. Es Consejera Delegada del Consejo de Administración de Natura Bissé y Directora General del Grupo Natura Bissé desde el año 2007. Desde el año 2008 es también Patrono de la Fundación Ricardo Fisas Natura Bissé. En el año 2001, ya como CEO de la filial de Natura Bissé en Estados Unidos, lleva a cabo la expansión y consolidación del negocio, obteniendo inmejorables resultados en la distribución de producto y el posicionamiento de marca. En el año 2009 pasa a ser miembro de la Junta Directiva de Stanpa, Asociación Nacional de Perfumería y Cosmética, convirtiéndose en el 2019 en presidenta de Stanpa y, a su vez, también en presidenta de la Fundación Stanpa. Recibe el Premio a la Conciliación Empresa-Familia en la II Edición Premios Nacionales a la Mujer Directiva en 2009 y el Premio IWEC (International Women's Entrepreneurial Challenge) por su carrera profesional, en 2014. En noviembre de 2017 la Revista Emprendedores galardona a Verónica Fisas como "ejecutiva del Año".
DON FRANCESC XAVIER VIVES TORRENTS	Xavier Vives Torrents nacido en Barcelona en 1955, es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde el año 2008 y Consejero Coordinador desde el año 2017. Es Profesor de Economía y Finanzas de IESE Business School. Doctor en Economía por la Universidad de California, Berkeley. Ha sido Catedrático de Estudios Europeos en INSEAD en 2001-2005; Director del Instituto de Análisis Económico del Consejo Superior de Investigaciones Científicas en 1991-2001; y Profesor Visitante en las universidades de California (Berkeley), Harvard, Nueva York (cátedra Rey Juan Carlos I en 1999-2000) y Pennsylvania, así como en la Universitat Autònoma de Barcelona y en la Universitat Pompeu Fabra. Ha asesorado, entre otras instituciones, al Banco Mundial, al Banco Interamericano de Desarrollo, al Banco de la Reserva Federal de Nueva York, a la Comisión Europea – siendo Consejero Especial del Vicepresidente de la UE y Comisario de la Competencia, D. Joaquín Almunia, a la Generalitat de Catalunya como miembro del CAREC (Consell Assessor per a la Reactivació Econòmica i el Creixement), y a empresas internacionales. También ha sido Presidente de la Asociación Española de Economía, 2008 y Vicepresidente de la Asociación Española de Economía Energética, 2006-2009, así como Duisenberg Fellow del Banco Central Europeo en 2015. En la actualidad es miembro de la Academia Europaea; Research Fellow del CESifo y del Center for Economic Policy Research; Fellow de la European Economic Association desde 2004 y de la Econometric Society desde 1992 y Presidente de EARIE (European Association for Research in Industrial Economics) en 2016-2018. Ha publicado numerosos artículos en revistas internacionales y ha dirigido la publicación de varios libros. Ha sido Premio Nacional "Rey Don Juan Carlos I" de Investigación en Ciencias Sociales, 1988; Premio

CONSEJEROS EXTERNOS INDEPENDIENTES	
Nombre o denominación social del consejero	Perfil
	"Societat Catalana d´Economia", 1996; Medalla Narcís Monturiol de la Generalitat de Catalunya, 2002; y "Premi Catalunya d´Economia", 2005; Premio IEF a la excelencia académica en la carrera profesional 2012; beneficiario de la European Research Council Advanced Grant, 2009-2013 y 2018-2023, y Premio Rey Jaime I de Economía, 2013.
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	María Amparo Moraleda nacida en Madrid en 1964, es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde el año 2014. Ingeniero Superior Industrial por ICAI y PDG por el IESE. Consejera Independiente en diversas sociedades: Solvay, S.A. (desde 2013), Airbus Group, S.E. (desde 2015) y Vodafone Group (desde 2017). Es asimismo, miembro del Consejo Rector del Consejo Superior de Investigaciones Científicas – CSIC (desde 2011), miembro del consejo asesor de SAP Ibérica (desde 2013) y del de Spencer Stuart (desde 2017). Entre 2012 y 2017 fue miembro del consejo de administración de Faurecia, S.A. y miembro del Consejo Asesor de KPMG España (desde 2012) Fue Directora de Operaciones para el área Internacional de Iberdrola con responsabilidad sobre Reino Unido y Estados Unidos, entre enero de 2009 y febrero de 2012. También dirigió Iberdrola Ingeniería y Construcción de enero de 2009 hasta enero de 2011. Fue Presidenta ejecutiva de IBM para España y Portugal entre julio de 2001 y enero de 2009, ampliando la zona bajo su responsabilidad a Grecia, Israel y Turquía de julio de 2005 a enero de 2009. Entre junio de 2000 y 2001 fue ejecutiva adjunta del Presidente de IBM Corporation. Del 1998 al 2000 fue Directora General de INSA (filial de IBM Global Services). De 1995 a 1997, Directora de RRHH para EMEA de IBM Global Services y de 1988 a 1995 desempeñó varios puestos profesionales y de dirección en IBM España. Es miembro de diversos patronatos y consejos de diferentes instituciones y organismos, entre los que se incluyen la Academia de Ciencias Sociales y del Medio Ambiente de Andalucía, Patronato del MD Anderson Cancer Center de Madrid y el Intenational Advisory Board del Instituto de Empresa. En diciembre de 2015 fue nombrada académica de número de la Real Academia de Ciencias Económicas y Financieras. Ingresó en el 2005 en el Hall of Fame de la organización Women in Technology International (WITI), reconocimiento que distingue a las personalidades de la empresa y de la tecnología que más han contribuido en todo el mundo a la incorporación y aportación de la mujer al desarrollo tecnológico y ha recibido diversos premios, a saber: Premio al Liderazgo desde los Valores (Fundación FIGEVA – 2008), Premio Javier Benjumea (Asociación de Ingenieros ICAI – 2003) y el Premio Excelencia (Federación Española de Mujeres Directivas, Ejecutivas, Profesionales y Empresarias – Fedepe – 2002).
DON JOHN S. REED	John Reed, nacido en Chicago en 1939, es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde 2011. Se crió en Argentina y en Brasil. Regresó a Estados Unidos para cursar sus estudios universitarios, donde en el año 1961 se licenció en Filosofía y Letras y Ciencias en el Washington and Jefferson College y el Massachusetts Institute of Technology gracias a un programa de doble titulación. Fue teniente del Cuerpo de Ingenieros del Ejército de Estados Unidos de 1962 a 1964 y posteriormente volvió a matricularse en el MIT para realizar un máster en Ciencias. John Reed trabajó 35 años en Citibank/Citicorp y Citigroup, los últimos dieciséis como Presidente. Se jubiló en abril del año 2000. De septiembre de 2003 a abril de 2005 volvió a trabajar como Presidente de la Bolsa de Nueva York y ocupó el cargo de Presidente de la Corporación del MIT entre los años 2010 y 2014. Fue nombrado Presidente del Consejo de American Cash Exchange en febrero de 2016. Es Presidente del Boston Athenaeum y fideicomisario del NBER. Es miembro de la Junta de la Academia Americana de Artes y Ciencias y de la Sociedad Filosófica Americana.

CONSEJEROS EXTERNOS INDEPENDIENTES	
Nombre o denominación social del consejero	Perfil
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Cristina Garmendia Mendizábal, nacida en San Sebastián en 1962. Es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde junio de 2019. Licenciada en Ciencias Biológicas en la especialidad de Genética, MBA por el IESE Business School de la Universidad de Navarra y doctora en Biología Molecular por el Centro de Biología Molecular Severo Ochoa de la Universidad Autónoma de Madrid. En la actualidad es consejera, de Compañía de Distribución Integral Logista Holdings, S.A., de Mediaset, Ysios Capital y Satlantis Microsats. Ha sido en el pasado Vicepresidenta Ejecutiva y Directora Financiera del Grupo Amasua, Presidenta de la Asociación de Empresas Biotecnológicas (ASEBIO) y miembro de la Junta directiva de la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE) así como también ha sido miembro de los órganos de gobierno de, entre otras sociedades, Science & Innovation Link Office, S.L., Naturgy Energy Group, S.A. (anteriormente Gas Natural, S.A.), Corporación Financiera Alba, Pelayo Mutua de Seguros y Presidenta de Genetrix S.L. Ha sido Ministra de Ciencia e Innovación del Gobierno de España durante toda la IX Legislatura desde abril 2008 a diciembre 2011. Es Presidenta de la Fundación COTEC, miembro de la Fundación España Constitucional, SEPI y miembro del Consejo Asesor de la Fundación Mujeres por África, así como miembro del Consejo Social de la Universidad de Sevilla.

Número total de consejeros independientes	7
% sobre el total del consejo	43,75

Indique si algún consejero calificado como independiente percibe de la sociedad, o de su mismo grupo, cualquier cantidad o beneficio por un concepto distinto de la remuneración de consejero, o mantiene o ha mantenido, durante el último ejercicio, una relación de negocios con la sociedad o con cualquier sociedad de su grupo, ya sea en nombre propio o como accionista significativo, consejero o alto directivo de una entidad que mantenga o hubiera mantenido dicha relación.

En su caso, se incluirá una declaración motivada del consejo sobre las razones por las que considera que dicho consejero puede desempeñar sus funciones en calidad de consejero independiente.

Nombre o denominación social del consejero	Descripción de la relación	Declaración motivada
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Es miembro del Consejo Asesor de Banca Privada de CaixaBank.	Doña Cristina Garmendia Mendizábal es miembro del Consejo Asesor de Banca Privada de CaixaBank. La remuneración percibida por su pertenencia al Consejo Asesor, en el ejercicio 2019 desde que es consejera, asciende a ocho mil euros, no considerándose significativa.

OTROS CONSEJEROS EXTERNOS			
Se identificará a los otros consejeros externos y se detallarán los motivos por los que no se puedan considerar dominicales o independientes y sus vínculos, ya sea con la sociedad, sus directivos, o sus accionistas:			
Nombre o denominación social del consejero	Motivos	Sociedad, directivo o accionista con el que mantiene el vínculo	Perfil
Sin datos			

Número total de otros consejeros externos	N.A.
% sobre el total del consejo	N.A.

Indique las variaciones que, en su caso, se hayan producido durante el periodo en la categoría de cada consejero:

Nombre o denominación social del consejero	Fecha del cambio	Categoría anterior	Categoría actual
Sin datos			

C.1.4 Complete el siguiente cuadro con la información relativa al número de consejeras al cierre de los últimos 4 ejercicios, así como la categoría de tales consejeras:

	Número de consejeras				% sobre el total de consejeros de cada categoría			
	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017	Ejercicio 2016	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017	Ejercicio 2016
Ejecutivas					0,00	0,00	0,00	0,00
Dominicales	2	2	2	1	25,00	25,00	28,57	16,67
Independientes	4	3	3	3	57,14	33,33	33,33	37,50
Otras Externas					0,00	0,00	0,00	0,00
Total	6	5	5	4	37,50	27,78	27,78	25,00

C.1.11 Detalle, en su caso, los consejeros o representantes de consejeros personas jurídicas de su sociedad, que sean miembros del consejo de administración o representantes de consejeros personas jurídicas de otras entidades cotizadas en mercados oficiales de valores distintas de su grupo, que hayan sido comunicadas a la sociedad:

Nombre o denominación social del consejero	Denominación social de la entidad cotizada	Cargo
DON IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	Endesa, S.A.	CONSEJERO
DON IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	BME Holding, S.A.	VICEPRESIDENTE 1°
DON JORDI GUAL SOLÉ	Erste Group Bank, AG.	CONSEJERO

Nombre o denominación social del consejero	Denominación social de la entidad cotizada	Cargo
DON JORDI GUAL SOLÉ	Telefónica, S.A.	CONSEJERO
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Vodafone Group PLC	CONSEJERO
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Solvay, S.A.	CONSEJERO
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Airbus Group, S.E.	CONSEJERO
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Mediaset España Comunicación, S.A.	CONSEJERO
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Compañía de Distribución Integral Logista Holdings, S.A.	CONSEJERO
DOÑA KORO USARRAGA UNSAIN	Vocento, S.A.	CONSEJERO
DON MARCELINO ARMENTER VIDAL	Naturgy Energy Group, S.A.	CONSEJERO

C.1.12 Indique y, en su caso explique, si la sociedad ha establecido reglas sobre el número máximo de consejos de sociedades de los que puedan formar parte sus consejeros, identificando, en su caso, dónde se regula:

[√] Sí
[ ] No

C.1.13 Indique los importes de los conceptos relativos a la remuneración global del consejo de administración siguientes:

Remuneración devengada en el ejercicio a favor del consejo de administración (miles de euros)	6.831
Importe de los derechos acumulados por los consejeros actuales en materia de pensiones (miles de euros)	5.546
Importe de los derechos acumulados por los consejeros antiguos en materia de pensiones (miles de euros)	

C.1.14 Identifique a los miembros de la alta dirección que no sean a su vez consejeros ejecutivos, e indique la remuneración total devengada a su favor durante el ejercicio:

Nombre o denominación social	Cargo/s
DON JORGE MONDÉJAR LÓPEZ	DIRECTOR GENERAL DE RIESGOS
DON JAVIER PANO RIERA	DIRECTOR EJECUTIVO DE FINANZAS
DON FRANCESC XAVIER COLL ESCURSELL	DIRECTOR GENERAL DE RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN
DON JORGE FONTANALS CURIEL	DIRECTOR EJECUTIVO DE MEDIOS
DON MARÍA LUISA MARTÍNEZ GISTAU	DIRECTORA EJECUTIVA DE COMUNICACIÓN, RELACIONES INSTITUCIONALES, MARCA Y RSC
DON ÓSCAR CALDERÓN DE OYA	SECRETARIO GENERAL Y DEL CONSEJO

Nombre o denominación social	Cargo/s
DON JUAN ANTONIO ALCARAZ GARCIA	DIRECTOR GENERAL DE NEGOCIO
DON MATTHIAS BULLACH	DIRECTOR EJECUTIVO DE INTERVENCIÓN, CONTROL DE GESTIÓN Y CAPITAL.
DON IGNACIO BADIOLA GÓMEZ	DIRECTOR EJECUTIVO DE CIB AND INTERNATIONAL BANKING
DOÑA MARÍA LUISA RETAMOSA FERNÁNDEZ	DIRECTORA EJECUTIVA DE AUDITORÍA INTERNA
DON FRANCISCO JAVIER VALLE T-FIGUERAS	DIRECTOR EJECUTIVO DE SEGUROS
Remuneración total alta dirección (en miles de euros)	10.234

C.1.15 Indique si se ha producido durante el ejercicio alguna modificación en el reglamento del consejo:

[√] Sí
[ ] No

C.1.21 Explique si existen requisitos específicos, distintos de los relativos a los consejeros, para ser nombrado presidente del consejo de administración:

[ ] Sí
[√] No

C.1.23 Indique si los estatutos o el reglamento del consejo establecen un mandato limitado u otros requisitos más estrictos adicionales a los previstos legalmente para los consejeros independientes, distinto al establecido en la normativa:

[ ] Sí
[√] No

C.1.25 Indique el número de reuniones que ha mantenido el consejo de administración durante el ejercicio. Asimismo, señale, en su caso, las veces que se ha reunido el consejo sin la asistencia de su presidente. En el cómputo se considerarán asistencias las representaciones realizadas con instrucciones específicas.

Número de reuniones del consejo	12
Número de reuniones del consejo sin la asistencia del presidente	0

Indíquese el número de reuniones mantenidas por el consejero coordinador con el resto de consejeros, sin asistencia ni representación de ningún consejero ejecutivo:

Número de reuniones	4

Indique el número de reuniones que han mantenido en el ejercicio las distintas comisiones del consejo:

Número de reuniones de COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CONTROL	18
Número de reuniones de COMISIÓN DE INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL	1
Número de reuniones de COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS	8
Número de reuniones de COMISIÓN DE RETRIBUCIONES	9
Número de reuniones de COMISIÓN DE RIESGOS	15
Número de reuniones de COMISIÓN EJECUTIVA	19

C.1.26 Indique el número de reuniones que ha mantenido el consejo de administración durante el ejercicio y los datos sobre asistencia de sus miembros:

Número de reuniones con la asistencia presencial de al menos el 80% de los consejeros	12
% de asistencia presencial sobre el total de votos durante el ejercicio	97,89
Número de reuniones con la asistencia presencial, o representaciones realizadas con instrucciones específicas, de todos los consejeros	8
% de votos emitidos con asistencia presencial y representaciones realizadas con instrucciones específicas, sobre el total de votos durante el ejercicio	97,89

C.1.27 Indique si están previamente certificadas las cuentas anuales individuales y consolidadas que se presentan al consejo para su formulación:

[ ] Sí
[√] No

Identifique, en su caso, a la/s persona/s que ha/han certificado las cuentas anuales individuales y consolidadas de la sociedad, para su formulación por el consejo:

C.1.29 ¿El secretario del consejo tiene la condición de consejero?

[ ] Sí
[√] No

Si el secretario no tiene la condición de consejero complete el siguiente cuadro:

Nombre o denominación social del secretario	Representante
DON ÓSCAR CALDERÓN DE OYA	

C.1.31 Indique si durante el ejercicio la Sociedad ha cambiado de auditor externo. En su caso identifique al auditor entrante y saliente:

[ ] Sí
[√] No

En el caso de que hubieran existido desacuerdos con el auditor saliente, explique el contenido de los mismos:

[ ] Sí
[√] No

C.1.32 Indique si la firma de auditoría realiza otros trabajos para la sociedad y/o su grupo distintos de los de auditoría y en ese caso declare el importe de los honorarios recibidos por dichos trabajos y el porcentaje que supone sobre los honorarios facturados a la sociedad y/o su grupo:

[√] Sí
[ ] No

	Sociedad	Sociedades del grupo	Total
Importe de otros trabajos distintos de los de auditoría (miles de euros)	532	625	1.157
Importe trabajos distintos de los de auditoría / Importe trabajos de auditoría (en %)	32,00	29,00	30,00

C.1.33 Indique si el informe de auditoría de las cuentas anuales del ejercicio anterior presenta reservas o salvedades. En su caso, indique las razones dadas a los accionistas en la Junta General por el presidente de la comisión de auditoría para explicar el contenido y alcance de dichas reservas o salvedades.

[ ] Sí
[√] No

C.1.34 Indique el número de ejercicios que la firma actual de auditoría lleva de forma ininterrumpida realizando la auditoría de las cuentas anuales individuales y/o consolidadas de la sociedad. Asimismo, indique el porcentaje que representa el número de ejercicios auditados por la actual firma de auditoría sobre el número total de ejercicios en los que las cuentas anuales han sido auditadas:

	Individuales	Consolidadas
Número de ejercicios ininterrumpidos	2	2

	Individuales	Consolidadas
N° de ejercicios auditados por la firma actual de auditoría / N° de ejercicios que la sociedad o su grupo han sido auditados (en %)	10,00	10,00

C.1.35 Indique y, en su caso detalle, si existe un procedimiento para que los consejeros puedan contar con la información necesaria para preparar las reuniones de los órganos de administración con tiempo suficiente:

[√] Sí
[ ] No

Detalle del procedimiento
Existe un procedimiento para que los consejeros puedan contar con la información necesaria para preparar las reuniones de los órganos de administración con tiempo suficiente. De conformidad con lo establecido en el artículo 22 del Reglamento del Consejo, en el desempeño de sus funciones, el consejero tiene el deber de exigir y el derecho de recabar de la Sociedad la información necesaria que le sirva para el cumplimiento de sus obligaciones. Para ello, el consejero deberá solicitar información sobre cualquier aspecto de la Sociedad y examinar sus libros, registros, documentos y demás documentación. El derecho de información se extiende a las sociedades participadas siempre que ello fuera posible. La solicitud se dirigirá al Presidente del Consejo, si tiene carácter ejecutivo y, en su defecto al Consejero Delegado, quién la hará llegar al interlocutor apropiado y en el supuesto que a su juicio considere que se trata de información confidencial le advertirá al consejero de esta circunstancia así como de su deber de confidencialidad. Con independencia de lo anterior, en general los documentos que deben ser aprobados por el Consejo y especialmente aquellos que por su extensión no pueden ser asimilados durante la sesión se remiten a los miembros del Consejo con antelación a las reuniones del órgano de administración.

C.1.39 Identifique de forma individualizada, cuando se refiera a consejeros, y de forma agregada en el resto de casos e indique, de forma detallada, los acuerdos entre la sociedad y sus cargos de administración y dirección o empleados que dispongan indemnizaciones, cláusulas de garantía o blindaje, cuando éstos dimitan o sean despedidos de forma improcedente o si la relación contractual llega a su fin con motivo de una oferta pública de adquisición u otro tipo de operaciones.

Numero de beneficiarios	32
Tipo de beneficiario	Descripción del acuerdo
Consejero Delegado y 3 miembros del Comité de Dirección, 5 Directivos y 23 mandos intermedios	Consejero Delegado: 1 anualidad de los componentes fijos de la remuneración. Miembros del Comité de Dirección: cláusula de indemnización de la mayor de las cantidades entre 1 anualidad de los componentes fijos de la remuneración o lo previsto por imperativo legal. Actualmente hay 3 miembros del comité para

Tipo de beneficiario	Descripción del acuerdo
	los que la indemnización prevista por imperativo legal aún resulta inferior a 1 anualidad. Asimismo, el Consejero Delegado y los miembros del Comité de Dirección tienen establecido una anualidad de los componentes fijos de la remuneración, pagadero en mensualidades, para remunerar el pacto de no competencia. Este pago se interrumpiría si se incumpliera dicho pacto. Directivos y mandos intermedios: 28 directivos y mandos intermedios: entre 0,1 y 1,5 anualidades de los componentes fijos de la remuneración por encima de lo previsto por imperativo legal. Se incluye en el cómputo los directivos y mandos intermedios de las empresas del grupo.

Indique si más allá de en los supuestos previstos por la normativa estos contratos han de ser comunicados y/o aprobados por los órganos de la sociedad o de su grupo. En caso positivo, especifique los procedimientos, supuestos previstos y la naturaleza de los órganos responsables de su aprobación o de realizar la comunicación:

	Consejo de administración	Junta general
Órgano que autoriza las cláusulas	√	

	Si	No
¿Se informa a la junta general sobre las cláusulas?	√	

C.2. Comisiones del consejo de administración

C.2.1 Detalle todas las comisiones del consejo de administración, sus miembros y la proporción de consejeros ejecutivos, dominicales, independientes y otros externos que las integran:

COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CONTROL		
Nombre	Cargo	Categoría
DON JOSÉ SERNA MASIÁ	VOCAL	Dominical
DOÑA KORO USARRAGA UNSAIN	PRESIDENTE	Independiente
DON EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	VOCAL	Independiente

% de consejeros ejecutivos	0,00
% de consejeros dominicales	33,33
% de consejeros independientes	66,67
% de consejeros otros externos	0,00

Identifique a los consejeros miembros de la comisión de auditoría que hayan sido designados teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o en ambas e informe sobre la fecha de nombramiento del Presidente de esta comisión en el cargo.

Nombres de los consejeros con experiencia	DOÑA KORO USARRAGA UNSAIN

Fecha de nombramiento del presidente en el cargo	05/04/2019

COMISIÓN DE INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL		
Nombre	Cargo	Categoría
DON JORDI GUAL SOLÉ	PRESIDENTE	Dominical
DON GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	VOCAL	Ejecutivo
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	VOCAL	Independiente
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	VOCAL	Independiente
DON MARCELINO ARMENTER VIDAL	VOCAL	Dominical

% de consejeros ejecutivos	20,00
% de consejeros dominicales	40,00
% de consejeros independientes	40,00
% de consejeros otros externos	0,00

COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS		
Nombre	Cargo	Categoría
DON JOHN S. REED	PRESIDENTE	Independiente
DOÑA MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	VOCAL	Dominical
DON FRANCESC XAVIER VIVES TORRENTS	VOCAL	Independiente

% de consejeros ejecutivos	0,00
% de consejeros dominicales	33,33
% de consejeros independientes	66,67
% de consejeros otros externos	0,00

COMISIÓN DE RETRIBUCIONES		
Nombre	Cargo	Categoría
DON ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	VOCAL	Dominical
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	PRESIDENTE	Independiente
DOÑA MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	VOCAL	Independiente

% de consejeros ejecutivos	0,00
% de consejeros dominicales	33,33
% de consejeros independientes	66,67
% de consejeros otros externos	0,00

COMISIÓN DE RIESGOS		
Nombre	Cargo	Categoría
DOÑA KORO USARRAGA UNSAIN	VOCAL	Independiente
DON EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	PRESIDENTE	Independiente
FUNDACIÓN CAJACANARIAS	VOCAL	Dominical

% de consejeros ejecutivos	0,00
% de consejeros dominicales	33,33
% de consejeros independientes	66,67
% de consejeros otros externos	0,00

COMISIÓN EJECUTIVA		
Nombre	Cargo	Categoría
DOÑA MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	VOCAL	Independiente
DON TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	VOCAL	Dominical
DON JORDI GUAL SOLÉ	PRESIDENTE	Dominical
DON FRANCESC XAVIER VIVES TORRENTS	VOCAL	Independiente
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	VOCAL	Independiente
DON GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	VOCAL	Ejecutivo

% de consejeros ejecutivos	16,67
% de consejeros dominicales	33,33
% de consejeros independientes	50,00
% de consejeros otros externos	0,00

C.2.2 Complete el siguiente cuadro con la información relativa al número de consejeras que integran las comisiones del consejo de administración al cierre de los últimos cuatro ejercicios:

	Número de consejeras							
	Ejercicio 2019		Ejercicio 2018		Ejercicio 2017		Ejercicio 2016	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CONTROL	1	33,33	1	25,00	1	33,33	1	33,33
COMISIÓN DE INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL	2	40,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS	1	33,33	1	33,33	2	66,67	2	66,67

	Número de consejeras							
	Ejercicio 2019		Ejercicio 2018		Ejercicio 2017		Ejercicio 2016	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
COMISIÓN DE RETRIBUCIONES	2	66,67	1	33,33	2	66,67	1	33,33
COMISIÓN DE RIESGOS	2	66,67	2	40,00	1	25,00	1	25,00
COMISIÓN EJECUTIVA	2	33,33	2	25,00	2	25,00	1	14,29

D. OPERACIONES VINCULADAS Y OPERACIONES INTRAGRUPO

D.2. Detalle aquellas operaciones significativas por su cuantía o relevantes por su materia realizadas entre la sociedad o entidades de su grupo, y los accionistas significativos de la sociedad:

Nombre o denominación social del accionista significativo	Nombre o denominación social de la sociedad o entidad de su grupo	Naturaleza de la relación	Tipo de la operación	Importe (miles de euros)
CRITERIA CAIXA, S.A.U.	CAIXABANK, S.A.	Societaria	Dividendos y otros beneficios distribuidos	239.254
CRITERIA CAIXA, S.A.U.	CAIXABANK, S.A.	Comercial	Otros instrumentos que puedan implicar una transmisión de recursos o de obligaciones entre la sociedad y la parte vinculada	846.070

D.3. Detalle las operaciones significativas por su cuantía o relevantes por su materia realizadas entre la sociedad o entidades de su grupo, y los administradores o directivos de la sociedad:

Nombre o denominación social de los administradores o directivos	Nombre o denominación social de la parte vinculada	Vínculo	Naturaleza de la operación	Importe (miles de euros)
Sin datos				N.A.

D.4. Informe de las operaciones significativas realizadas por la sociedad con otras entidades pertenecientes al mismo grupo, siempre y cuando no se eliminen en el proceso de elaboración de estados financieros consolidados y no formen parte del tráfico habitual de la sociedad en cuanto a su objeto y condiciones.

En todo caso, se informará de cualquier operación intragrupo realizada con entidades establecidas en países o territorios que tengan la consideración de paraíso fiscal:

Denominación social de la entidad de su grupo	Breve descripción de la operación	Importe (miles de euros)
Sin datos		N.A.

D.5. Detalle las operaciones significativas realizadas entre la sociedad o entidades de su grupo y con otras partes vinculadas, que no hayan sido informadas en los epígrafes anteriores:

Denominación social de la parte vinculada	Breve descripción de la operación	Importe (miles de euros)
Sin datos		N.A.

D.7. ¿Cotiza más de una sociedad del Grupo en España?

[ ] Sí
[√] No

G. GRADO DE SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES DE GOBIERNO CORPORATIVO

Indique el grado de seguimiento de la sociedad respecto de las recomendaciones del Código de buen gobierno de las sociedades cotizadas.

En el caso de que alguna recomendación no se siga o se siga parcialmente, se deberá incluir una explicación detallada de sus motivos de manera que los accionistas, los inversores y el mercado en general, cuenten con información suficiente para valorar el proceder de la sociedad. No serán aceptables explicaciones de carácter general.

1. Que los estatutos de las sociedades cotizadas no limiten el número máximo de votos que pueda emitir un mismo accionista, ni contengan otras restricciones que dificulten la toma de control de la sociedad mediante la adquisición de sus acciones en el mercado.

   Cumple [X] Explique [ ]

2. Que cuando coticen la sociedad matriz y una sociedad dependiente ambas definan públicamente con precisión:

   a) Las respectivas áreas de actividad y eventuales relaciones de negocio entre ellas, así como las de la sociedad dependiente cotizada con las demás empresas del grupo.

   b) Los mecanismos previstos para resolver los eventuales conflictos de interés que puedan presentarse.

   Cumple [ ] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [X]

Se considera que esta Recomendación no es aplicable a CaixaBank, dado que el banco es la única sociedad cotizada del Grupo.

3. Que durante la celebración de la junta general ordinaria, como complemento de la difusión por escrito del informe anual de gobierno corporativo, el presidente del consejo de administración informe verbalmente a los accionistas, con suficiente detalle, de los aspectos más relevantes del gobierno corporativo de la sociedad y, en particular:

   a) De los cambios acaecidos desde la anterior junta general ordinaria.

   b) De los motivos concretos por los que la compañía no sigue alguna de las recomendaciones del Código de Gobierno Corporativo y, si existieran, de las reglas alternativas que aplique en esa materia.

   Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

4. Que la sociedad defina y promueva una política de comunicación y contactos con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto que sea plenamente respetuosa con las normas contra el abuso de mercado y dé un trato semejante a los accionistas que se encuentren en la misma posición.

   Y que la sociedad haga pública dicha política a través de su página web, incluyendo información relativa a la forma en que la misma se ha puesto en práctica e identificando a los interlocutores o responsables de llevarla a cabo.

   Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

5. Que el consejo de administración no eleve a la junta general una propuesta de delegación de facultades, para emitir acciones o valores convertibles con exclusión del derecho de suscripción preferente, por un importe superior al 20% del capital en el momento de la delegación.

   Y que cuando el consejo de administración apruebe cualquier emisión de acciones o de valores convertibles con exclusión del derecho de suscripción preferente, la sociedad publique inmediatamente en su página web los informes sobre dicha exclusión a los que hace referencia la legislación mercantil.

   Cumple [ ] Cumple parcialmente [X] Explique [ ]

El Consejo de Administración, en su reunión de fecha 10 de marzo de 2016, acordó proponer a la Junta General de Accionistas de 28 de abril la aprobación de un acuerdo de delegación de facultades a favor del Consejo de Administración para emitir obligaciones, bonos, participaciones preferentes y cualesquiera otros valores de renta fija o instrumentos de naturaleza análoga convertibles en acciones de CaixaBank o que den derecho, directa o indirectamente, a la suscripción o adquisición de acciones de la sociedad, incluyendo warrants. La propuesta de delegación incluía expresamente la facultad de excluir el derecho de suscripción preferente de los accionistas. Esta propuesta fue aprobada por la Junta General de Accionistas celebrada el 28 de abril de 2016.
Los aumentos de capital que el Consejo de Administración pueda aprobar al amparo de esta autorización para atender la conversión de valores en cuya emisión se haya excluido el derecho de suscripción preferente, no quedan sujetos a la limitación máxima del 20% del capital social que la Junta General de Accionistas de 23 de abril de 2015 acordó con carácter general para los aumentos de capital que el Consejo de Administración pueda aprobar (siendo de aplicación la limitación legal del 50% del capital en el momento de la aprobación).
La Directiva 2013/36/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a la supervisión prudencial de las entidades de crédito y las empresas de inversión, el Reglamento UE 575/2013 sobre requisitos prudenciales de las entidades de crédito y servicios de inversión y la Ley 11/2015, de 18 de junio, de recuperación y resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión, prevén la necesidad de que las entidades de crédito se doten, en ciertas proporciones, de diferentes instrumentos en la composición de su capital regulatorio para que puedan considerarse adecuadamente capitalizadas. Así, se contemplan distintas categorías de capital que deberán cubrirse con instrumentos específicos. A pesar de la adecuada situación de capital de la sociedad, se consideró necesario adoptar un acuerdo que permita emitir instrumentos que podrán ser eventualmente convertibles en el caso de darse determinados supuestos. En la medida en que la emisión de dichos instrumentos comporta la necesidad de disponer de un capital autorizado que, ya en el momento de su emisión, cubra una eventual convertibilidad y con la finalidad de dotar a la compañía de mayor flexibilidad, se consideró conveniente que los aumentos de capital social que el Consejo apruebe realizar al amparo del acuerdo de delegación objeto de este informe para atender la conversión de valores en cuya emisión se haya excluido el derecho de suscripción preferente, no queden sujetos a la limitación máxima del 20% del capital aplicable al resto de aumentos de capital que el Consejo está facultado para aprobar.

6. Que las sociedades cotizadas que elaboren los informes que se citan a continuación, ya sea de forma preceptiva o voluntaria, los publiquen en su página web con antelación suficiente a la celebración de la junta general ordinaria, aunque su difusión no sea obligatoria:

   a) Informe sobre la independencia del auditor.

   b) Informes de funcionamiento de las comisiones de auditoría y de nombramientos y retribuciones.

   c) Informe de la comisión de auditoría sobre operaciones vinculadas.

   d) Informe sobre la política de responsabilidad social corporativa.

   Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

7. Que la sociedad transmita en directo, a través de su página web, la celebración de las juntas generales de accionistas.

   Cumple [X] Explique [ ]

8. Que la comisión de auditoría vele porque el consejo de administración procure presentar las cuentas a la junta general de accionistas sin limitaciones ni salvedades en el informe de auditoría y que, en los supuestos excepcionales en que existan salvedades, tanto el presidente de la comisión de auditoría como los auditores expliquen con claridad a los accionistas el contenido y alcance de dichas limitaciones o salvedades.

   Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

9. Que la sociedad haga públicos en su página web, de manera permanente, los requisitos y procedimientos que aceptará para acreditar la titularidad de acciones, el derecho de asistencia a la junta general de accionistas y el ejercicio o delegación del derecho de voto.

   Y que tales requisitos y procedimientos favorezcan la asistencia y el ejercicio de sus derechos a los accionistas y se apliquen de forma no discriminatoria.

   Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

10. Que cuando algún accionista legitimado haya ejercitado, con anterioridad a la celebración de la junta general de accionistas, el derecho a completar el orden del día o a presentar nuevas propuestas de acuerdo, la sociedad:

    a) Difunda de inmediato tales puntos complementarios y nuevas propuestas de acuerdo.

    b) Haga público el modelo de tarjeta de asistencia o formulario de delegación de voto o voto a distancia con las modificaciones precisas para que puedan votarse los nuevos puntos del orden del día y propuestas alternativas de acuerdo en los mismos términos que los propuestos por el consejo de administración.

    c) Someta todos esos puntos o propuestas alternativas a votación y les aplique las mismas reglas de voto que a las formuladas por el consejo de administración, incluidas, en particular, las presunciones o deducciones sobre el sentido del voto.

    d) Con posterioridad a la junta general de accionistas, comunique el desglose del voto sobre tales puntos complementarios o propuestas alternativas.

    Cumple [ ] Cumple parcialmente [X] Explique [ ] No aplicable [ ]

En relación con el apartado c), el Consejo está conforme en que existan presunciones diferentes sobre el sentido del voto para las propuestas de acuerdo formuladas por accionistas respecto de las formuladas por el Consejo (tal y como está establecido en el Reglamento de la Junta General de Accionistas de la Sociedad) optando por la presunción de voto a favor de los acuerdos propuestos por el Consejo de Administración (porque los accionistas que se ausenten antes de la votación han tenido la oportunidad de dejar constancia de su ausencia para que no se compute su voto y también de votar anticipadamente en otro sentido a través de los mecanismos establecidos al efecto) y por la presunción de voto en contra de los acuerdos propuestos por accionistas (por cuanto existe la probabilidad de que las nuevas propuestas versen sobre acuerdos que sean contradictorios con las propuestas presentadas por el Consejo de Administración y no se puede atribuir al mismo accionista sentidos opuestos para sus votos y, adicionalmente, los accionistas que se hubieran ausentado no han tenido la oportunidad de valorar y votar anticipadamente la propuesta).
Esta práctica aunque no recoja el tenor de parte de la Recomendación 10, sí alcanza de mejor forma el objetivo final del Principio 7 del Código de Buen Gobierno que hace referencia expresa a los Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE, que señalan que los procedimientos empleados en las Juntas de accionistas deberán garantizar la transparencia del recuento y registro adecuado de los votos, sobretodo en situaciones de lucha de voto, de nuevos puntos del orden del día y propuestas alternativas de acuerdos, porque es una medida de transparencia y garantía de coherencia en el ejercicio del derecho de voto.

11. Que, en el caso de que la sociedad tenga previsto pagar primas de asistencia a la junta general de accionistas, establezca, con anterioridad, una política general sobre tales primas y que dicha política sea estable.

    Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

12. Que el consejo de administración desempeñe sus funciones con unidad de propósito e independencia de criterio, dispense el mismo trato a todos los accionistas que se hallen en la misma posición y se guíe por el interés social, entendido 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.

    Y que 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, procure conciliar el propio interés social con, según corresponda, los legítimos intereses de sus empleados, sus proveedores, sus clientes y los de los restantes grupos de interés que puedan verse afectados, así como el impacto de las actividades de la compañía en la comunidad en su conjunto y en el medio ambiente.

    Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

13. Que el consejo de administración posea la dimensión precisa para lograr un funcionamiento eficaz y participativo, lo que hace aconsejable que tenga entre cinco y quince miembros.

    Cumple [ ] Explique [X]

Al cierre del ejercicio 2019 el Consejo de Administración está integrado por 16 miembros.
En línea con las mejores prácticas de Gobierno Corporativo y muy próxima a la dimensión aconsejada por la recomendación del Código de Buen Gobierno de entre cinco y quince miembros, la Junta General de Accionistas celebrada el 5 de abril de 2019, acordó reducir en dos (2) el número de Consejeros, fijando en dieciséis (16) el número total de miembros del Consejo de Administración, dentro de los límites establecidos en los Estatutos Sociales. Adicionalmente, y dada su naturaleza como entidad de crédito, en CaixaBank existen 6 Comisiones del Consejo, 4 de carácter obligatorio y 2 voluntarias, siendo la última de ellas creada en el ejercicio 2019. Por ello se considera que la composición actual del Consejo permite atender a estos efectos la carga de trabajo actualmente existente.
Asimismo, hay que mencionar que el tamaño y composición actuales del Consejo se justifican también debido a la necesidad de incorporar un determinado número de consejeros independientes, así como para dar cumplimiento al pacto de socios derivado de la fusión con Banca Cívica, que estará en vigor hasta agosto de 2020.
Por todo lo anterior, y aunque se excede en un miembro la Recomendación, la dimensión del Consejo se considera adecuada para asegurar un funcionamiento eficaz, participativo y con riqueza de puntos de vista

14. Que el consejo de administración apruebe una política de selección de consejeros que:

a) Sea concreta y verificable.

b) Asegure que las propuestas de nombramiento o reelección se fundamenten en un análisis previo de las necesidades del consejo de administración.

c) Favorezca la diversidad de conocimientos, experiencias y género.

Que el resultado del análisis previo de las necesidades del consejo de administración se recoja en el informe justificativo de la comisión de nombramientos que se publique al convocar la junta general de accionistas a la que se someta la ratificación, el nombramiento o la reelección de cada consejero.

Y que la política de selección de consejeros promueva el objetivo de que en el año 2020 el número de consejeras represente, al menos, el 30% del total de miembros del consejo de administración.

La comisión de nombramiento verificará anualmente el cumplimiento de la política de selección de consejeros y se informará de ello en el informe anual de gobierno corporativo.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

15. Que los consejeros dominicales e independientes constituyan una amplia mayoría del consejo de administración y que el número de consejeros ejecutivos sea el mínimo necesario, teniendo en cuenta la complejidad del grupo societario y el porcentaje de participación de los consejeros ejecutivos en el capital de la sociedad.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

16. Que el porcentaje de consejeros dominicales sobre el total de consejeros no ejecutivos no sea mayor que la proporción existente entre el capital de la sociedad representado por dichos consejeros y el resto del capital.

Este criterio podrá atenuarse:

a) En sociedades de elevada capitalización en las que sean escasas las participaciones accionariales que tengan legalmente la consideración de significativas.

b) Cuando se trate de sociedades en las que exista una pluralidad de accionistas representados en el consejo de administración y no tengan vínculos entre sí.

Cumple [X] Explique [ ]

17. Que el número de consejeros independientes represente, al menos, la mitad del total de consejeros.

Que, sin embargo, cuando la sociedad no sea de elevada capitalización o cuando, aun siéndolo, cuente con un accionista o varios actuando concertadamente, que controlen más del 30% del capital social, el número de consejeros independientes represente, al menos, un tercio del total de consejeros.

Cumple [X] Explique [ ]

18. Que las sociedades hagan pública a través de su página web, y mantengan actualizada, la siguiente información sobre sus consejeros:

a) Perfil profesional y biográfico.

b) Otros consejos de administración a los que pertenezcan, se trate o no de sociedades cotizadas, así como sobre las demás actividades retribuidas que realice cualquiera que sea su naturaleza.

c) Indicación de la categoría de consejero a la que pertenezcan, señalándose, en el caso de consejeros dominicales, el accionista al que representen o con quien tengan vínculos.

d) Fecha de su primer nombramiento como consejero en la sociedad, así como de las posteriores reelecciones.

e) Acciones de la compañía, y opciones sobre ellas, de las que sean titulares.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

19. Que en el informe anual de gobierno corporativo, previa verificación por la comisión de nombramientos, se expliquen las razones por las cuales se hayan nombrado consejeros dominicales a instancia de accionistas cuya participación accionarial sea inferior al 3% del capital; y se expongan las razones por las que no se hubieran atendido, en su caso, peticiones formales de presencia en el consejo procedentes de accionistas cuya participación accionarial sea igual o superior a la de otros a cuya instancia se hubieran designado consejeros dominicales.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

20. Que los consejeros dominicales presenten su dimisión cuando el accionista a quien representen transmita íntegramente su participación accionarial. Y que también lo hagan, en el número que corresponda, cuando dicho accionista rebaje su participación accionarial hasta un nivel que exija la reducción del número de sus consejeros dominicales.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

21. Que el consejo de administración no proponga la separación de ningún consejero independiente antes del cumplimiento del período estatutario para el que hubiera sido nombrado, salvo cuando concurra justa causa, apreciada por el consejo de administración previo informe de la comisión de nombramientos. En particular, se entenderá que existe justa causa cuando el consejero pase a ocupar nuevos cargos o contraiga nuevas obligaciones que le impidan dedicar el tiempo necesario al desempeño de las funciones propias del cargo de consejero, incumpla los deberes inherentes a su cargo o incurra en algunas de las circunstancias que le hagan perder su condición de independiente, de acuerdo con lo establecido en la legislación aplicable.

    También podrá proponerse la separación de consejeros independientes como consecuencia de ofertas públicas de adquisición, fusiones u otras operaciones corporativas similares que supongan un cambio en la estructura de capital de la sociedad, cuando tales cambios en la estructura del consejo de administración vengan propiciados por el criterio de proporcionalidad señalado en la recomendación 16.

    Cumple [X] Explique [ ]

22. Que las sociedades establezcan reglas que obliguen a los consejeros a informar y, en su caso, dimitir en aquellos supuestos que puedan perjudicar al crédito y reputación de la sociedad y, en particular, les obliguen a informar al consejo de administración de las causas penales en las que aparezcan como imputados, así como de sus posteriores vicisitudes procesales.

    Y que si un consejero resultara procesado o se dictara contra él auto de apertura de juicio oral por alguno de los delitos señalados en la legislación societaria, el consejo de administración examine el caso tan pronto como sea posible y, a la vista de sus circunstancias concretas, decida si procede o no que el consejero continúe en su cargo. Y que de todo ello el consejo de administración dé cuenta, de forma razonada, en el informe anual de gobierno corporativo.

    Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

23. Que todos los consejeros expresen claramente su oposición cuando consideren que alguna propuesta de decisión sometida al consejo de administración puede ser contraria al interés social. Y que otro tanto hagan, de forma especial, los independientes y demás consejeros a quienes no afecte el potencial conflicto de intereses, cuando se trate de decisiones que puedan perjudicar a los accionistas no representados en el consejo de administración.

    Y que cuando el consejo de administración adopte decisiones significativas o reiteradas sobre las que el consejero hubiera formulado serias reservas, este saque las conclusiones que procedan y, si optara por dimitir, explique las razones en la carta a que se refiere la recomendación siguiente.

    Esta recomendación alcanza también al secretario del consejo de administración, aunque no tenga la condición de consejero.

    Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

24. Que cuando, ya sea por dimisión o por otro motivo, un consejero cese en su cargo antes del término de su mandato, explique las razones en una carta que remitirá a todos los miembros del consejo de administración. Y que, sin perjuicio de que dicho cese se comunique como hecho relevante, del motivo del cese se dé cuenta en el informe anual de gobierno corporativo.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

25. Que la comisión de nombramientos se asegure de que los consejeros no ejecutivos tienen suficiente disponibilidad de tiempo para el correcto desarrollo de sus funciones.

Y que el reglamento del consejo establezca el número máximo de consejos de sociedades de los que pueden formar parte sus consejeros.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

26. Que el consejo de administración se reúna con la frecuencia precisa para desempeñar con eficacia sus funciones y, al menos, ocho veces al año, siguiendo el programa de fechas y asuntos que establezca al inicio del ejercicio, pudiendo cada consejero individualmente proponer otros puntos del orden del día inicialmente no previstos.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

Según lo que se establece el artículo 7.2 del Reglamento de Consejo corresponde al Presidente la facultad ordinaria de fijar el orden del día de las reuniones del Consejo, dirigiendo las discusiones y deliberaciones en sus debates.
Dicho lo anterior, cada consejero puede solicitar incluir otros puntos en el orden del día que no estaban inicialmente previstos.

27. Que las inasistencias de los consejeros se reduzcan a los casos indispensables y se cuantifiquen en el informe anual de gobierno corporativo. Y que, cuando deban producirse, se otorgue representación con instrucciones.

Cumple [ ] Cumple parcialmente [X] Explique [ ]

En el caso de ausencias inevitables, la legislación con el objetivo de evitar que se modifique de facto el equilibrio del consejo de administración, permite que se puede delegar en otro consejero (los no ejecutivos solo en otros no ejecutivos) – es lo que establece el Principio 14 del Código de Buen Gobierno y así también contemplanlos Estatutos Sociales (en su artículo 37) así como el Reglamento del Consejo (en su artículo 17) que determinan que los consejeros deberán asistir personalmente a las sesiones del Consejo. No obstante, cuando no puedan hacerlo personalmente, procurarán otorgar su representación por escrito y con carácter especial para cada sesión a otro miembro del Consejo incluyendo las oportunas instrucciones. Los consejeros no ejecutivos solo podrán hacerlo en otro consejero no ejecutivo, si bien los consejeros independientes únicamente podrán otorgar su representación a favor de otro consejero independiente.

Es importante mencionar que la Política de Gobierno Corporativo de CaixaBank establece en relación con el deber de asistencia a las reuniones del Consejo de Administración que, en caso de ausencia imprescindible, los consejeros procurarán otorgar su representación por escrito y con carácter especial para cada sesión a otro miembro del Consejo de Administración, y que en cualquier caso, se procurará que la asistencia de cada consejero a las reuniones del Consejo no sea inferior al 80%. Por lo tanto, las delegaciones son una práctica residual en CaixaBank.

El Consejo de Administración valora como buena práctica de Gobierno corporativo que en los casos de imposibilidad de asistir, las representaciones cuando se den, en general no se produzcan, con instrucciones específicas. Ello no modifica de facto el equilibrio del Consejo dado que las delegaciones de los consejeros no ejecutivos solo pueden realizarse en no ejecutivos y en el caso de los independientes únicamente a favor de otro independiente, y hay que recordar que al margen de cualquiera que sea su tipología el consejero debe siempre defender el interés social.
Por otro lado, como ejercicio de libertad de cada consejero, que también puede delegar con las oportunas instrucciones tal y como sugiere el Reglamento del Consejo, la decisión de delegar sin instrucciones representa el ejercicio de autonomía de cada consejero de sopesar aquello que da más valor a su representación y finalmente decidirse por el hecho de que su representante se atenga al resultado del debate en sede del Consejo. Ello además está en línea con lo establecido en la Ley sobre las facultades del Presidente del Consejo, al que se atribuye entre otras la de estimular el debate y la participación activa de los consejeros durante las sesiones, salvaguardando su libre toma de posición.

Por lo tanto, la libertad de realizar delegaciones con o sin instrucciones específicas a la elección de cada consejero se considera una buena práctica y en concreto la ausencia de las mismas por facilitar la posición del mandatario para atenerse al tenor del debate.

28. Que cuando los consejeros o el secretario manifiesten preocupación sobre alguna propuesta o, en el caso de los consejeros, sobre la marcha de la sociedad y tales preocupaciones no queden resueltas en el consejo de administración, a petición de quien las hubiera manifestado, se deje constancia de ellas en el acta.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

29. Que la sociedad establezca los cauces adecuados para que los consejeros puedan obtener el asesoramiento preciso para el cumplimiento de sus funciones incluyendo, si así lo exigieran las circunstancias, asesoramiento externo con cargo a la empresa.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

30. Que, con independencia de los conocimientos que se exijan a los consejeros para el ejercicio de sus funciones, las sociedades ofrezcan también a los consejeros programas de actualización de conocimientos cuando las circunstancias lo aconsejen.

Cumple [X] Explique [ ] No aplicable [ ]

31. Que el orden del día de las sesiones indique con claridad aquellos puntos sobre los que el consejo de administración deberá adoptar una decisión o acuerdo para que los consejeros puedan estudiar o recabar, con carácter previo, la información precisa para su adopción.

Cuando, excepcionalmente, por razones de urgencia, el presidente quiera someter a la aprobación del consejo de administración decisiones o acuerdos que no figuraran en el orden del día, será preciso el consentimiento previo y expreso de la mayoría de los consejeros presentes, del que se dejará debida constancia en el acta.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

32. Que los consejeros sean periódicamente informados de los movimientos en el accionariado y de la opinión que los accionistas significativos, los inversores y las agencias de calificación tengan sobre la sociedad y su grupo.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

33. Que el presidente, como responsable del eficaz funcionamiento del consejo de administración, además de ejercer las funciones que tiene legal y estatutariamente atribuidas, prepare y someta al consejo de administración un programa de fechas y asuntos a tratar; organice y coordine la evaluación periódica del consejo, así como, en su caso, la del primer ejecutivo de la sociedad; sea responsable de la dirección del consejo y de la efectividad de su funcionamiento; se asegure de que se dedica suficiente tiempo de discusión a las cuestiones estratégicas, y acuerde y revise los programas de actualización de conocimientos para cada consejero, cuando las circunstancias lo aconsejen.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

34. Que cuando exista un consejero coordinador, los estatutos o el reglamento del consejo de administración, además de las facultades que le corresponden legalmente, le atribuya las siguientes: presidir el consejo de administración en ausencia del presidente y de los vicepresidentes, en caso de existir; hacerse eco de las preocupaciones de los consejeros no ejecutivos; mantener contactos con inversores y accionistas para conocer sus puntos de vista a efectos de formarse una opinión sobre sus preocupaciones, en particular, en relación con el gobierno corporativo de la sociedad; y coordinar el plan de sucesión del presidente.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

35. Que el secretario del consejo de administración vele de forma especial para que en sus actuaciones y decisiones el consejo de administración tenga presentes las recomendaciones sobre buen gobierno contenidas en este Código de buen gobierno que fueran aplicables a la sociedad.

Cumple [X] Explique [ ]

36. Que el consejo de administración en pleno evalúe una vez al año y adopte, en su caso, un plan de acción que corrija las deficiencias detectadas respecto de:

a) La calidad y eficiencia del funcionamiento del consejo de administración.

b) El funcionamiento y la composición de sus comisiones.

c) La diversidad en la composición y competencias del consejo de administración.

d) El desempeño del presidente del consejo de administración y del primer ejecutivo de la sociedad.

e) El desempeño y la aportación de cada consejero, prestando especial atención a los responsables de las distintas comisiones del consejo.

Para la realización de la evaluación de las distintas comisiones se partirá del informe que estas eleven al consejo de administración, y para la de este último, del que le eleve la comisión de nombramientos.

Cada tres años, el consejo de administración será auxiliado para la realización de la evaluación por un consultor externo, cuya independencia será verificada por la comisión de nombramientos.

Las relaciones de negocio que el consultor o cualquier sociedad de su grupo mantengan con la sociedad o cualquier sociedad de su grupo deberán ser desglosadas en el informe anual de gobierno corporativo.

El proceso y las áreas evaluadas serán objeto de descripción en el informe anual de gobierno corporativo.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

37. Que cuando exista una comisión ejecutiva, la estructura de participación de las diferentes categorías de consejeros sea similar a la del propio consejo de administración y su secretario sea el de este último.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

38. Que el consejo de administración tenga siempre conocimiento de los asuntos tratados y de las decisiones adoptadas por la comisión ejecutiva y que todos los miembros del consejo de administración reciban copia de las actas de las sesiones de la comisión ejecutiva.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

39. Que los miembros de la comisión de auditoría, y de forma especial su presidente, se designen teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o gestión de riesgos, y que la mayoría de dichos miembros sean consejeros independientes.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

40. Que bajo la supervisión de la comisión de auditoría, se disponga de una unidad que asuma la función de auditoría interna que vele por el buen funcionamiento de los sistemas de información y control interno y que funcionalmente dependa del presidente no ejecutivo del consejo o del de la comisión de auditoría.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

41. Que el responsable de la unidad que asuma la función de auditoría interna presente a la comisión de auditoría su plan anual de trabajo, informe directamente de las incidencias que se presenten en su desarrollo y someta al final de cada ejercicio un informe de actividades.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

42. Que, además de las previstas en la ley, correspondan a la comisión de auditoría las siguientes funciones:

1. En relación con los sistemas de información y control interno:

a) Supervisar el proceso de elaboración y la integridad de la información financiera relativa a la sociedad y, en su caso, al grupo, revisando el cumplimiento de los requisitos normativos, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de los criterios contables.

b) Velar por la independencia de la unidad que asume la función de auditoría interna; proponer la selección, nombramiento, reelección y cese del responsable del servicio de auditoría interna; proponer el presupuesto de ese servicio; aprobar la orientación y sus planes de trabajo, asegurándose de que su actividad esté enfocada principalmente hacia los riesgos relevantes de la sociedad; recibir información periódica sobre sus actividades; y verificar que la alta dirección tenga en cuenta las conclusiones y recomendaciones de sus informes.

c) Establecer y supervisar un mecanismo que permita a los empleados comunicar, de forma confidencial y, si resulta posible y se considera apropiado, anónima, las irregularidades de potencial trascendencia, especialmente financieras y contables, que adviertan en el seno de la empresa.

2. En relación con el auditor externo:

a) En caso de renuncia del auditor externo, examinar las circunstancias que la hubieran motivado.

b) Velar que la retribución del auditor externo por su trabajo no comprometa su calidad ni su independencia.

c) Supervisar que la sociedad comunique como hecho relevante a la CNMV el cambio de auditor y lo acompañe de una declaración sobre la eventual existencia de desacuerdos con el auditor saliente y, si hubieran existido, de su contenido.

d) Asegurar que el auditor externo mantenga anualmente una reunión con el pleno del consejo de administración para informarle sobre el trabajo realizado y sobre la evolución de la situación contable y de riesgos de la sociedad.

e) Asegurar que la sociedad y el auditor externo respetan las normas vigentes sobre prestación de servicios distintos a los de auditoría, los límites a la concentración del negocio del auditor y, en general, las demás normas sobre independencia de los auditores.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

43. Que la comisión de auditoría pueda convocar a cualquier empleado o directivo de la sociedad, e incluso disponer que comparezcan sin presencia de ningún otro directivo.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

44. Que la comisión de auditoría sea informada sobre las operaciones de modificaciones estructurales y corporativas que proyecte realizar la sociedad para su análisis e informe previo al consejo de administración sobre sus condiciones económicas y su impacto contable y, en especial, en su caso, sobre la ecuación de canje propuesta.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

45. Que la política de control y gestión de riesgos identifique al menos:

a) Los distintos tipos de riesgo, financieros y no financieros (entre otros los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medio ambientales, políticos y reputacionales) a los que se enfrenta la sociedad, incluyendo entre los financieros o económicos, los pasivos contingentes y otros riesgos fuera de balance.

b) La fijación del nivel de riesgo que la sociedad considere aceptable.

c) Las medidas previstas para mitigar el impacto de los riesgos identificados, en caso de que llegaran a materializarse.

d) Los sistemas de información y control interno que se utilizarán para controlar y gestionar los citados riesgos, incluidos los pasivos contingentes o riesgos fuera de balance.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

46. Que bajo la supervisión directa de la comisión de auditoría o, en su caso, de una comisión especializada del consejo de administración, exista una función interna de control y gestión de riesgos ejercida por una unidad o departamento interno de la sociedad que tenga atribuidas expresamente las siguientes funciones:

a) Asegurar el buen funcionamiento de los sistemas de control y gestión de riesgos y, en particular, que se identifican, gestionan, y cuantifican adecuadamente todos los riesgos importantes que afecten a la sociedad.

b) Participar activamente en la elaboración de la estrategia de riesgos y en las decisiones importantes sobre su gestión.

c) Velar por que los sistemas de control y gestión de riesgos mitiguen los riesgos adecuadamente en el marco de la política definida por el consejo de administración.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

47. Que los miembros de la comisión de nombramientos y de retribuciones –o de la comisión de nombramientos y la comisión de retribuciones, si estuvieren separadas– se designen procurando que tengan los conocimientos, aptitudes y experiencia adecuados a las funciones que estén llamados a desempeñar y que la mayoría de dichos miembros sean consejeros independientes.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

48. Que las sociedades de elevada capitalización cuenten con una comisión de nombramientos y con una comisión de remuneraciones separadas.

Cumple [X] Explique [ ] No aplicable [ ]

49. Que la comisión de nombramientos consulte al presidente del consejo de administración y al primer ejecutivo de la sociedad, especialmente cuando se trate de materias relativas a los consejeros ejecutivos.

Y que cualquier consejero pueda solicitar de la comisión de nombramientos que tome en consideración, por si los encuentra idóneos a su juicio, potenciales candidatos para cubrir vacantes de consejero.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

50. Que la comisión de retribuciones ejerza sus funciones con independencia y que, además de las funciones que le atribuya la ley, le correspondan las siguientes:

a) Proponer al consejo de administración las condiciones básicas de los contratos de los altos directivos.

b) Comprobar la observancia de la política retributiva establecida por la sociedad.

c) Revisar periódicamente la política de remuneraciones aplicada a los consejeros y altos directivos, incluidos los sistemas retributivos con acciones y su aplicación, así como garantizar que su remuneración individual sea proporcionada a la que se pague a los demás consejeros y altos directivos de la sociedad.

d) Velar por que los eventuales conflictos de intereses no perjudiquen la independencia del asesoramiento externo prestado a la comisión.

e) Verificar la información sobre remuneraciones de los consejeros y altos directivos contenida en los distintos documentos corporativos, incluido el informe anual sobre remuneraciones de los consejeros.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

51. Que la comisión de retribuciones consulte al presidente y al primer ejecutivo de la sociedad, especialmente cuando se trate de materias relativas a los consejeros ejecutivos y altos directivos.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

52. Que las reglas de composición y funcionamiento de las comisiones de supervisión y control figuren en el reglamento del consejo de administración y que sean consistentes con las aplicables a las comisiones legalmente obligatorias conforme a las recomendaciones anteriores, incluyendo:

a) Que estén compuestas exclusivamente por consejeros no ejecutivos, con mayoría de consejeros independientes.

b) Que sus presidentes sean consejeros independientes.

c) Que el consejo de administración designe a los miembros de estas comisiones teniendo presentes los conocimientos, aptitudes y experiencia de los consejeros y los cometidos de cada comisión, delibere sobre sus propuestas e informes; y que rinda cuentas, en el primer pleno del consejo de administración posterior a sus reuniones, de su actividad y que respondan del trabajo realizado.

d) Que las comisiones puedan recabar asesoramiento externo, cuando lo consideren necesario para el desempeño de sus funciones.

e) Que de sus reuniones se levante acta, que se pondrá a disposición de todos los consejeros.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

53. Que la supervisión del cumplimiento de las reglas de gobierno corporativo, de los códigos internos de conducta y de la política de responsabilidad social corporativa se atribuya a una o se reparta entre varias comisiones del consejo de administración que podrán ser la comisión de auditoría, la de nombramientos, la comisión de responsabilidad social corporativa, en caso de existir, o una comisión especializada que el consejo de administración, en ejercicio de sus facultades de auto-organización, decida crear al efecto, a las que específicamente se les atribuyan las siguientes funciones mínimas:

a) La supervisión del cumplimiento de los códigos internos de conducta y de las reglas de gobierno corporativo de la sociedad.

b) La supervisión de la estrategia de comunicación y relación con accionistas e inversores, incluyendo los pequeños y medianos accionistas.

c) La evaluación periódica de la adecuación del sistema de gobierno corporativo de la sociedad, con el fin de que cumpla su misión de promover el interés social y tenga en cuenta, según corresponda, los legítimos intereses de los restantes grupos de interés.

d) La revisión de la política de responsabilidad corporativa de la sociedad, velando por que esté orientada a la creación de valor.

e) El seguimiento de la estrategia y prácticas de responsabilidad social corporativa y la evaluación de su grado de cumplimiento.

f) La supervisión y evaluación de los procesos de relación con los distintos grupos de interés.

g) La evaluación de todo lo relativo a los riesgos no financieros de la empresa –incluyendo los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medio ambientales, políticos y reputacionales.

h) La coordinación del proceso de reporte de la información no financiera y sobre diversidad, conforme a la normativa aplicable y a los estándares internacionales de referencia.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

54. Que la política de responsabilidad social corporativa incluya los principios o compromisos que la empresa asuma voluntariamente en su relación con los distintos grupos de interés e identifique al menos:

a) Los objetivos de la política de responsabilidad social corporativa y el desarrollo de instrumentos de apoyo.

b) La estrategia corporativa relacionada con la sostenibilidad, el medio ambiente y las cuestiones sociales.

c) Las prácticas concretas en cuestiones relacionadas con: accionistas, empleados, clientes, proveedores, cuestiones sociales, medio ambiente, diversidad, responsabilidad fiscal, respeto de los derechos humanos y prevención de conductas ilegales.

d) Los métodos o sistemas de seguimiento de los resultados de la aplicación de las prácticas concretas señaladas en la letra anterior, los riesgos asociados y su gestión.

e) Los mecanismos de supervisión del riesgo no financiero, la ética y la conducta empresarial.

f) Los canales de comunicación, participación y diálogo con los grupos de interés.

g) Las prácticas de comunicación responsable que eviten la manipulación informativa y protejan la integridad y el honor.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

55. Que la sociedad informe, en un documento separado o en el informe de gestión, sobre los asuntos relacionados con la responsabilidad social corporativa, utilizando para ello alguna de las metodologías aceptadas internacionalmente.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

56. Que la remuneración de los consejeros sea la necesaria para atraer y retener a los consejeros del perfil deseado y para retribuir la dedicación, cualificación y responsabilidad que el cargo exija, pero no tan elevada como para comprometer la independencia de criterio de los consejeros no ejecutivos.

Cumple [X] Explique [ ]

57. Que se circunscriban a los consejeros ejecutivos las remuneraciones variables ligadas al rendimiento de la sociedad y al desempeño personal, así como la remuneración mediante entrega de acciones, opciones o derechos sobre acciones o instrumentos referenciados al valor de la acción y los sistemas de ahorro a largo plazo tales como planes de pensiones, sistemas de jubilación u otros sistemas de previsión social.

Se podrá contemplar la entrega de acciones como remuneración a los consejeros no ejecutivos cuando se condicione a que las mantengan hasta su cese como consejeros. Lo anterior no será de aplicación a las acciones que el consejero necesite enajenar, en su caso, para satisfacer los costes relacionados con su adquisición.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

58. Que en caso de remuneraciones variables, las políticas retributivas incorporen los límites y las cautelas técnicas precisas para asegurar que tales remuneraciones guardan relación con el rendimiento profesional de sus beneficiarios y no derivan solamente de la evolución general de los mercados o del sector de actividad de la compañía o de otras circunstancias similares.

Y, en particular, que los componentes variables de las remuneraciones:

a) Estén vinculados a criterios de rendimiento que sean predeterminados y medibles y que dichos criterios consideren el riesgo asumido para la obtención de un resultado.

b) Promuevan la sostenibilidad de la empresa e incluyan criterios no financieros que sean adecuados para la creación de valor a largo plazo, como el cumplimiento de las reglas y los procedimientos internos de la sociedad y de sus políticas para el control y gestión de riesgos.

c) Se configuren sobre la base de un equilibrio entre el cumplimiento de objetivos a corto, medio y largo plazo, que permitan remunerar el rendimiento por un desempeño continuado durante un período de tiempo suficiente para apreciar su contribución a la creación sostenible de valor, de forma que los elementos de medida de ese rendimiento no giren únicamente en torno a hechos puntuales, ocasionales o extraordinarios.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

59. Que el pago de una parte relevante de los componentes variables de la remuneración se difiera por un período de tiempo mínimo suficiente para comprobar que se han cumplido las condiciones de rendimiento previamente establecidas.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

60. Que las remuneraciones relacionadas con los resultados de la sociedad tomen en cuenta las eventuales salvedades que consten en el informe del auditor externo y minoren dichos resultados.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

61. Que un porcentaje relevante de la remuneración variable de los consejeros ejecutivos esté vinculado a la entrega de acciones o de instrumentos financieros referenciados a su valor.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

62. Que una vez atribuidas las acciones o las opciones o derechos sobre acciones correspondientes a los sistemas retributivos, los consejeros no puedan transferir la propiedad de un número de acciones equivalente a dos veces su remuneración fija anual, ni puedan ejercer las opciones o derechos hasta transcurrido un plazo de, al menos, tres años desde su atribución.

    Lo anterior no será de aplicación a las acciones que el consejero necesite enajenar, en su caso, para satisfacer los costes relacionados con su adquisición.

    Cumple [ ] Cumple parcialmente [ ] Explique [X] No aplicable [ ]

Respecto a la prohibición para los consejeros de transmitir la propiedad de un número de acciones equivalente a dos veces la remuneración fija anual, dentro de los 3 años de su adquisición, en el caso de CaixaBank no se aplica de esta forma. No existe una previsión en estos términos, pero sí está establecida expresamente la prohibición para los consejeros ejecutivos (que son los únicos que pueden ser retribuidos con acciones) de transmitir las acciones correspondientes a su sistema retributivo, sin importar la cantidad, durante el periodo de 12 meses desde su entrega.
Se considera que la finalidad establecida en el Principio 25 de que la remuneración de los consejeros favorezca la consecución de los objetivos empresariales y del interés social se logra igualmente por la existencia de cláusulas malus y clawback así como por la propia estructura de la remuneración de los consejeros ejecutivos, cuya retribución en acciones (que corresponde a la mitad de la remuneración variable así como lo referente a los planes de incentivos a largo plazo) además del periodo de restricción, está sujeta a un régimen de diferimiento, siendo además dicha remuneración variable representativa de una parte limitada de la remuneración total, en absoluta coherencia con los principios prudenciales de no incentivo a la toma de riesgos y con el alineamiento de objetivos y evolución sostenible de la entidad.
En la Junta General de Accionistas celebrada el 6 de abril de 2017 se aprobó la Política de Remuneración del Consejo de Administración ampliándose el diferimiento de 3 a 5 años aplicable a partir del 2018 (Esta modificación se ha realizado para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Guía de la EBA sobre Políticas de Remuneración) y fue mantenida en las Modificaciones de la Política de Remuneración del Consejo de Administración aprobadas por la Junta General de Accionistas celebrada el 6 de abril de 2018 y la del 5 de abril de 2019 Y respecto a los Planes de Incentivo a Largo plazo los mismos, se han aprobado en la Junta General del 23 de abril de 2015 y la de 5 de abril de 2019

63. Que los acuerdos contractuales incluyan una cláusula que permita a la sociedad reclamar el reembolso de los componentes variables de la remuneración cuando el pago no haya estado ajustado a las condiciones de rendimiento o cuando se hayan abonado atendiendo a datos cuya inexactitud quede acreditada con posterioridad.

    Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

64. Que los pagos por resolución del contrato no superen un importe establecido equivalente a dos años de la retribución total anual y que no se abonen hasta que la sociedad haya podido comprobar que el consejero ha cumplido con los criterios de rendimiento previamente establecidos.

    Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

Indique si ha habido consejeros que hayan votado en contra o se hayan abstenido en relación con la aprobación del presente Informe.

[ ] Sí
[√] No

Manifiesto que los datos incluidos en este anexo estadístico coinciden y son consistentes con las descripciones y datos incluidos en el informe anual de gobierno corporativo publicado por la sociedad.

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS

TRES CÉNTIMOS DE EURO

ON9637228

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOBRE EL CONTENIDO DEL INFORME FINANCIERO ANUAL INDIVIDUAL DE CAIXABANK, S.A. CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2019

Los abajo firmantes declaran que, hasta donde alcanza su conocimiento, las cuentas anuales elaboradas con arreglo a los principios de contabilidad aplicables ofrecen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de CaixaBank, S.A. y que el informe de gestión incluye un análisis fiel de la evolución y los resultados empresariales y de la posición de CaixaBank, S.A., junto con la descripción de los principales riesgos e incertidumbres a que se enfrenta.

Las Cuentas Anuales, propuesta de aplicación del resultado e Informe de Gestión de CAIXABANK, S.A., correspondientes al ejercicio 2019, formulados por el Consejo de Administración en su reunión del día 20 de febrero de 2020, constan en el reverso de 394 hojas de papel timbrado de clase 8ª del nº ON1284501 al nº ON1284710 ambas inclusive, del nº ON1285214 al nº ON1285251 ambas inclusive, del nº ON2831295 al nº ON2831440 ambas inclusive y en el anverso y reverso de la hoja de papel timbrado de clase 8ª nº ON9637228 que contiene las firmas de los miembros del Consejo que los suscriben.

Valencia, 20 de febrero de 2020

Don Jordi Gual Solé
Presidente

Don Tomás Muniesa Arantegui
Vicepresidente

Don Gonzalo Gortázar Rotaeche
Consejero Delegado

Don Francesc Xavier Vives Torrents
Consejero Coordinador

Don Marcelino Armenter Vidal
Consejero

Doña María Teresa Bassons Boncompte
Consejera

Fundación Bancaria Canaria Caja General de Ahorros de Canarias – Fundación CajaCanarias
Representada por:
Doña Natalia Aznárez Gómez
Consejera

Doña María Verónica Fisas Vergés
Consejera

Don Alejandro García-Bragado Dalmau
Consejero

Doña Cristina Garmendia Mendizábal
Consejera

Don Ignacio Garralda Ruíz de Velasco
Consejero

Doña María Amparo Moraleda Martínez
Consejera

Don John Shepard Reed
Consejero
No firma por no haber asistido presencialmente, sino mediante videoconferencia. El Secretario,

Don Eduardo Javier Sanchiz Irazu
Consejero

Don José Serna Masiá
Consejero

Doña Koro Usarraga Unsain
Consejera



Cuentas anuales del Grupo CaixaBank

2019

Cuentas anuales consolidadas e Informe de Gestión consolidado que el Consejo de Administración, en la sesión de 20 de febrero de 2020, acuerda elevar a la Junta General de Accionistas

CaixaBank

Informe de auditoría de cuentas anuales consolidadas emitido por un auditor independiente

A los accionistas de CaixaBank, S.A.:

Informe sobre las cuentas anuales consolidadas

Opinión

Hemos auditado las cuentas anuales consolidadas de CaixaBank, S.A. (la Sociedad dominante) y sus sociedades dependientes (el Grupo), que comprenden el balance a 31 de diciembre de 2019, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de ingresos y gastos reconocidos, el estado total de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria, todos ellos consolidados, correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha.

En nuestra opinión, las cuentas anuales consolidadas adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera del Grupo a 31 de diciembre de 2019, así como de sus resultados y flujos de efectivo, todos ellos consolidados, correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera, adoptadas por la Unión Europea (NIIF-UE), y demás disposiciones del marco normativo de información financiera que resultan de aplicación en España.

Fundamento de la opinión

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España. Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección *Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales consolidadas* de nuestro informe.

Somos independientes del Grupo de conformidad con los requerimientos de ética, incluidos los de independencia, que son aplicables a nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas en España, según lo exigido por la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas. En este sentido, no hemos prestado servicios distintos a los de la auditoría de cuentas ni han concurrido situaciones o circunstancias que, de acuerdo con lo establecido en la citada normativa reguladora, hayan afectado a la necesaria independencia de modo que se haya visto comprometida.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Cuestiones clave de la auditoría

Las cuestiones clave de la auditoría son aquellas cuestiones que, según nuestro juicio profesional, han sido de la mayor significatividad en nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas del periodo actual. Estas cuestiones han sido tratadas en el contexto de nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas en su conjunto, y en la formación de nuestra opinión sobre éstas, y no expresamos una opinión por separado sobre esas cuestiones.

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª
Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - CIF: B-79 031290

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría

Deterioro por riesgo de crédito y por los activos inmobiliarios procedentes de adjudicaciones

La determinación del deterioro por riesgo de crédito y de activos inmobiliarios procedentes de adjudicaciones es una de las estimaciones más significativas y complejas en la preparación de las cuentas anuales consolidadas adjuntas. Dicha determinación conlleva un proceso que implica juicios y estimaciones, además de un tratamiento masivo de datos, y se realiza en función de las distintas tipologías de estos activos, y, es por ello, por lo que ha supuesto una cuestión relevante en nuestra auditoría.

La evaluación del deterioro de riesgo de crédito se basa tanto en estimaciones individualizadas como en estimaciones colectivas de las coberturas y, en este caso, mediante la utilización de distintos modelos internos del Grupo en función de las distintas carteras, o segmentos de riesgo de crédito.

Los modelos de valoración utilizados suponen un elevado componente de juicio y estimación para la determinación de las pérdidas esperadas por deterioro de riesgo de crédito, considerando aspectos tales como:

- La clasificación de las diferentes carteras crediticias en función de su riesgo y tipología de activo.
- La identificación y clasificación por fases ("staging") de los activos deteriorados o activos con incremento significativo del riesgo.
- La utilización de hipótesis con efecto significativo en las provisiones por riesgo de crédito constituidas, tales como escenarios macroeconómicos y su probabilidad de ocurrencia, vida esperada de la operación y existencia de prepagos, entre otras.

Nuestro trabajo ha incluido la participación de especialistas internos en modelos de riesgo de crédito y de valoración de activos inmobiliarios provenientes de adjudicaciones y se ha centrado, en el análisis, evaluación y comprobación del control interno, así como en la realización de pruebas de detalle sobre la estimación del deterioro.

Respecto al sistema de control interno, entre otros, hemos realizado los siguientes procedimientos:

- Verificación de la adecuación de las distintas políticas y procedimientos de trabajo, así como de los modelos internos aprobados, a los requerimientos normativos aplicables y al modelo de gobierno del Grupo.
- Revisión de la evaluación periódica de riesgos y alertas de seguimiento efectuada por la Dirección del Grupo, así como de la efectiva realización del proceso de revisión periódico de expedientes de acreditados para el seguimiento de su clasificación y, en los casos en los que aplica, registro del deterioro.
- Revisión del proceso de seguimiento y actualización de las tasaciones que soportan el valor de las garantías reales inmobiliarias asociadas a las operaciones de créditos y de los activos inmobiliarios realizadas por distintas sociedades y agencias de tasación.

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría
• La construcción de los parámetros para dichos modelos, como la probabilidad de deterioro y la pérdida por deterioro. • El valor realizable de las garantías asociadas a las operaciones crediticias concedidas a partir de la información y/o valor de tasación proporcionado por distintas sociedades de tasación. En algunos casos, cuando los activos son de reducida exposición y riesgo, se utilizan metodologías estadísticas para la actualización de las tasaciones. La estimación del deterioro de los activos inmobiliarios con origen en su actividad crediticia y que, a través de la dación en pago, compra, o por vía judicial se adjudican al Grupo, se realiza también en base a modelos internos que evalúan el importe recuperable de este tipo de activos, estimando su valor razonable ajustado por su coste de venta, considerando un descuento frente al valor de referencia en función de la experiencia histórica del Grupo en la enajenación de bienes de similares características, y siguiendo los mismos criterios que los utilizados para las garantías reales inmobiliarias asociadas a las operaciones crediticias. Periódicamente la Dirección del Grupo realiza recalibraciones de sus modelos internos, tanto de riesgo de crédito como de activos inmobiliarios, con la finalidad de optimizar su capacidad predictiva, actualizando, en su caso, las variables consideradas o los algoritmos utilizados, así como pruebas retrospectivas (backtesting) para comparar las estimaciones de pérdidas esperadas estimadas con las realmente incurridas. Ver Notas 2, 3.3, 14, 20, 21 y 40.2 de las cuentas anuales consolidadas adjuntas en lo referente al riesgo de crédito y al deterioro de activos inmobiliarios provenientes de adjudicaciones, y las Notas 36 y 39 de las cuentas anuales consolidadas adjuntas en lo referente a las ganancias o pérdidas generadas durante el ejercicio.	Adicionalmente, hemos realizado pruebas de detalle consistentes en: • Revisión de la metodología y comprobaciones de los principales modelos con respecto a: i) métodos de cálculo y segmentación; ii) criterios de clasificación de los activos crediticios por fases ("staging") y de los activos inmobiliarios en función de su categoría; iii) estimación de los parámetros de perdida esperada (probabilidad de deterioro y valor realizable de las garantías); iv) fiabilidad y coherencia de la información utilizada tanto histórica como prospectiva; y v) recalibraciones y pruebas retrospectivas (backtesting) efectuadas en los modelos internos. • Revisión del funcionamiento del "motor de cálculo" y re-ejecución del cálculo de provisiones colectivas de los modelos de estimación de deterioro por riesgo de crédito para ciertas carteras crediticias, así como de la estimación del deterioro de los activos inmobiliarios de los modelos de los activos inmobiliarios y contraste con los resultados obtenidos por la Dirección del Grupo. • Revisión de una muestra de expedientes de acreditados analizados de forma individualizada, para evaluar su adecuada clasificación y registro, en su caso, del correspondiente deterioro. • Revisión de la metodología utilizada para la estimación de los costes de venta, periodos de venta y recortes de garantía, para la estimación del deterioro de los activos adjudicados. • Revisión de una muestra de tasaciones para evaluar que se ajustan a la normativa en vigor, su razonabilidad y su grado de actualización. • Evaluación de si el desglose en las cuentas anuales consolidadas es suficiente y adecuado.

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría
	Como resultado de nuestras pruebas respecto a los cálculos y estimaciones en el importe del deterioro por riesgo de crédito y de los activos inmobiliarios provenientes de adjudicaciones, no se han identificado diferencias, por encima de un rango razonable, en los importes registrados en las cuentas anuales consolidadas adjuntas.
Recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos La evaluación de la recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos es un ejercicio complejo y que requiere un elevado grado de juicio y estimación, y, es por ello, por lo que consideramos la evaluación de la capacidad de la Dirección del Grupo para recuperar los activos por impuestos diferidos como una cuestión relevante en nuestra auditoría. La política del Grupo es la de reconocer los activos por impuestos diferidos sólo cuando se considera probable que se van a obtener en el futuro ganancias fiscales suficientes que permitan su recuperación. En este proceso, existen consideraciones específicas y complejas que la Dirección tiene en cuenta para evaluar tanto el reconocimiento como la posterior capacidad de recuperación de los activos fiscales diferidos registrados, basándose en proyecciones financieras y planes de negocio del Grupo, soportados por hipótesis definidas que se proyectan en un horizonte temporal, y considerando la normativa fiscal existente en cada momento. Adicionalmente, la Dirección somete el modelo de recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos a la revisión de un experto fiscal independiente y a ejercicios periódicos de revisión (back test) para evaluar su predictibilidad. Ver Notas 2 y 25 de las cuentas anuales consolidadas adjuntas.	Hemos documentado, con la colaboración de nuestros especialistas en el área fiscal, nuestro entendimiento y nuestra revisión del proceso de estimación efectuado por la Dirección del Grupo, centrando nuestros procedimientos en aspectos como: • Análisis de la estrategia fiscal planificada por la Dirección del Grupo para la recuperabilidad de los activos fiscales diferidos. • Revisión de la información utilizada para la elaboración del plan de negocio y de las hipótesis económicas y financieras consideradas, así como el cumplimiento de las mismas y de los planes de negocio elaborados mediante las pruebas de cumplimiento (back test) realizadas. • Revisión de las asunciones asumidas en las estimaciones para el cálculo de las diferencias temporarias, para evaluar que son completas, adecuadas y utilizables en los plazos establecidos. • Seguimiento de la recuperabilidad de los activos fiscales diferidos y de la revisión efectuada por el experto fiscal independiente del Grupo. • Revisión de la razonabilidad de los importes de los activos por impuestos diferidos considerados monetizables. Como resultado de los procedimientos anteriores, hemos obtenido suficiente evidencia de auditoría para corroborar las estimaciones realizadas por la Dirección del Grupo sobre la recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos.

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría

Provisiones fiscales, legales y regulatorias

Como resultado del curso normal de su actividad, el Grupo puede encontrarse inmerso en procedimientos, tanto administrativos como judiciales o asuntos en arbitraje, de naturaleza fiscal, legal y/o regulatoria.

Asimismo, existen otras situaciones aún no sujetas a proceso judicial alguno que, sin embargo, han precisado del registro de provisiones como son los aspectos de conducta con clientes y de compensación de los mismos.

Generalmente, estos procedimientos finalizan tras un largo periodo de tiempo, resultando procesos complejos de acuerdo a la legislación vigente en la jurisdicción en la que se opera.

La Dirección del Grupo, cuando así lo considera, registra una provisión por estos conceptos estimando, por tanto, el desembolso asociado como probable en base a las estimaciones realizadas, aplicando procedimientos de cálculo prudentes y consistentes con las condiciones de incertidumbre inherentes a las obligaciones que cubren. Por lo general, tanto la determinación del resultado previsto de dichos procedimientos como la evaluación de su efecto económico, conllevan su complejidad e incertidumbre en cuanto a su desenlace y/o cuantía definitiva.

En consecuencia, el registro de las provisiones por litigios es una de las áreas en las que mayor grado de juicio y estimación es requerido, y, es por ello, por lo que ha supuesto una cuestión relevante en nuestra auditoría.

Ver Notas 2 y 23 de las cuentas anuales consolidadas adjuntas.

Nuestra revisión del proceso de estimación de las provisiones fiscales, legales y regulatorias efectuado por la Dirección del Grupo y del análisis y evaluación del control interno de dicho proceso, ha consistido en los siguientes procedimientos:

- Comprensión de la política de calificación de los litigios y asignación de provisión, de acuerdo con la normativa contable aplicable.
- Análisis de las principales demandas, con el apoyo de nuestros especialistas en el área legal, tanto individuales como, en su caso, colectivas.
- Obtención de la carta de confirmación de la asesoría jurídica de CaixaBank, S.A. para contrastar su evaluación del resultado esperado de los litigios, la totalidad de la información, el correcto registro de la provisión, así como la identificación de potenciales pasivos omitidos.
- Con el apoyo de nuestros especialistas en el área fiscal, seguimiento de la evolución de las inspecciones fiscales abiertas, análisis de la estimación del resultado esperado de los procedimientos fiscales en curso más significativos y de las posibles contingencias en relación con el cumplimiento de las obligaciones tributarias para todos los periodos abiertos a inspección.
- Análisis del registro, estimación y movimiento de provisiones contables.
- Examen de las comunicaciones con los reguladores y análisis de las inspecciones regulatorias realizadas y en curso.
- Actualización hasta la fecha de este informe de posible información adicional que pudiera afectar a las reclamaciones, litigios y/o contingencias vigentes al 31 de diciembre de 2019.

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría
	De forma específica para las provisiones constituidas para la compensación de clientes, nuestros procedimientos se centraron en: • Entendimiento del entorno de control, evaluación y comprobación de los controles asociados al cálculo y revisión de la provisión para la compensación de clientes, incluyendo el proceso y aprobación de las asunciones y resultados de las estimaciones efectuadas. • Evaluación de la metodología e hipótesis empleadas por la Dirección del Grupo, verificando que las mismas están en línea con la práctica del mercado. • Análisis de sensibilidad sobre los resultados del modelo ante posibles variaciones en las asunciones clave. El resultado de nuestro trabajo pone de manifiesto que, en general, los juicios y estimaciones de la Dirección del Grupo, en la evaluación de esta tipología de provisiones, están soportados y razonados en base a la información disponible.
Valoración de los pasivos amparados por contratos de seguros El Grupo CaixaBank desarrolla la actividad aseguradora de vida a través de su filial VidaCaixa, S.A.U. de Seguros y Reaseguros, comercializándose fundamentalmente por la red de sucursales bancarias del Grupo. El Grupo procede al registro de los pasivos asociados con dichos contratos de seguros de acuerdo con los principios de la NIIF 4 "Contratos de Seguros" que, en algunos casos, requiere de la aplicación de juicios y estimaciones por parte de la Dirección del Grupo para la adecuada valoración de los pasivos amparados por contratos de seguros, y, es por ello, por lo que ha supuesto una cuestión relevante en nuestra auditoría.	Hemos realizado un entendimiento del proceso de estimación y registro de los pasivos amparados por contratos de seguro que ha incluido una evaluación del diseño y efectividad del control interno relacionado con esta área incluyendo los controles de los sistemas de información más relevantes. Nuestros procedimientos ejecutados con la colaboración de nuestro equipo de especialistas actuariales, se han centrado en aspectos como: • Entendimiento de la metodología de cálculo de los pasivos amparados por contratos de seguro, de acuerdo con la naturaleza de los productos, así como su aplicación de forma consistente respecto al ejercicio anterior. • Comprobación del adecuado registro contable de los pasivos amparados por contratos de seguros, así como de sus variaciones durante el periodo.

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría
En particular, en el caso de los seguros de ahorro, la Dirección del Grupo procede al cálculo de la provisión matemática mediante técnicas actuariales complejas basadas en hipótesis críticas de cálculo como son el tipo de interés técnico y las hipótesis de gastos y de carácter biométrico, de acuerdo con la normativa contable aplicable. Ver Notas 2 y 17 de las cuentas anuales consolidadas adjuntas.	• Revisión de la integridad y reconciliación de los datos base de cálculos técnico-actuariales que soportan los pasivos amparados por contratos de seguros. • Comprobación de la aplicación de hipótesis de tipo de interés, de gastos y de carácter biométrico adecuadas a la normativa aplicable y a la experiencia del Grupo. • Recálculo de la provisión matemática para una selección de pólizas de acuerdo a procedimientos de muestreo. Como resultado de los procedimientos descritos respecto a la valoración de los pasivos amparados por contratos de seguro, no se han identificado diferencias, por encima de un rango razonable, en los importes registrados en las cuentas anuales consolidadas adjuntas.
Evaluación del entorno de control de los sistemas de información La operativa y continuidad de la actividad del Grupo, por su naturaleza, y en especial el proceso de elaboración de la información financiera y contable, tiene una gran dependencia de los sistemas de información que integran su estructura tecnológica, y aseguran el correcto procesamiento de la información, y, es por ello, por lo que ha supuesto una cuestión relevante en nuestra auditoría. Además, conforme los sistemas se hacen más complejos, aumentan los riesgos asociados a las tecnologías de la información, de la organización y, por tanto, sobre la información que procesan. A este respecto, la Dirección del Grupo tiene establecidos los procedimientos operativos y de control que considera oportunos en el entorno de los sistemas de información. La efectividad del marco general de control interno de los sistemas de información es un aspecto fundamental para soportar la operativa del Grupo, así como el proceso de registro, cierre y consolidación contable.	Con la colaboración de nuestros especialistas en sistemas de información y procesos, nuestro trabajo ha consistido en: • Evaluar el entorno de control asociado a los sistemas de información y aplicaciones que soportan la operativa del Grupo, así como el registro y proceso del cierre contable del Grupo. En este contexto, se han ejecutado procedimientos para evaluar aspectos como la organización y gobierno del Área de Sistemas de Información, los controles sobre el mantenimiento y el desarrollo de las aplicaciones, la seguridad física y lógica y la explotación de los sistemas en el entorno de producción.

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría
En este contexto, resulta necesario evaluar aspectos como la organización y gobierno del Área de Sistemas de Información, los controles sobre el mantenimiento y el desarrollo de las aplicaciones, la seguridad física y lógica y la explotación de dichos sistemas.	• Sobre los principales sistemas de información identificados y considerados relevantes en los procesos de negocio más significativos, previamente definidos, que soportan la operativa del Grupo y en el proceso de generación de información financiera, al objeto de analizar la integridad, exactitud y disponibilidad de la información, hemos realizado principalmente los siguientes procedimientos: - Revisión de los controles en relación con aspectos derivados del proceso de explotación, desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones, seguridad de éstas, así como las definiciones de las políticas de perfil de usuarios, accesos y segregación de funciones de los usuarios que acceden a estos sistemas. - Realización del entendimiento de los procesos clave de negocio, identificación de controles automáticos existentes en las aplicaciones que los soportan y validación de los mismos. Adicionalmente, respecto al proceso de registro y cierre contable de los distintos sistemas de información del Grupo, hemos realizado los siguientes procedimientos adicionales: • Entendimiento y revisión del proceso de generación de asientos contables identificados como no standard, manuales y automáticos, considerados de riesgo. • Extracción, validación de la completitud y filtrado de los asientos introducidos en la contabilidad, así como el análisis de la razonabilidad de dichos asientos. • Entendimiento y re-ejecución de ciertos cálculos realizados por la Dirección del Grupo y considerados de mayor impacto, especialmente los correspondientes a la periodificación de intereses de productos financieros (préstamos, créditos y depósitos) y de comisiones percibidas.

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría
	Los resultados de nuestros procedimientos fueron, en términos generales, satisfactorios y no se han identificado aspectos relevantes que pudieran afectar a las cuentas anuales consolidadas adjuntas.

Otra información: Informe de gestión consolidado

La otra información comprende exclusivamente el informe de gestión consolidado del ejercicio 2019, cuya formulación es responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante y no forma parte integrante de las cuentas anuales consolidadas.

Nuestra opinión de auditoría sobre las cuentas anuales consolidadas no cubre el informe de gestión consolidado. Nuestra responsabilidad sobre la información contenida en el informe de gestión consolidado se encuentra definida en la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas, que establece dos niveles diferenciados sobre la misma:

a) Un nivel específico que resulta de aplicación al estado de la información no financiera consolidado, así como a determinada información incluida en el Informe Anual de Gobierno Corporativo, según se define en el art. 35.2. b) de la Ley 22/2015, de Auditoría de Cuentas, que consiste en comprobar únicamente que la citada información se ha facilitado en el informe de gestión consolidado, o en su caso, que se ha incorporado en éste la referencia correspondiente al informe separado sobre la información no financiera en la forma prevista en la normativa, y en caso contrario, a informar sobre ello.

b) Un nivel general aplicable al resto de la información incluida en el informe de gestión consolidado, que consiste en evaluar e informar sobre la concordancia de la citada información con las cuentas anuales consolidadas, a partir del conocimiento del Grupo obtenido en la realización de la auditoría de las citadas cuentas y sin incluir información distinta de la obtenida como evidencia durante la misma, así como evaluar e informar de si el contenido y presentación de esta parte del informe de gestión consolidado son conformes a la normativa que resulta de aplicación. Si, basándonos en el trabajo que hemos realizado, concluimos que existen incorrecciones materiales, estamos obligados a informar de ello.

Sobre la base del trabajo realizado, según lo descrito anteriormente, hemos comprobado que la información mencionada en el apartado a) anterior se facilita en el informe de gestión consolidado y que el resto de la información que contiene el informe de gestión consolidado concuerda con la de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2019 y su contenido y presentación son conformes a la normativa que resulta de aplicación.

Responsabilidad de los administradores y de la Comisión de Auditoría y Control en relación con las cuentas anuales consolidadas

Los administradores de la Sociedad dominante son responsables de formular las cuentas anuales consolidadas adjuntas, de forma que expresen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados consolidados del Grupo, de conformidad con las NIIF-UE y demás disposiciones del marco normativo de información financiera aplicable al Grupo en España, y del control interno que consideren necesario para permitir la preparación de cuentas anuales consolidadas libres de incorrección material, debida a fraude o error.

En la preparación de las cuentas anuales consolidadas, los administradores de la Sociedad dominante son responsables de la valoración de la capacidad del Grupo para continuar como empresa en funcionamiento, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con empresa en funcionamiento y utilizando el principio contable de empresa en funcionamiento excepto si los citados administradores tienen intención de liquidar el Grupo o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

La Comisión de Auditoría y Control de la Sociedad dominante es responsable de la supervisión del proceso de elaboración y presentación de las cuentas anuales consolidadas.

Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales consolidadas

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que las cuentas anuales consolidadas en su conjunto están libres de incorrección material, debida a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión.

Seguridad razonable es un alto grado de seguridad pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España siempre detecte una incorrección material cuando existe. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en las cuentas anuales consolidadas.

Como parte de una auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y valoramos los riesgos de incorrección material en las cuentas anuales consolidadas, debida a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debida a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas, o la elusión del control interno.

- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno del Grupo.

- Evaluamos si las políticas contables aplicadas son adecuadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por los administradores de la Sociedad dominante.

- Concluimos sobre si es adecuada la utilización, por los administradores de la Sociedad dominante, del principio contable de empresa en funcionamiento y basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad del Grupo para continuar como empresa en funcionamiento. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en las cuentas anuales consolidadas o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, los hechos o condiciones futuros pueden ser la causa de que el Grupo deje de ser una empresa en funcionamiento.

- Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de las cuentas anuales consolidadas, incluida la información revelada, y si las cuentas anuales consolidadas representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran expresar la imagen fiel.

- Obtenemos evidencia suficiente y adecuada en relación con la información financiera de las entidades o actividades empresariales dentro del Grupo para expresar una opinión sobre las cuentas anuales consolidadas. Somos responsables de la dirección, supervisión y realización de la auditoría del Grupo. Somos los únicos responsables de nuestra opinión de auditoría.

Nos comunicamos con la Comisión de Auditoría y Control de la Sociedad dominante en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificados y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

También proporcionamos a la Comisión de Auditoría y Control de la Sociedad dominante una declaración de que hemos cumplido los requerimientos de ética aplicables, incluidos los de independencia, y nos hemos comunicado con la misma para informar de aquellas cuestiones que razonablemente puedan suponer una amenaza para nuestra independencia y, en su caso, de las correspondientes salvaguardas.

Entre las cuestiones que han sido objeto de comunicación a la comisión de auditoría de la Sociedad dominante, determinamos las que han sido de la mayor significatividad en la auditoría de las cuentas anuales consolidadas del periodo actual y que son, en consecuencia, las cuestiones clave de la auditoría.

Describimos esas cuestiones en nuestro informe de auditoría salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente la cuestión.

Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios

Informe adicional para la Comisión de Auditoría y Control de la Sociedad dominante

La opinión expresada en este informe es coherente con lo manifestado en nuestro informe adicional para la Comisión de Auditoría y Control de la Sociedad dominante de fecha 21 de febrero de 2020.

Periodo de contratación

La Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 6 de abril de 2017 nos nombró como auditores del Grupo por un período de tres años, contados a partir del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2018.

Servicios prestados

Los servicios, distintos de la auditoría de cuentas, que han sido prestados al Grupo se desglosan en la Nota 35 de la memoria de las cuentas anuales consolidadas adjuntas.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. (S0242)

Ramón Aznar Pascua (15414)

21 de febrero de 2020

AUDITORES
INSTITUTO DE CENSORES JURADOS DE CUENTAS DE ESPAÑA

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

2020 Núm. 20/20/00832
96,00 EUR
SELLO CORPORATIVO:
Informe de auditoría de cuentas sujeto a la normativa de auditoría de cuentas española o internacional

CUENTAS ANUALES DEL GRUPO CAIXABANK A 31 DE DICIEMBRE DE 2019

- Balances consolidados a 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017 antes de la aplicación del resultado
- Cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas correspondientes a los ejercicios anuales acabados el 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017
- Estados de cambios en el patrimonio neto consolidados correspondientes a los ejercicios anuales acabados el 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017
    - Estados de ingresos y gastos reconocidos consolidados
    - Estados totales de cambios en el patrimonio neto consolidados
- Estados de flujos de efectivo consolidados correspondientes a los ejercicios anuales finalizados el 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017
- Memoria consolidada correspondiente al ejercicio anual acabado el 31 de diciembre de 2019

BALANCES CONSOLIDADOS

ACTIVO

(Millones de euros)

	NOTA	31-12-2019	31-12-2018 (*)	31-12-2017 (*)
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	**10**	**15.110**	**19.158**	**20.155**
Activos financieros mantenidos para negociar	**11**	**7.370**	**9.810**	**10.597**
Derivados		6.194	8.707	8.162
Instrumentos de patrimonio		457	348	403
Valores representativos de deuda		719	755	2.032
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	**12**	**427**	**704**	
Instrumentos de patrimonio		198	232	
Valores representativos de deuda		63	145	
Préstamos y anticipos		166	327	
Clientela		166	327	
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados		**1**		**6.500**
Instrumentos de patrimonio				4.299
Valores representativos de deuda		1		2.101
Préstamos y anticipos				100
Entidades de crédito				100
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	**13**	**18.371**	**21.888**	
Instrumentos de patrimonio		2.407	3.565	
Valores representativos de deuda		15.964	18.323	
Activos financieros disponibles para la venta	**1**			**69.555**
Instrumentos de patrimonio				2.883
Valores representativos de deuda				66.672
Activos financieros a coste amortizado	**14**	**244.702**	**242.582**	
Valores representativos de deuda		17.389	17.060	
Préstamos y anticipos		227.313	225.522	
Bancos centrales		6	5	
Entidades de crédito		5.153	7.550	
Clientela		222.154	217.967	
Préstamos y partidas a cobrar	**1**			**226.273**
Valores representativos de deuda				2.576
Préstamos y anticipos				223.697
Bancos centrales				5
Entidades de crédito				7.374
Clientela				216.318
Inversiones mantenidas hasta el vencimiento	**1**			**11.085**
Derivados - contabilidad de coberturas	**15**	**2.133**	**2.056**	**2.597**
Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura de riesgo de tipo de interés	**15**	**106**	**232**	**11**
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	**16**	**3.941**	**3.879**	**6.224**
Negocios conjuntos		166	168	187
Entidades asociadas		3.775	3.711	6.037
Activos afectos al negocio asegurador	**17**	**72.683**	**61.688**	**275**
Activos tangibles	**18**	**7.282**	**6.022**	**6.480**
Inmovilizado material		4.915	3.210	3.076
De uso propio		4.915	3.210	3.076
Inversiones inmobiliarias		2.367	2.812	3.404
Activos intangibles	**19**	**3.839**	**3.848**	**3.805**
Fondo de comercio		3.051	3.051	3.051
Otros activos intangibles		788	797	754
Activos por impuestos		**11.113**	**11.264**	**11.005**
Activos por impuestos corrientes		1.277	1.223	800
Activos por impuestos diferidos	**25**	9.836	10.041	10.205
Otros activos	**20**	**2.982**	**2.176**	**2.505**
Existencias		54	57	878
Resto de los otros activos		2.928	2.119	1.627
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	**21**	**1.354**	**1.239**	**6.069**
TOTAL ACTIVO		**391.414**	**386.546**	**383.136**
Promemoria				
Compromisos de préstamos concedidos	**26**	71.132	63.953	61.190
Garantías financieras concedidas	**26**	5.982	5.735	6.015
Otros compromisos concedidos	**26**	21.226	19.339	19.461
Instrumentos financieros prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración				
Activos financieros mantenidos para negociar		165	469	1.053
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global		2.544	2.801	
Activos financieros disponibles para la venta				7.383
Activos financieros a coste amortizado		93.053	97.767	
Préstamos y partidas a cobrar				103.155
Inversiones mantenidas hasta el vencimiento				3.600
Activo material adquirido en arrendamiento	**18**	1.495		

(*) Se presenta única y exclusivamente a efectos comparativos (véase Nota 1)

BALANCES CONSOLIDADOS
PASIVO
(Millones de euros)

	NOTA	31-12-2019	31-12-2018 (*)	31-12-2017 (*)
Pasivos financieros mantenidos para negociar	**11**	**2.338**	**9.015**	**8.605**
Derivados		1.867	8.616	7.861
Posiciones cortas de valores		471	399	744
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados		**1**		**8.241**
Depósitos				8.241
Clientela				8.241
Otros pasivos financieros		1		
Pasivos financieros a coste amortizado	**22**	**283.975**	**282.460**	**280.898**
Depósitos		241.735	247.640	246.804
Bancos centrales		14.418	29.406	31.681
Entidades de crédito		6.238	8.034	11.515
Clientela		221.079	210.200	203.608
Valores representativos de deuda emitidos		33.648	29.244	29.919
Otros pasivos financieros		8.592	5.576	4.175
Derivados - contabilidad de coberturas	**15**	**515**	**793**	**793**
Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés	**15**	**1.474**	**1.244**	**1.410**
Pasivos afectos al negocio asegurador	**17**	**70.807**	**61.519**	**50.999**
Provisiones	**23**	**3.624**	**3.079**	**3.491**
Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo		521	458	598
Otras retribuciones a los empleados a largo plazo		1.710	1.072	1.223
Cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes		676	714	803
Compromisos y garantías concedidos		220	355	357
Restantes provisiones		497	480	510
Pasivos por impuestos		**1.296**	**1.351**	**1.416**
Pasivos por impuestos corrientes		238	236	194
Pasivos por impuestos diferidos	**25**	1.058	1.115	1.222
Otros pasivos	**20**	**2.162**	**2.639**	**2.335**
Pasivos incluidos en grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta		**71**	**82**	**82**
TOTAL PASIVO		**366.263**	**362.182**	**358.270**
Promemoria				
Pasivos subordinados				
Pasivos financieros a coste amortizado	**22**	5.461	5.456	5.054

(*) Se presenta única y exclusivamente a efectos comparativos (véase Nota 1).

BALANCES CONSOLIDADOS
PATRIMONIO NETO

(Millones de euros)

	NOTA	31-12-2019	31-12-2018 (*)	31-12-2017 (*)
FONDOS PROPIOS	24	26.247	25.384	24.722
Capital		**5.981**	**5.981**	**5.981**
Prima de emisión		**12.033**	**12.033**	**12.033**
Otros elementos de patrimonio neto		**24**	**19**	**10**
Ganancias acumuladas		**7.795**	**7.300**	**6.038**
Otras reservas		**(1.281)**	**(1.505)**	**(594)**
(-) Acciones propias		**(10)**	**(10)**	**(12)**
Resultado del ejercicio atribuido a los propietarios de la dominante		**1.705**	**1.985**	**1.684**
(-) Dividendos a cuenta	6		**(419)**	**(418)**
OTRO RESULTADO GLOBAL ACUMULADO	24	(1.125)	(1.049)	(290)
Elementos que no se reclasificarán en resultados		**(1.568)**	**(1.336)**	**(402)**
Ganancias o (-) pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas		(474)	(396)	(402)
Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de inversiones en negocios conjuntos y asociadas		(83)	(75)	
Cambios en el valor razonable de instrumentos de patrimonio medidos a valor razonable con cambios en otro resultado global		(1.011)	(865)	
Ineficacia de la cobertura de coberturas de valor razonable para instrumentos de patrimonio medidos a valor razonable con cambios en otro resultado global				
Cambios en el valor razonable de instrumentos de patrimonio medidos a valor razonable con cambios en otro resultado global [instrumento cubierto]		(58)		
Cambios en el valor razonable de instrumentos de patrimonio medidos a valor razonable con cambios en otro resultado global [instrumento cobertura]		58		
Elementos que pueden reclasificarse en resultados		**443**	**287**	**112**
Conversión en divisas		4	2	74
Derivados de cobertura. Reservas de cobertura de flujos de efectivo [parte eficaz]		(34)	22	16
Cambios en el valor razonable de los valores representativos de deuda medidos a valor razonable con cambios en otro resultado global		486	317	
Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de inversiones en negocios conjuntos y asociadas		(13)	(54)	(29)
Activos financieros disponibles para la venta				51
Instrumentos de deuda				475
Instrumentos de patrimonio				(424)
INTERESES MINORITARIOS (participaciones no dominantes)	24	29	29	434
Otro resultado global acumulado				**(17)**
Otras partidas		**29**	**29**	**451**
TOTAL PATRIMONIO NETO		**25.151**	**24.364**	**24.866**
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO		**391.414**	**386.546**	**383.136**

(*) Se presenta única y exclusivamente a efectos comparativos (véase Nota 1).

CUENTAS DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADAS

(Millones de euros)

	NOTA	31-12-2019	31-12-2018 (*)	31-12-2017 (*)
Ingresos por intereses	28	7.055	6.946	6.971
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global (1)		1.966	1.856	2.082
Activos financieros a coste amortizado (2)		4.972	4.902	4.752
Restantes ingresos por intereses		117	188	137
Gastos por intereses	29	(2.104)	(2.039)	(2.225)
MARGEN DE INTERESES		**4.951**	**4.907**	**4.746**
Ingresos por dividendos	30	163	146	127
Resultados de entidades valoradas por el método de la participación	16	425	826	526
Ingresos por comisiones	31	2.940	2.898	2.760
Gastos por comisiones	31	(342)	(315)	(261)
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas	32	240	126	169
Activos financieros a coste amortizado		2	(25)	
Restantes activos y pasivos financieros		238	151	
Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas	32	139	40	47
Otras ganancias o pérdidas		139	40	
Ganancias o pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas	32	(74)	61	
Otras ganancias o pérdidas		(74)	61	
Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas, netas	32	45	39	(9)
Diferencias de cambio, netas		(52)	12	76
Otros ingresos de explotación	33	655	628	698
Otros gastos de explotación	33	(1.041)	(1.152)	(1.128)
Ingresos de activos amparados por contratos de seguro o reaseguro	33	884	939	823
Gastos de pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro	33	(328)	(388)	(352)
MARGEN BRUTO		**8.605**	**8.767**	**8.222**
Gastos de administración		(5.204)	(4.254)	(4.150)
Gastos de personal	34	(3.956)	(2.958)	(2.981)
Otros gastos de administración	35	(1.248)	(1.296)	(1.169)
Amortización	18 y 19	(546)	(404)	(427)
Provisiones o reversión de provisiones	23	(186)	(441)	(762)
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas o ganancias netas por modificación	36	(425)	(126)	(949)
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global			(2)	
Activos financieros a coste amortizado		(425)	(124)	
Activos financieros disponibles para la venta				(144)
Préstamos y partidas a cobrar				(805)
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de inversiones en negocios conjuntos o asociadas	1.8 y 16		(61)	5
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros	37	(106)	(49)	(170)
Activos tangibles		(80)	(17)	(53)
Activos intangibles		(25)	(25)	(70)
Otros		(1)	(7)	(47)
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros, netas	16 y 38	55	(476)	(115)
Fondo de comercio negativo reconocido en resultados	7			442
Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas (neto)	39	(116)	(149)	2
GANANCIAS O PÉRDIDAS ANTES DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS		**2.077**	**2.807**	**2.098**
Gastos o ingresos por impuestos sobre los resultados de las actividades continuadas	25	(369)	(712)	(378)
GANANCIAS O PÉRDIDAS DESPUÉS DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS		**1.708**	**2.095**	**1.720**
Ganancias o pérdidas después de impuestos procedentes de actividades interrumpidas	1		(55)	(2)
RESULTADO DEL EJERCICIO		**1.708**	**2.040**	**1.719**
Atribuible a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)		3	55	35
Atribuible a los propietarios de la dominante		1.705	1.985	1.684

(*) Se presenta única y exclusivamente a efectos comparativos (véase Nota 1).
(1) También incluye en 2019 y 2018 los intereses de los activos financieros disponibles para la venta (NIC 39) vinculados al negocio asegurador y en 2017 los intereses de los activos financieros disponibles para la venta (NIC 39).
(2) También incluye en 2019 y 2018 los intereses de los préstamos y partidas a cobrar (NIC 39) del negocio asegurador y en 2017 los intereses de los préstamos y partidas a cobrar (NIC 39).

ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CONSOLIDADOS (PARTE A)
ESTADOS DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS CONSOLIDADOS

(Millones de euros)

	2019	2018 (*)	2017 (*)
RESULTADO DEL EJERCICIO	**1.708**	**2.040**	**1.719**
OTRO RESULTADO GLOBAL	**(76)**	**(715)**	**(118)**
Elementos que no se reclasificarán en resultados	**(232)**	**(517)**	**(4)**
Ganancias o pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas	(124)	(43)	(6)
Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de las inversiones en negocios conjuntos y asociadas	(8)	(64)	
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	(145)	(455)	
Ineficacia de la cobertura de coberturas de valor razonable para instrumentos de patrimonio medidos a valor razonable con cambios en otro resultado global			
Cambios en el valor razonable de instrumentos de patrimonio medidos a valor razonable con cambios en patrimonio [instrumento cubierto]	(58)		
Cambios en el valor razonable de instrumentos de patrimonio medidos a valor razonable con cambios en patrimonio [instrumento cobertura]	58		
Impuesto sobre las ganancias relativo a elementos que no se reclasificarán	45	45	2
Elementos que pueden reclasificarse en resultados	**156**	**(198)**	**(114)**
Conversión de divisas	2	(87)	86
Ganancias/(pérdidas) por cambio de divisas contabilizadas en el patrimonio neto	2	(229)	86
Transferido a resultados		142	
Coberturas de flujos de efectivo (parte eficaz)	(54)	15	1
Ganancias/(pérdidas) de valor contabilizadas en el patrimonio neto	9	(60)	41
Transferido a resultados	(63)	75	(40)
Instrumentos de deuda a valor razonable con cambios en otro resultado global	325	(114)	
Ganancias/(pérdidas) de valor contabilizadas en el patrimonio neto	523	7	
Transferido a resultados	(198)	(121)	
Activos financieros disponibles para la venta			(64)
Ganancias/(pérdidas) de valor contabilizadas en el patrimonio neto			(111)
Transferido a resultados			47
Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de las inversiones en negocios conjuntos y asociadas	41		(154)
Impuesto sobre las ganancias relativo a los elementos que pueden reclasificarse en resultados	(158)	(12)	17
RESULTADO GLOBAL TOTAL DEL EJERCICIO	**1.632**	**1.325**	**1.601**
Atribuible a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	3	76	61
Atribuible a los propietarios de la dominante	1.629	1.249	1.540

(*) Se presenta única y exclusivamente a efectos comparativos (véase Nota 1).

ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CONSOLIDADOS (PARTE B)
ESTADOS TOTALES DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CONSOLIDADOS

(Millones de euros)

		PATRIMONIO NETO ATRIBUIDO A LA ENTIDAD DOMINANTE										INTERESES MINORITARIOS		
		FONDOS PROPIOS												
	NOTA	CAPITAL	PRIMA DE EMISION	OTROS ELEMENTOS DEL PATRIMONIO NETO	GANANCIAS ACUMULADAS	OTRAS RESERVAS	MENOS: ACCIONES PROPIAS	RESULTADO ATRIBUIBLE A LOS PROPIETA-RIOS DE LA DOMINANTE	MENOS: DIVIDENDOS A CUENTA	OTRO RESULTADO GLOBAL ACUMULADO	OTRO RESULTADO GLOBAL ACUMULADO	OTRAS PARTIDAS	TOTAL
SALDO DE APERTURA A 31-12-2016		5.981	12.033	7	5.239	(717)	(14)	1.047	(177)	127		29	23.555
Efectos de los cambios en las políticas contables					220	233				(208)			245
Compromisos por pensiones	1				220	233				(208)			245
SALDO A 31-12-2016		5.981	12.033	7	5.459	(484)	(14)	1.047	(177)	(81)		29	23.800
RESULTADO GLOBAL TOTAL DEL EJERCICIO								1.684		(144)	26	35	1.601
OTRAS VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO				3	579	(110)	2	(1.047)	(241)	(65)	(43)	387	(535)
Dividendos (o remuneraciones a los socios)					(359)				(418)			(1)	(778)
Compra de acciones propias	24												(0)
Venta o cancelación de acciones propias	24						2						3
Transferencias entre componentes del patrimonio neto					935			(1.047)	177	(65)	(43)	42	
Otros aumentos/disminuciones del patrimonio neto				3	3	(110)						346	240
SALDO A 31-12-2017		5.981	12.033	10	6.038	(594)	(12)	1.684	(418)	(290)	(17)	451	24.866
Efectos de los cambios en las políticas contables	1					(538)				(23)	(4)	9	(556)
Primera aplicación de NIIF 9	1					(538)				(23)	(4)	9	(556)
SALDO DE APERTURA A 01-01-2018		5.981	12.033	10	6.038	(1.132)	(12)	1.684	(419)	(313)	(21)	460	24.309
RESULTADO GLOBAL TOTAL DEL EJERCICIO								1.985		(736)	21	55	1.325
OTRAS VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO				9	1.262	(373)	2	(1.684)				(486)	(1.270)
Dividendos (o remuneraciones a los socios)	6				(478)				(419)			(5)	(902)
Compra de acciones propias	24						(2)						(2)
Venta o cancelación de acciones propias	24						4						4
Transferencias entre componentes del patrimonio neto					1.715			(1.684)	419			(450)	
Otros aumentos/disminuciones del patrimonio neto				9	25	(373)						(31)	(370)
SALDO A 31-12-2018		**5.981**	**12.033**	**19**	**7.300**	**(1.505)**	**(10)**	**1.985**	**(419)**	**(1.049)**		**29**	**24.364**

ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CONSOLIDADOS (PARTE B)
ESTADOS TOTALES DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CONSOLIDADOS

(Millones de euros)

		PATRIMONIO NETO ATRIBUIDO A LA ENTIDAD DOMINANTE									INTERESES MINORITARIOS	
		FONDOS PROPIOS										
	NOTA	CAPITAL	PRIMA DE EMISION	OTROS ELEMENTOS DEL PATRIMO-NIO NETO	GANANCIAS ACUMULADAS	OTRAS RESERVAS	MENOS: ACCIONES PROPIAS	RESULTADO ATRIBUIBLE A LOS PROPIETARIOS DE LA DOMINANTE	MENOS: DIVIDENDOS A CUENTA	OTRO RESULTADO GLOBAL ACUMULADO	OTRO RESULTADO GLOBAL ACUMULADO	OTRAS PARTIDAS	TOTAL
SALDO A 31-12-2018		**5.981**	**12.033**	**19**	**7.300**	**(1.505)**	**(10)**	**1.985**	**(419)**	**(1.049)**		**29**	**24.364**
SALDO DE APERTURA A 01-01-2019		5.981	12.033	19	7.300	(1.505)	(10)	1.985	(419)	(1.049)		29	24.364
RESULTADO GLOBAL TOTAL DEL EJERCICIO								1.705		(76)		3	1.632
OTRAS VARIACIONES DEL PATRIMONIO				5	495	224		(1.985)	419			(3)	(845)
Dividendos (o remuneraciones a los socios)	6				(598)							(3)	(601)
Compra de acciones propias	24						(8)						(8)
Venta o cancelación de acciones propias	24						8						8
Transferencias entre componentes del patrimonio neto					1.566			(1.985)	419				
Otros aumentos/disminuciones del patrimonio neto				5	(473)	224							(244)
SALDO A 31-12-2019		**5.981**	**12.033**	**24**	**7.795**	**(1.281)**	**(10)**	**1.705**		**(1.125)**		**29**	**25.151**

ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO CONSOLIDADOS (MÉTODO INDIRECTO)

(Millones de euros)

	Nota	2019	2018 (**)	2017 (**)
A) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN		(6.453)	(4.878)	6.554
Resultado del ejercicio (*)		1.708	2.040	1.719
Ajustes para obtener los flujos de efectivo de las actividades de explotación		4.495	3.518	4.501
Amortización		546	404	427
Otros ajustes		3.949	3.114	4.074
Aumento/(Disminución) neto de los activos de explotación		(8.780)	(9.438)	3.312
Activos financieros mantenidos para negociar		(1.743)	(169)	3.290
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados		277	118	0
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados		(1)	0	(2.099)
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global		4.016	(1.056)	0
Activos financieros disponibles para la venta			0	(713)
Activos financieros a coste amortizado		(5.879)	(9.258)	0
Préstamos y partidas a cobrar			0	439
Otros activos de explotación		(5.450)	927	2.395
Aumento/(Disminución) neto de los pasivos de explotación		(3.787)	(494)	(3.132)
Pasivos financieros mantenidos para negociar		1.333	410	(1.884)
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados		1	0	2.264
Pasivos financieros a coste amortizado		(4.687)	1.996	(511)
Otros pasivos de explotación		(434)	(2.900)	(3.001)
Cobros/(Pagos) por impuesto sobre las ganancias		(89)	(504)	154
B) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		(117)	5.301	(1.378)
Pagos:		(822)	(1.219)	(4.056)
Activos tangibles		(525)	(512)	(358)
Activos intangibles		(232)	(224)	(227)
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas		(5)	(64)	(32)
Entidades dependientes y otras unidades de negocio		0	(354)	(645)
Activos no corrientes y pasivos que se han clasificado como mantenidos para la venta		(60)	(65)	(31)
Inversiones mantenidas hasta el vencimiento			0	(2.763)
Cobros:		705	6.520	2.678
Activos tangibles		340	798	153
Activos intangibles		8	5	0
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas		9	1.302	2
Activos no corrientes y pasivos que se han clasificado como mantenidos para la venta		348	4.415	1.173
Otros cobros relacionados con actividades de inversión		0	0	1.350
C) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN		2.521	(1.416)	1.721
Pagos:		(2.869)	(8.006)	(6.157)
Dividendos	6	(602)	(902)	(777)
Pasivos subordinados		0	(2.072)	(1.302)
Adquisición de instrumentos de patrimonio propio		(8)	(2)	0
Otros pagos relacionados con actividades de financiación		(2.259)	(5.030)	(4.078)
Cobros:		5.390	6.590	7.878
Pasivos subordinados	22	0	2.250	2.150
Enajenación de instrumentos de patrimonio propio		8	4	2
Otros cobros relacionados con actividades de financiación		5.382	4.336	5.726
D) EFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO		1	(4)	(2)
E) AUMENTO/(DISMINUCIÓN) NETO DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES (A+B+C+D)		(4.048)	(997)	6.895
F) EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL INICIO DEL EJERCICIO		19.158	20.155	13.260
G) EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL EJERCICIO (E+F)		15.110	19.158	20.155
Efectivo		2.700	2.468	2.177
Saldos equivalentes al efectivo en bancos centrales		11.836	15.783	17.092
Otros activos financieros		574	907	886
TOTAL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL EJERCICIO		**15.110**	**19.158**	**20.155**
(*) Del que: Intereses percibidos		7.080	7.057	7.425
Del que: Intereses pagados		1.951	2.100	2.404
Del que: Dividendos percibidos		578	456	535

(**) Se presenta única y exclusivamente a efectos comparativos.

NOTAS DE LA MEMORIA CONSOLIDADA DEL GRUPO CAIXABANK A 31 DE DICIEMBRE DE 2019

Índice de notas explicativas Página

1. Naturaleza de la Entidad, bases de presentación y otra información 14
2. Principios y políticas contables y criterios de valoración aplicados 25
3. Gestión del riesgo 57
4. Gestión de la solvencia 128
5. Distribución de resultados 131
6. Retribución al accionista y beneficios por acción 132
7. Combinaciones de negocios, adquisición y venta de participaciones en el capital de entidades dependientes 133
8. Información por segmentos de negocio 134
9. Retribuciones del «personal clave de la dirección» 137
10. Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista 144
11. Activos y pasivos financieros mantenidos para negociar 145
12. Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados 147
13. Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global 148
14. Activos financieros a coste amortizado 151
15. Derivados - contabilidad de coberturas (activo y pasivo) 155
16. Inversiones en negocios conjuntos y asociadas 160
17. Activos y pasivos del negocio asegurador 165
18. Activos tangibles 169
19. Activos intangibles 171
20. Otros activos y pasivos 174
21. Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta 175
22. Pasivos financieros 176
23. Provisiones 181
24. Patrimonio neto 190
25. Situación fiscal 194
26. Garantías y compromisos contingentes concedidos 198
27. Otra información significativa 200
28. Ingresos por intereses 205
29. Gastos por intereses 206
30. Ingresos por dividendos 207
31. Comisiones 208
32. Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros 209
33. Otros Ingresos y otros gastos de explotación e ingresos y gastos de activos y pasivos afectos al negocio asegurador o reaseguros 210

34. Gastos de personal **211**
35. Otros gastos de administración **213**
36. Deterioro del valor o reversión del deterioro de activos financieros no valorados a valor razonable con cambio en resultados **215**
37. Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros **216**
38. Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros **217**
39. Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como operaciones interrumpidas **218**
40. Información sobre el valor razonable **219**
41. Transacciones con partes vinculadas **229**
42. Otros requerimientos de información **235**
43. Estados de flujos de efectivo **237**
Anexo 1 - Participaciones de CaixaBank en sociedades dependientes del Grupo CaixaBank **238**
Anexo 2 - Participaciones de CaixaBank en acuerdos y negocios conjuntos del Grupo CaixaBank **240**
Anexo 3 – Participaciones en sociedades asociadas de CaixaBank **241**
Anexo 4 – Otros desgloses fiscales **243**
Anexo 5 - Notificaciones sobre adquisición y venta de participaciones en el capital en el ejercicio 2019 ..... **244**
Anexo 6 – Informe bancario anual **245**
Anexo 7 – Conciliación de impactos de 1ª aplicación de la NIIF 9 ..... **248**

MEMORIA CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO ANUAL FINALIZADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

CAIXABANK, SA Y SOCIEDADES QUE COMPONEN EL GRUPO CAIXABANK

Memoria correspondiente al ejercicio anual 2019

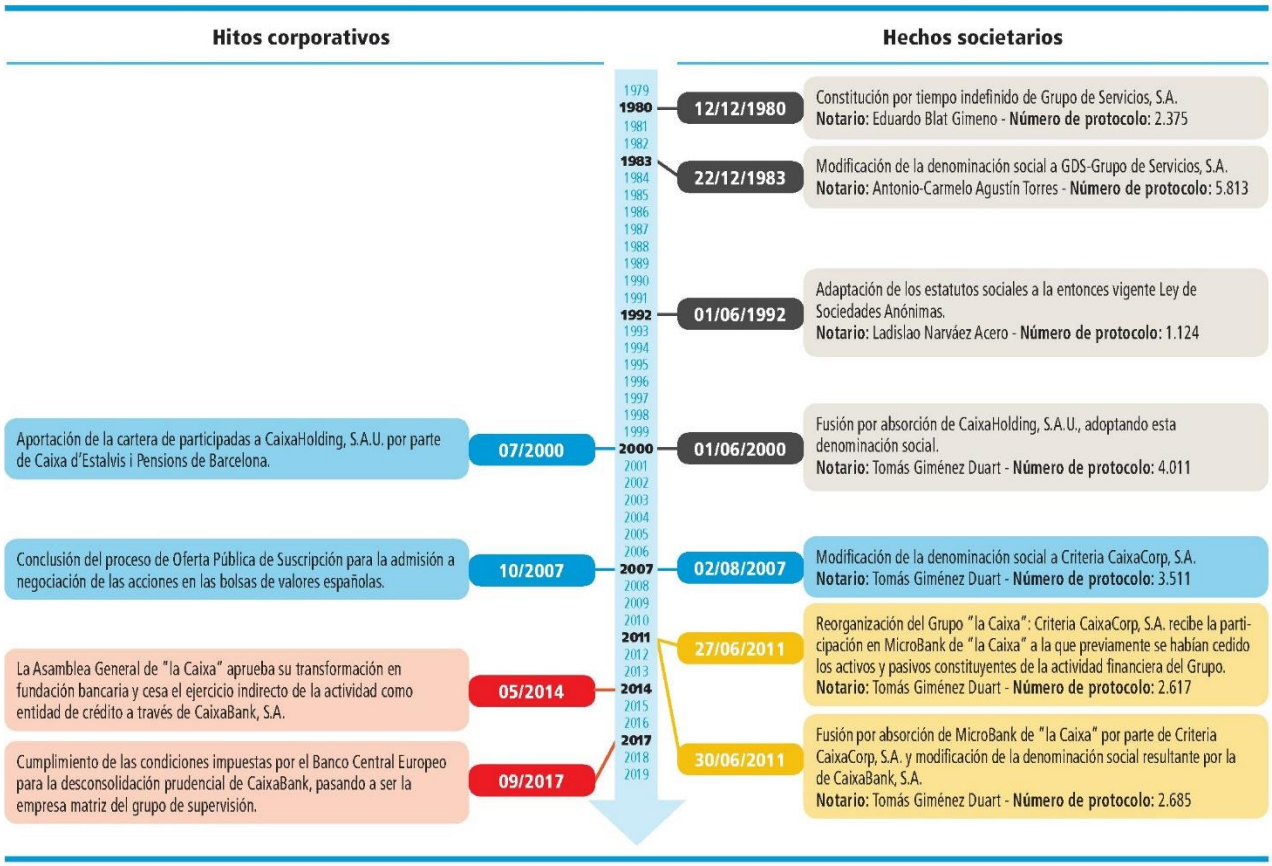
De acuerdo con la normativa vigente sobre el contenido de las cuentas anuales consolidadas, esta Memoria completa, amplía y comenta el balance, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto y el estado de flujos de efectivo, y forma con ellos una unidad, con el objetivo de mostrar la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera del Grupo CaixaBank a 31 de diciembre de 2019, como también de los resultados de sus operaciones, de los cambios en el patrimonio neto y de los flujos de efectivo, que se han producido en el ejercicio anual finalizado en esa fecha.

1. Naturaleza de la Entidad, bases de presentación y otra información

1.1. Naturaleza de la Entidad

CaixaBank, S.A. (en adelante, CaixaBank –por su denominación comercial– o la Entidad) es una sociedad anónima de nacionalidad española inscrita en el Registro Mercantil de Valencia, Tomo 10370, Folio 1, Hoja V-178351, y en el Registro Administrativo Especial del Banco de España con el número 2100. El identificador de Entidad Jurídica (LEI) de CaixaBank y su NIF son 7CUNS533WID6K7DGFI87 y A08663619, respectivamente. Desde el 1 de julio de 2011, las acciones de CaixaBank se encuentran admitidas a negociación en las Bolsas de Madrid, Barcelona, Valencia y Bilbao, y en su mercado continuo. El domicilio social y fiscal de CaixaBank está en la calle Pintor Sorolla, 2-4 de Valencia.

Los hitos societarios más relevantes de la Entidad durante su periodo de actividad son los siguientes:



El objeto social de CaixaBank consiste principalmente en:

- la realización de toda clase de actividades, operaciones, actos, contratos y servicios propios del negocio de banca en general, incluida la prestación de servicios de inversión y servicios auxiliares, y la realización de actividades de agencia de seguros;
- la recepción de fondos del público en forma de depósito irregular o en otras análogas, para su aplicación por cuenta propia a operaciones activas de crédito y de microcrédito, y a otras inversiones, prestando a la clientela servicios de giro, transferencia, custodia, mediación y otros; y
- la adquisición, tenencia, disfrute y enajenación de toda clase de títulos valores y la formulación de oferta pública de adquisición y venta de valores, así como de toda clase de participaciones en cualquier sociedad o empresa.

CaixaBank y sus sociedades dependientes integran el Grupo CaixaBank (en adelante, Grupo CaixaBank o el Grupo).

CaixaBank es la empresa matriz del conglomerado financiero integrado por las entidades del Grupo que tienen la condición de reguladas, clasificándose CaixaBank como entidad supervisada significativa, formando CaixaBank, junto con las entidades de

crédito de su Grupo, un grupo supervisado significativo del que CaixaBank es la entidad al máximo nivel de consolidación prudencial.

Como entidad bancaria cotizada, se encuentra sujeta a la supervisión del Banco Central Europeo y de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), si bien las entidades del Grupo se encuentran sujetas a supervisión de organismos complementarios y sectoriales.

Al ser CaixaBank una sociedad mercantil de nacionalidad española, que tiene forma jurídica de sociedad anónima, se rige por el Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio y normativa de desarrollo. Adicionalmente, al ser una entidad cotizada, también se rige por el Texto Refundido de la Ley del Mercado de Valores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre y normativa de desarrollo.

1.2. Bases de presentación

Las cuentas anuales consolidadas del Grupo han sido formuladas por los Administradores de acuerdo al marco normativo de información financiera aplicable al Grupo a 31 de diciembre de 2019, que es el establecido en las Normas Internacionales de Información Financiera adoptadas por la Unión Europea (en adelante, NIIF-UE). En su preparación se ha tomado en consideración la Circular 4/2017 del Banco de España, de 27 de noviembre, que constituye la adaptación de las NIIF-UE al sector de las entidades de crédito españolas, así como sus posteriores modificaciones en vigor al cierre del ejercicio.

Las cuentas anuales se han preparado a partir de los registros de contabilidad mantenidos por CaixaBank y por las entidades integradas en el Grupo, y se presentan de acuerdo con el marco normativo de información financiera que le resulta de aplicación y en particular, los principios y criterios contables en él contenidos, de forma que muestran la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera, de los resultados del Grupo y de los flujos de efectivo habidos durante el correspondiente ejercicio. Las cuentas anuales adjuntas incluyen ciertos ajustes y reclasificaciones que tienen por objeto homogeneizar los principios y criterios seguidos por las sociedades integradas con los de CaixaBank.

Las cifras se presentan en millones de euros a no ser que se indique otra unidad monetaria alternativa. Determinada información financiera de esta memoria ha sido redondeada y, consecuentemente, las cifras mostradas como totales en este documento pueden variar ligeramente de la operación aritmética exacta de las cifras que le preceden. Asimismo, a la hora de determinar la información que debe revelarse en esta memoria, se ha tenido en cuenta su importancia relativa en relación con el periodo contable anual.

Normas e interpretaciones emitidas por el International Accounting Standards Board (IASB) que han entrado en vigor en el ejercicio

Con fecha 1 de enero de 2019 el Grupo ha adoptado la siguiente normativa contable:

NORMAS E INTERPRETACIONES QUE HAN ENTRADO EN VIGOR EN 2019

NORMAS E INTERPRETACIONES	TÍTULO
NIIF 16	Arrendamientos
Modificación de la NIIF 9	Características de Cancelación Anticipada con Compensación Negativa
Interpretación CINIIF23 *	Incertidumbre respecto tratamientos fiscales
Modificación de la NIC 28 *	Participaciones de Largo Plazo en Asociadas y Negocios Conjuntos
Modificación de la NIC 19 *	Modificación, Reducción o Liquidación del Plan
Ciclo anual de mejoras	Proyecto anual de mejoras de las NIIFs 2015-2017

(*) No han tenido impacto significativo en el Grupo.

- **NIIF 16 “Arrendamientos”**

Dicha norma establece los principios aplicables al reconocimiento, la valoración y la presentación de los arrendamientos, así como a la información a revelar al respecto. Su fecha de primera aplicación es el 1 de enero de 2019, momento en que ha reemplazado a la NIC 17 “Arrendamientos” y la CINIIF 4 “Determinación de si un acuerdo contiene un arrendamiento”, que fueron de aplicación hasta el 31 de diciembre 2018. Existen diferencias relevantes con respecto a dichas normas, fundamentalmente en el tratamiento contable para el arrendatario, ya que la contabilización de estos contratos por el arrendador se mantiene sin cambios relevantes.

El impacto de la adopción de dicha norma en el Grupo queda descrito en la Nota 1.4- "Comparación de la información", habiéndose considerado lo dispuesto en las disposiciones transitorias de aplicación de la propia norma.

- **Modificación de la NIIF 9 "Características de Cancelación Anticipada con Compensación Negativa":**

El IASB modificó la NIIF 9 de tal forma que los activos financieros que incorporan cláusulas de amortización o cancelación anticipadas que puedan dar lugar a una compensación negativa razonable por la finalización anticipada del contrato son elegibles para ser medidos a coste amortizado o a valor razonable con cambios en otro resultado integral.

- **Proyecto anual de mejoras de las NIIFs 2015-2017**

Como parte de este proyecto el IASB ha introducido una modificación en la NIC 12 que afecta a los impactos fiscales de la distribución de los beneficios generados. En este sentido, desde el 1 de enero de 2019, los impactos fiscales de la distribución de beneficios generados se registran en la línea «Gastos o ingresos por impuestos sobre las ganancias de las actividades continuadas» de la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio, cuando antes se registraban en «Patrimonio neto». Esto afecta básicamente a la distribución de cupones discrecionales de las emisiones realizadas. Este cambio no ha tenido impacto patrimonial ni impacto significativo en la presentación de los estados financieros comparativos, por lo que no ha sido necesaria la reexpresión de los mismos.

Normas e interpretaciones emitidas por el IASB no vigentes

A la fecha de formulación de estas cuentas anuales consolidadas, las normas más significativas que habían sido publicadas por el IASB pero que todavía no han entrado en vigor, bien porque su fecha de efectividad es posterior a la fecha de las cuentas anuales consolidadas, o bien porque todavía no han sido aprobadas por la Unión Europea, son las siguientes:

NORMAS E INTERPRETACIONES EMITIDAS POR EL IASB NO VIGENTES

NORMAS E INTERPRETACIONES	TÍTULO	APLICACIÓN OBLIGATORIA PARA EJERCICIOS INICIADOS A PARTIR DE:
APROBADOS PARA SU APLICACIÓN EN LA UE *		
Modificación de la NIIF 3	Definición de un negocio	1 de enero de 2020
Modificación de la NIC 39, NIIF 9 y NIIF 7	Reforma de los índices de tipos de interés	1 de enero de 2020
Modificación de la NIC 1 y NIC 8 **	Definición de material	1 de enero de 2020
NO APROBADOS PARA SU APLICACIÓN		
NIIF 17	Contratos de seguro	1 de enero de 2021

(*) El Grupo ha decidido no ejercer la opción de aplicación anticipada de estas normas, en el caso de que fuera posible, con excepción de la modificación de la NIC 39, NIIF 9 y NIIF 7.
(**) No se esperan impactos relevantes para el Grupo derivados de las mismas.

- **Modificación de la NIC 39, NIIF 9 y NIIF 7**

En el contexto de la reforma global de las tasas de interés de referencia (IBORs), el IASB inició un proyecto de revisión de las principales normas IFRS afectadas dividido en dos fases. La primera fase estuvo centrada en los impactos contables antes de la sustitución de los índices de tipo de interés, y culminó con la publicación en septiembre de 2019 de las Modificaciones a la NIC 39, NIIF 9 y NIIF 7 que han quedado aprobadas a nivel europeo con fecha 17 de enero de 2020. Su fecha de entrada en vigor es el 1 de enero de 2020.

Estas modificaciones proporcionan excepciones para que las entidades no hayan de discontinuar sus relaciones de cobertura en un entorno de incertidumbre sobre la viabilidad a largo plazo de algunas tasas de interés de referencia. Estas excepciones se basan, entre otras cuestiones, en poder asumir que la tasa de interés de referencia sobre la que se basan el riesgo cubierto o los flujos de efectivo de la partida cubierta o del instrumento de cobertura no se altera como resultado de la reforma.

El Grupo ha decido aplicar de forma anticipada las modificaciones de esta primera fase, si bien debido a que la mayor parte de sus relaciones de cobertura están basadas en el índice EURIBOR y que éste no ha sido objeto de sustitución sino que a 31 de diciembre 2019 únicamente ha visto cambiada su metodología de cálculo, los Administradores consideran que no existe incertidumbre a la

fecha de preparación de estas cuentas anuales consolidadas respecto a su desaparición, por lo que no resultan de aplicación los detalles de información previstos en las modificaciones.

- **NIIF 17 "Contratos de seguro"**

Esta norma establece los requerimientos que una entidad debe aplicar en la contabilización de los contratos de seguro que emite y contratos de reaseguro celebrados. Su fecha efectiva actualmente aprobada es el 1 de enero de 2021 y reemplazará a la NIIF 4 "Contratos de Seguro", norma de carácter temporal que permite continuar usando las prácticas contables locales y que ha dado lugar a que los contratos de seguro sean contabilizados de forma diferente entre jurisdicciones.

A través de la publicación del Exposure Draft ED/2019/4 de Modificaciones a la NIIF 17 en mayo de 2019, el organismo emisor de las NIIF ha propuesto, entre otros cambios en la norma, el diferimiento de un año en su primera aplicación, estableciendo la fecha efectiva el 1 de enero de 2022 (con información comparativa mínima de un año). Derivado del proceso de consulta del ED, esta decisión, entre otros aspectos, se someterá a revisión en el proceso de deliberación del IASB, sobre el que se prevé tener visibilidad hacia finales del primer trimestre de 2020 y que se materializará con la publicación del ED definitivo hacia mitad de 2020.

Tal y como se detalla en la nota 2.21 para las operaciones de seguro, las compañías aseguradoras del Grupo se han acogido a la exención temporal de aplicación de la NIIF 9, por lo que dicha norma no resulta todavía vigente al negocio de seguros en virtud de la aplicación del Reglamento UE 2017/1988. Esta regulación permite el diferimiento de la aplicación de la NIIF 9 para las aseguradoras que forman parte de un conglomerado financiero según se definen en el artículo 2, apartado 14, de la Directiva 2002/87/CE, opción a la que se acogió Grupo CaixaBank para las inversiones financieras de las compañías aseguradoras del Grupo (VidaCaixa y BPI Vida y Pensiones) desde el 1 de enero de 2018 al cumplir las condiciones establecidas por el artículo 2 del Reglamento UE 2017/1988.

La implementación de la NIIF 17 supondrá realizar una contabilización consistente para todos los contratos de seguro basada en un modelo de valoración que utilizará hipótesis de cálculo actualizadas a cada fecha de cierre (como el tipo de descuento, tablas de mortalidad y supervivencia, y respecto otras variables).

Los efectos de los cambios en las anteriores hipótesis podrán quedar reconocidos tanto en la cuenta de resultados como en el patrimonio, en función de su naturaleza y si dichos cambios están asociadas a la prestación de un servicio que ya ha ocurrido o no, o suponer una reclasificación entre los componentes del pasivo de seguros registrados. En lo que se refiere en particular a los ingresos o gastos financieros de la actividad aseguradora consecuencia de cambios en el tipo de descuento, las entidades podrán optar por registrarlos íntegramente en la cuenta de resultados o bien en patrimonio.

Para todos aquellos contratos que no sean onerosos, las entidades reconocerán su margen de beneficio en la cuenta de resultados (denominado 'margen contractual del servicio') durante el periodo en el que se prestan los servicios bajo el contrato.

El Grupo inició a finales de 2017 un proyecto interno para la adaptación al nuevo marco normativo de los contratos de seguro NIIF 17. El objetivo principal es la realización de los trabajos de implementación necesarios para adoptar la NIIF 17 en el negocio de seguros afectado, de forma que se garantice su cumplimiento en la fecha de primera aplicación, y evaluar los potenciales impactos cuantitativos y cualitativos (en negocio, infraestructura, etc.) con la anticipación suficiente a efectos de su mejor gestión.

La primera fase del proyecto, realizada durante el primer semestre de 2018, tuvo como objetivo:

- Elaborar una definición de enfoque que permita identificar los aspectos clave de la nueva norma contable, un diagnóstico de diferentes aspectos a analizar y un plan de acción a efectos de garantizar la implantación de la NIIF 17,
- Garantizar la identificación y planificación de todas las necesidades cuantitativas y cualitativas y de la planificación de las mismas para lograr la implementación a la fecha de aplicación,
- Garantizar la capacidad de realizar un cálculo de impacto previo a la fecha de primera aplicación.

Durante el segundo semestre de 2018 se inició la segunda fase del proyecto básicamente enfocada en la elaboración de un plan de implantación detallado (en el cual se engloban productos, sistemas, procesos, organización, etc.), la definición de responsables y determinación de plazos. Durante 2019, se han realizado importantes avances en la ejecución del plan de implantación en ámbitos como el análisis metodológico de la norma y la modelación de los principales productos de seguro, el desarrollo de los sistemas – incluyendo tanto la integración de la solución tecnológica en la que se realizarán los nuevos cálculos requeridos por NIIF 17, como

las adaptaciones necesarias en los sistemas actuales- y aspectos relacionados con la organización y gobierno del proyecto, como es la formación interna en relación a la norma.

El proyecto lo integran diferentes equipos (contabilidad, actuarial, control de riesgos y solvencia, sistemas, intervención, políticas contables, etc.), que son los encargados de la gestión del día a día del mismo y la ejecución de las tareas necesarias. Adicionalmente, como parte de la definición del modelo de gobierno del proyecto, se ha creado un Comité de Seguimiento, formado por los responsables de las áreas mencionadas, que controla y supervisa la evolución del proyecto y tiene delegada capacidad de decisión.

El Comité de Dirección del Proyecto, liderado por VidaCaixa en coordinación con la Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de Gestión y Capital de CaixaBank, es el máximo órgano de decisión y supervisión del proyecto. Se encarga de la toma de decisiones estratégicas de más alto nivel, en caso de requerirse, y es el enlace con los Comités de Dirección de VidaCaixa y CaixaBank.

1.3. Responsabilidad de la información y estimaciones realizadas

Las cuentas anuales consolidadas del Grupo del ejercicio 2019 han sido formuladas por el Consejo de Administración en la reunión celebrada el 20 de febrero de 2020 y están pendientes de aprobación por la Junta General de Accionistas, si bien se espera que sean aprobadas sin modificaciones. Las cuentas anuales correspondientes al ejercicio anterior fueron aprobadas por la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 5 de abril de 2019.

En la elaboración de las cuentas anuales consolidadas se han utilizado juicios, estimaciones y asunciones realizadas por el Consejo de Administración para cuantificar algunos activos, pasivos, ingresos, gastos y compromisos que figuran registrados en ellas. Dichos juicios y estimaciones se refieren, principalmente a:

- El criterio de imputación temporal en la cuenta de resultados de los ingresos obtenidos por actividades accesorias prestadas (Nota 2.10).
- La valoración de los fondos de comercio y de los activos intangibles (Nota 2.15 y 19).
- El plazo de los contratos de arrendamiento y el tipo de descuento utilizado en la valoración del pasivo por arrendamiento (Nota 2.18).
- El valor razonable de los activos, pasivos y pasivos contingentes en el contexto de la asignación del precio pagado en las combinaciones de negocio.
- Las pérdidas por deterioro de activos financieros, y del valor razonable de las garantías asociadas a los mismos, en función de su clasificación contable, lo que supone realizar juicios relevantes en relación a: i) la consideración de "incremento significativo en el riesgo de crédito" (SICR, por sus siglas en inglés), ii) la definición de *default*; y iii) la incorporación de información *forward-looking* (Nota 2.7 y 3.3.2.3).
- La valoración de las participaciones en negocios conjuntos y asociadas (Nota 16).
- La determinación de los resultados de las participaciones en sociedades asociadas (Nota 16).
- Las hipótesis actuariales utilizadas en el cálculo de los pasivos por contratos de seguro (Nota 17).
- La clasificación, vida útil y las pérdidas por deterioro de activos tangibles y activos intangibles (Notas 18 y 19).
- Las pérdidas por deterioro de los activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta (Nota 21).
- Las hipótesis actuariales utilizadas en el cálculo de pasivos y compromisos post-empleo (Nota 23).
- La valoración de las provisiones necesarias para la cobertura de contingencias laborales, legales y fiscales (Nota 23).
- El gasto del impuesto de sociedades determinado sobre el tipo impositivo esperado a final de año y la activación de los créditos fiscales y su recuperabilidad (Nota 25).
- El valor razonable de determinados activos y pasivos financieros (Nota 40).

Estas estimaciones se han realizado en función de la mejor información disponible a la fecha de preparación de estas cuentas anuales, si bien es posible que acontecimientos futuros obliguen a modificarlas en próximos ejercicios, que, conforme a la normativa aplicable, se haría de forma prospectiva, reconociendo los efectos del cambio de estimación en la correspondiente cuenta de pérdidas y ganancias.

1.4. Comparación de la información variaciones del perímetro de consolidación

Las cifras correspondientes al ejercicio anual de 2018 y 2017, incluidas en las cuentas anuales adjuntas del ejercicio 2019, se presentan única y exclusivamente a efectos comparativos. En algunos casos, para facilitar la comparabilidad, la información comparativa se presenta de forma resumida, disponiendo de la información completa en las cuentas anuales de 2018 y 2017.

NIIF 16 - Arrendamientos

Tal y como se indica en esta misma nota en el apartado "Bases de presentación", el Grupo ha aplicado la NIIF 16 a partir del 1 de enero de 2019. En este sentido, se ha optado por no evaluar nuevamente si un contrato es un arrendamiento o contiene un componente de arrendamiento de acuerdo con los criterios de la norma, aplicándola exclusivamente a los contratos que habían sido identificados como arrendamientos de acuerdo a la normativa anterior.

Para aquellos arrendamientos en los que el Grupo interviene como arrendatario, previamente clasificados como arrendamientos operativos, el Grupo ha decidido aplicar los nuevos criterios de arrendamientos de forma retroactiva, utilizando el enfoque retrospectivo modificado, que permite estimar el valor del derecho de uso por referencia al pasivo financiero en las operaciones, no generándose ajuste alguno a las reservas a 1 de enero de 2019. Adicionalmente, se ha decidido excluir del alcance, de acuerdo con las simplificaciones previstas en el nuevo marco normativo de información financiera, los contratos de arrendamiento cuyo activo subyacente no es inmobiliario y cuyo plazo expira dentro de los doce meses siguientes a la fecha de aplicación inicial.

La principal tipología de contratos identificada que ha requerido estimar un activo por derecho de uso y un pasivo por arrendamiento a 1 de enero de 2019 son los arrendamientos de bienes inmuebles (destinados a oficinas) que están afectos a su actividad de explotación.

Para las transacciones de venta con arrendamiento posterior realizadas antes del 1 de enero de 2019 en los que el Grupo ha actuado como vendedor-arrendatario, se ha contabilizado el arrendamiento posterior como cualquier otro arrendamiento operativo existente a 1 de enero de 2019.

Los desgloses a 31 de diciembre de 2018 y 2017 de las partidas de balance referidas a contratos de arrendamiento en esta memoria no se han reexpresado, motivo por el cual no es comparable con la información referida a 31 de diciembre de 2019.

La conciliación entre los compromisos de arrendamiento operativo a 31 de diciembre de 2018 y los pasivos por arrendamiento reconocidos el 1 de enero de 2019 en aplicación de la NIIF 16 es la siguiente:

COMPROMISOS POR ARRENDAMIENTO OPERATIVO
(Millones de euros)

COMPROMISOS POR ARRENDAMIENTO OPERATIVO A 31 DE DICIEMBRE 2018	**1.890**
Diferente tratamiento del plazo del arrendamiento	(308)
Separación de componentes no arrendamiento	(66)
Otros ajustes (incluye el descuento financiero por los pagos futuros)	(108)
PASIVO POR ARRENDAMIENTO A 1 DE ENERO DE 2019	**1.409**

Tipo de descuento aplicado (según el plazo) *

España	[0,10%-1,66%]
Portugal	[0,20%-0,90%]

(*) La diferencia en el tipo de descuento aplicado para los negocios de España y Portugal se explica, fundamentalmente, por el plazo de los contratos de arrendamiento en cada uno de ellos

Modificación de tratamiento contable vinculado a compromisos de prestación definida

A continuación se presenta la reexpresión de saldos formulados en las cuentas anuales de los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2016, 2017 y 2018 como consecuencia de las modificaciones que se detallan a continuación:

REEXPRESIÓN DE SALDOS DE BALANCE - 31-12-2016

(Millones de euros)

	BALANCE A 31-12-2016	MODIFICACIÓN TRATAMIENTO DE LOS ACTIVOS MANTENIDOS POR EL FP EMPLEADOS	MODIFICACIÓN DEL REGISTRO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS ACTUARIALES	BALANCE A 31-12-2016 REEXPRESADO
Activos por impuestos	10.521	(40)		10.481
Activos por impuestos diferidos	9.643	(40)		9.603
TOTAL ACTIVO	**347.927**	**(40)**		**347.887**
Pasivos amparados por contratos de seguros	45.804	1.142		46.946
Provisiones	4.730	(1.492)		3.238
Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo	2.029	(1.492)		537
Pasivos por impuestos	1.186	65		1.251
Pasivos por impuestos diferidos	1.186	65		1.251
TOTAL PASIVO	**324.372**	**(285)**	**0**	**324.087**
Fondos propios	23.400	-	453	23.853
Ganancias acumuladas	5.239		220	5.459
Otras reservas	(717)		233	(484)
Otro resultado global acumulado	127	245	(453)	(81)
Elementos que pueden reclasificarse en resultados	127	245	(453)	(81)
TOTAL PATRIMONIO NETO	**23.555**	**245**	**0**	**23.800**

REEXPRESIÓN DE SALDOS DE BALANCE - 31-12-2017

(Millones de euros)

	BALANCE A 31-12-2017	MODIFICACIÓN TRATAMIENTO DE LOS ACTIVOS MANTENIDOS POR EL FP EMPLEADOS	MODIFICACIÓN DEL REGISTRO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS ACTUARIALES	BALANCE A 31-12-2017 REEXPRESADO	1ª APLICACIÓN NIIF 9 (ANEXO 7)	BALANCE A 01-01-2018
Activos por impuestos	11.055	(50)		11.005	243	11.248
Activos por impuestos diferidos	10.255	(50)		10.205	243	10.448
TOTAL ACTIVO	**383.186**	**(50)**		**383.136**	**(548)**	**382.588**
Pasivos afectos al negocio asegurador	49.750	1.248		50.998	8.241	59.239
Provisiones	5.001	(1.510)		3.491	8	3.499
Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo	2.108	(1.510)		598		598
Pasivos por impuestos	1.388	29		1.417		1.417
Pasivos por impuestos diferidos	1.194	29		1.223		1.223
TOTAL PASIVO	**358.503**	**(233)**	**0**	**358.270**	**8**	**358.278**
Fondos propios	24.204	-	518	24.722	(539)	24.183
Ganancias acumuladas	5.554		484	6.038		6.038
Otras reservas	(628)		34	(594)	(539)	(1.133)
Otro resultado global acumulado	45	183	(518)	(290)	(23)	(313)
Elementos que no se reclasificarán en resultados		116	(518)	(402)	(447)	(849)
Elementos que pueden reclasificarse en resultados	45	67		112	424	536
TOTAL PATRIMONIO NETO	**24.683**	**183**	**0**	**24.866**	**(556)**	**24.310**

REEXPRESIÓN DE SALDOS DE BALANCE - 31-12-2018
(Millones de euros)

	BALANCE A 31-12-2018	MODIFICACIÓN TRATAMIENTO DE LOS ACTIVOS MANTENIDOS POR EL FP EMPLEADOS	MODIFICACIÓN DEL REGISTRO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS ACTUARIALES	BALANCE A 31-12-2018 REEXPRESADO
Activos por impuestos	11.340	(76)		11.264
Activos por impuestos diferidos	10.117	(76)		10.041
TOTAL ACTIVO	**386.622**	**(76)**		**386.546**
Pasivos afectos al negocio asegurador	60.452	1.067		61.519
Provisiones	4.610	(1.531)		3.079
Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo	1.989	(1.531)		458
Pasivos por impuestos	1.269	82		1.351
Pasivos por impuestos diferidos	1.033	82		1.115
TOTAL PASIVO	**362.564**	**(382)**	**0**	**362.182**
Fondos propios	24.836		548	25.384
Ganancias acumuladas	6.786		514	7.300
Otras reservas	(1.539)		34	(1.505)
Otro resultado global acumulado	(807)	306	(548)	(1.049)
Elementos que no se reclasificarán en resultados	(904)	116	(548)	(1.336)
Elementos que pueden reclasificarse en resultados	97	190		287
TOTAL PATRIMONIO NETO	**24.058**	**306**	**0**	**24.364**

A continuación se presentan los saldos de los epígrafes de balance al 31 de diciembre de 2019 afectados por la modificación de las mencionadas políticas contables, en el caso de que las mismas no se hubieran realizado:

SALDOS PROFORMA DE BALANCE - 31-12-2019
(Millones de euros)

	BALANCE A 31-12-2019	MODIFICACIÓN TRATAMIENTO DE LOS ACTIVOS MANTENIDOS POR EL FP EMPLEADOS	MODIFICACIÓN DEL REGISTRO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS ACTUARIALES	BALANCE A 31-12-2019 PROFORMA
Activos por impuestos	11.113	94		11.207
Activos por impuestos diferidos	9.836	94		9.930
TOTAL ACTIVO	**391.414**	**94**		**391.508**
Pasivos afectos al negocio asegurador	70.807	(1.196)		69.611
Provisiones	3.624	1.617		5.241
Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo	521	1.617		2.138
Pasivos por impuestos	1.296	(42)		1.254
Pasivos por impuestos diferidos	1.058	(42)		1.016
TOTAL PASIVO	**366.263**	**379**		**366.642**
Fondos propios	26.247		(718)	25.529
Ganancias acumuladas	7.795		(664)	7.131
Otras reservas	(1.281)		(54)	(1.335)
Otro resultado global acumulado	(1.125)	(285)	718	(692)
Elementos que no se reclasificarán en resultados	(1.568)	(190)	718	(1.040)
Elementos que pueden reclasificarse en resultados	443	(95)		348
TOTAL PATRIMONIO NETO	**25.151**	**(285)**		**24.866**

a) Tratamiento de los activos mantenidos por el Fondo de Pensiones de los empleados

De acuerdo con NIC 19, los activos de un plan elegibles para ser presentados de forma neta de las obligaciones derivadas de los compromisos de prestación definida incluyen a los activos mantenidos por un fondo de beneficios a largo plazo para los empleados.

Los compromisos de prestación definida de CaixaBank se encuentran instrumentalizados en el Fondo de Pensiones de los empleados, el cual según NIC 24 es una parte vinculada del Grupo. Hasta la fecha, el Grupo no hacía uso de la excepción prevista en NIC 19 para considerar los activos mantenidos por un fondo de pensiones para los empleados como un activo del plan elegible. A estos efectos, los activos del fondo pueden incluir pólizas de seguro donde el fondo actúe como tomador y beneficiario.

Con fecha 31 de diciembre 2019 el Grupo ha decidido cambiar de forma voluntaria su política contable respecto el tratamiento de los activos mantenidos por el Fondo de Pensiones de los empleados, de tal forma que ha pasado a considerarlo como activo del plan elegible, y en consecuencia se están considerando los derechos que tiene este sobre las pólizas suscritas.

Dicho cambio de política contable se ha realizado con carácter retroactivo al inicio del periodo comparativo más antiguo presentado y en términos conceptuales ha supuesto lo siguiente:

- Los compromisos de prestación definida con los empleados continúan valorándose bajo NIC 19 con un enfoque continuista en cuanto a la asunción de las diferentes hipótesis actuariales y financieras (revisadas a cada fecha de cierre). No obstante, como aspecto diferente, los mismos se presentan netos del valor de los activos del plan, que en este caso refleja el valor de las pólizas suscritas entre la Comisión de Control y la compañía aseguradora VidaCaixa. A estos efectos, el valor de los activos del plan se calcula por actualización de los flujos utilizando las mismas hipótesis que la valoración de las obligaciones. Esta metodología de cálculo se mantiene respecto a la que venía utilizándose a efectos del balance individual de CaixaBank.

- Los cambios derivados de la evolución en el tiempo del pasivo neto por compromisos se continúan registrando en «Otro resultado global acumulado».

- Las inversiones, en deuda pública, mantenidas en el balance de VidaCaixa que tienen como objetivo cubrir los flujos derivados de las obligaciones de la póliza, se continúan consolidando como hasta la fecha, con la única diferencia que son considerados como instrumentos financieros afectos a las pólizas suscritas por la Comisión de Control, parte independiente de Grupo CaixaBank de acuerdo con NIC 19.

- Como consecuencia de lo anterior, las cuentas anuales consolidadas recogen las provisiones técnicas matemáticas de VidaCaixa (estimadas utilizando como tasa de descuento el tipo de interés de las inversiones afectas) las cuales eran anteriormente ajustadas en el proceso de consolidación, así como las inversiones en deuda pública referidas en el punto anterior.

Los Administradores de CaixaBank consideran que dicho cambio ofrece información más representativa respecto la situación financiera del Grupo y la forma en que se encuentran instrumentalizadas las garantías de prestación definida. En particular, y considerando el actual contexto de tipos de interés, el coste en el patrimonio y la volatilidad que llevaba la anterior política contable aplicada hasta la fecha, no era más que el reflejo del coste de oportunidad de no haber cubierto estos compromisos en el momento de la externalización. Esto es, el mayor desembolso económico que debería realizar la aseguradora para garantizar el pago de los compromisos de prestación definida utilizando la misma cartera de deuda pública.

b) Reconocimiento de las pérdidas y ganancias actuariales

Con el objeto de mejorar la imagen fiel de los estados financieros del Grupo, durante el ejercicio 2019 se ha modificado el criterio contable de reconocimiento de las pérdidas y ganancias actuariales al considerar que la nueva presentación refleja de forma más adecuada los impactos en el patrimonio neto derivados de la valoración de los activos y pasivos vinculados con los compromisos por pensiones del Grupo. En este sentido, las pérdidas y ganancias actuariales previamente reconocidas en cada fecha de cierre en el epígrafe de **«**Fondos Propios - Ganancias Acumuladas**»** pasan a presentarse en el epígrafe de **«**Otro Resultados Global Acumulado – Elementos que no se reclasificarán a resultados - Ganancias o pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas**»**.

NIIF 9

El Grupo ha aplicado la NIIF 9 a partir del 1 de enero de 2018. Esta situación supuso cambios en la clasificación y modificaciones valorativas sobre determinadas partidas del balance a 31 de diciembre de 2017. Los impactos de primera aplicación se detallan en el Anexo 7.

1.5. Estacionalidad de las transacciones

La naturaleza de las operaciones más significativas llevadas a cabo por el Grupo no tienen un carácter cíclico o estacional relevante dentro de un mismo ejercicio.

1.6. Participaciones en el capital de entidades de crédito

El Grupo no mantiene al cierre del ejercicio ninguna participación directa igual o superior al 5% del capital o de los derechos de voto en entidades de crédito distintas de las participaciones en sociedades dependientes y asociadas que se detallan en los Anexos 1 y 3.

1.7. Coeficiente de reservas

En el presente ejercicio se han cumplido los mínimos exigidos por la normativa aplicable para este coeficiente.

1.8. Operaciones significativas

Acuerdo de venta a Lone Star

1 Recompra de Servihabitat Servicios Inmobiliarios, SL (Servihabitat)

El 8 de junio de 2018, CaixaBank llegó a un acuerdo con la sociedad SH Findel, S.À.R.L. (sociedad controlada por TPG Sixth Street Partners) para recomprar el 51% del capital social de Servihabitat por un precio de 176,5 millones de euros. Tras esta adquisición, que obtuvo las autorizaciones pertinentes y cuyo cierre tuvo lugar el 13 de julio de 2018, el Grupo pasó a ostentar el 100% del capital social de Servihabitat.

Como consecuencia de la combinación de negocios, Servihabitat pasó a consolidarse por el método de integración global con efectos contables desde 1 de julio de 2018. El efecto en el patrimonio neto y resultados de considerar la mencionada fecha de referencia respecto a la toma de control efectiva (13 de julio de 2018) fue poco significativo. Esta operación supuso la materialización de los siguientes impactos en la cuenta de resultados del Grupo:

- **A** Revisión del valor en libros de la participación previa de Servihabitat (49%) en virtud de la actualización de la valoración de esta participación, consistente con la oferta de venta aceptada por parte del Grupo en relación a la operación anunciada el 28 de junio de 2018 y descrita en el apartado siguiente. Ello supuso el registro de una pérdida de 52 millones de euros en el epígrafe «Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de inversiones en negocios conjuntos o asociadas» de la cuenta de resultados consolidada adjunta.
- **B** El reconocimiento de una pérdida por importe de 152 millones de euros en el epígrafe «Provisiones o reversión de provisiones» de la cuenta de resultados consolidada adjunta, correspondiente a la diferencia entre el precio de la transacción (176,5 millones de euros) y el valor razonable de la participación adquirida en el 51% de Servihabitat, estimado en el contexto de la venta de esta participación a LoneStar.

El resultado generado por dicha participación desde su combinación de negocios en julio de 2018 hasta su venta, tras la materialización de la operación descrita en el apartado siguiente, se clasificó en el epígrafe «Ganancias o pérdidas después de impuestos procedentes de actividades interrumpidas» de la cuenta de resultados consolidada.

2 Acuerdo de venta a Lone Star

El 28 de junio de 2018, CaixaBank acordó vender el 80% de su cartera de inmuebles a una compañía propiedad de los fondos Lone Star Fund X y Lone Star Real Estate Fund V. La operación comprende principalmente la cartera de activos inmobiliarios disponibles para la venta a 31 de octubre de 2017, así como el 100% del capital social de Servihabitat. El valor bruto de los activos inmobiliarios a 31 de octubre de 2017 afectos a la venta era de aproximadamente 12.800 millones de euros, cuyo valor neto contable aproximado ascendía a 6.700 millones de euros.

El Grupo aportó la mencionada cartera junto con el 100% de Servihabitat a una nueva compañía (Coral Homes, SL) de la que posteriormente ha vendido el 80% a Lone Star, reteniendo una participación del 20% a través de Building Center. El impacto global de la operación de venta en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada (incluyendo, gastos, impuestos y otros costes) fue de -48 millones de euros netos de impuestos y +15 puntos básicos en la ratio CET1 *fully loaded* a 31 de diciembre de 2018.

Garantías concedidas en la operación

La venta firmada con Lone Star contemplaba una cláusula de manifestaciones y garantías en cuanto a la propiedad de los activos transferidos que, bajo determinadas circunstancias, pueden ser objeto de reclamación al Grupo hasta junio de 2020.

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, el Grupo no estima un impacto patrimonial significativo derivado de la existencia de dichas cláusulas.

1.9. Hechos posteriores

A continuación se detallan las operaciones, adicionales a las indicadas en el resto de notas, que han tenido lugar entre el cierre y la formulación.

Emisiones de valores representativos de deuda

Con fecha 17 de enero de 2020, CaixaBank ha realizado una emisión de deuda senior preferente por importe de 1.000 millones de euros a 5 años con una rentabilidad anual del 0,43%, equivalente a *midswap* + 58 puntos básicos.

2. Principios y políticas contables y criterios de valoración aplicados

En la elaboración de las cuentas anuales consolidadas del Grupo correspondientes al ejercicio 2019 se han aplicado los siguientes principios y políticas contables y criterios de valoración:

2.1. Combinaciones de negocio y principios de consolidación

Las cuentas anuales consolidadas comprenden, además de los datos correspondientes a la sociedad dominante, la información correspondiente a las entidades dependientes, negocios conjuntos y asociadas. El procedimiento de integración de los elementos patrimoniales de dichas sociedades se realiza en función del tipo de control o influencia que se ejerce sobre las mismas.

Entidades dependientes

El Grupo considera entidades dependientes aquéllas sobre las que se tiene capacidad para ejercer control. Esta capacidad de control se manifiesta cuando:

- se dispone del poder para dirigir sus actividades relevantes, esto es, las que afectan de manera significativa a su rendimiento, por disposición legal, estatutaria o acuerdo;
- se tiene capacidad presente, es decir, práctica, de ejercer los derechos para usar aquel poder con objeto de influir en su rendimiento;
- y debido a su involucración, se está expuesto o se tiene derecho a rendimientos variables de la entidad participada.

Generalmente, los derechos de voto proporcionan el poder para dirigir las actividades relevantes de una entidad participada. Para su cómputo se tienen en cuenta todos los derechos de voto, directos e indirectos, incluidos los potenciales como por ejemplo opciones de compra adquiridas sobre instrumentos de capital de la participada. En determinadas situaciones, se puede ostentar el poder para dirigir las actividades sin disponer de la mayoría de los derechos de voto.

En estos casos se valora si de forma unilateral se tiene la capacidad práctica para dirigir sus actividades relevantes (financieras, operativas o las relacionadas con el nombramiento y la remuneración de los órganos de dirección, entre otras).

Las entidades dependientes se consolidan, sin excepciones por razones de su actividad, mediante el método de integración global, que consiste en la agregación de los activos, pasivos y patrimonio neto, ingresos y gastos, de naturaleza similar, que figuran en sus cuentas anuales individuales. El valor en libros de las participaciones, directas e indirectas, en el capital de las entidades dependientes se elimina con la fracción del patrimonio neto de las entidades dependientes que aquéllas representan. El resto de saldos y transacciones entre las sociedades consolidadas se eliminan en el proceso de consolidación.

La participación de terceros en el patrimonio y los resultados del ejercicio se presenta en el capítulo «Intereses minoritarios (participaciones no dominantes)» del balance y en «Resultado atribuible a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

Por lo que respecta a la consolidación de resultados de las entidades dependientes adquiridas en el ejercicio se realiza por el importe del resultado generado desde la fecha de adquisición. Análogamente, los resultados de las entidades dependientes que dejan de serlo en el ejercicio se consolidan por el importe del resultado generado desde el inicio del ejercicio hasta la fecha que se pierde el control.

Las adquisiciones y enajenaciones cuando no implican un cambio de control en la entidad participada se registran como operaciones patrimoniales, no reconociendo pérdida ni ganancia alguna en la cuenta de pérdidas y ganancias. La diferencia entre la contraprestación entregada o recibida y la disminución o aumento de los intereses minoritarios, respectivamente, se reconoce en reservas.

La NIIF 10 establece que cuando se produce la pérdida de control de una entidad dependiente, los activos, pasivos, intereses minoritarios y otras partidas que pudieran estar reconocidas en ajustes por valoración se tienen que dar de baja del balance y se tiene que registrar el valor razonable de la contraprestación recibida así como de cualquier inversión remanente. La diferencia entre ambos valores se reconoce en la cuenta de pérdidas y ganancias.

Referente a las aportaciones no monetarias a entidades controladas conjuntamente, el IASB ha reconocido la existencia de un conflicto normativo entre la NIC 27, que establece que en caso de pérdida de control la participación remanente se valore a su valor razonable registrando en la cuenta de pérdidas y ganancias el resultado completo de la operación, y el párrafo 48 de la NIC 31

junto con la interpretación SIC 13, que, para transacciones bajo su alcance, únicamente permite reconocer la parte del resultado atribuible a la participación poseída por el resto de participantes en la entidad controlada conjuntamente. El Grupo ha optado por aplicar de forma consistente a las transacciones bajo el alcance de dichas normas lo establecido por la NIC 27.

El Anexo 1 de esta Memoria facilita información relevante sobre estas entidades. La información corresponde a los últimos datos disponibles reales o estimados en el momento de redactar esta Memoria.

Negocios conjuntos

El Grupo considera negocios conjuntos a las entidades sobre las que se tienen acuerdos contractuales de control conjunto, en virtud de los cuales las decisiones sobre las actividades relevantes se toman de forma unánime por las entidades que comparten el control teniendo derecho a sus activos netos.

Las participaciones en negocios conjuntos se valoran por aplicación del método de la participación, es decir, por la fracción del neto patrimonial que representa la participación de cada entidad en su capital una vez considerados los dividendos percibidos de las mismas y otras eliminaciones patrimoniales.

El Anexo 2 de esta Memoria facilita información relevante sobre estas entidades. La información corresponde a los últimos datos disponibles reales o estimados en el momento de redactar esta Memoria.

Entidades asociadas

Las entidades asociadas son aquellas sobre las cuales el Grupo, directa o indirectamente, ejerce influencia significativa y no son entidades dependientes o negocios conjuntos. La influencia significativa se hace patente, en la mayoría de los casos, mediante una participación igual o superior al 20% de los derechos de voto de la entidad participada. Si los derechos de voto son inferiores al 20%, la influencia significativa se evidenciará si se produce alguna de las circunstancias señaladas en la NIC 28. Entre ellas se encuentra el hecho de contar con representación en el consejo de administración, participar en los procesos de fijación de políticas de la participada, la existencia de transacciones de importancia relativa entre la entidad y la participada, el intercambio de personal directivo o el suministro de información técnica esencial.

Excepcionalmente, no tienen la consideración de entidades asociadas aquellas entidades en las que se mantienen derechos de voto en la entidad participada superiores al 20%, pero en las que se puede demostrar claramente que tal influencia no existe, y por tanto, el Grupo carece del poder de intervenir en las políticas financieras y operativas. En base a estos criterios, al cierre del ejercicio, el Grupo mantiene diversas inversiones, de importes poco significativos, con participaciones entre el 20% y el 50% clasificadas en «Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global».

Las participaciones en asociadas se valoran por aplicación del método de la participación, es decir, por la fracción del neto patrimonial que representa la participación de cada entidad en su capital una vez considerados los dividendos percibidos de las mismas y otras eliminaciones patrimoniales. En el caso de transacciones con una entidad asociada, los resultados correspondientes se eliminan en el porcentaje de participación del Grupo en su capital.

La amortización de los activos intangibles de vida útil definida identificados como consecuencia de la elaboración de un *Purchase price allocation* (“PPA”) para la asignación del precio de adquisición pagado se efectúa con cargo al capítulo «Resultados de entidades valoradas por el método de la participación» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

El Grupo no ha utilizado estados financieros de entidades para las cuales se aplica el método de la participación, que se refieran a una fecha diferente de la de la sociedad dominante del Grupo.

El Anexo 3 de esta Memoria facilita información relevante sobre estas entidades. La información corresponde a los últimos datos disponibles reales o estimados en el momento de redactar esta Memoria.

Erste Group Bank AG

La inversión más representativa en la que se tiene influencia significativa con un porcentaje inferior al 20% es Erste Group Bank AG (Erste, Erste Group Bank o Erste Bank). En este caso existe un acuerdo de socio preferente entre el accionista de control de Erste (la Fundación Erste) y CaixaBank que formaliza el carácter amistoso y la orientación a largo plazo de la inversión, un acuerdo de cooperación empresarial y comercial entre Erste y CaixaBank. Conforme al citado acuerdo, CaixaBank i) tiene derecho a designar dos consejeros en el Consejo de Vigilancia de Erste; ii) vota en la Junta General de Accionistas en el mismo sentido que la Fundación Erste en lo que se refiere únicamente a la elección de miembros del Consejo de Vigilancia y iii) forma parte del grupo de socios estables del banco austriaco, junto a un grupo de cajas austriacas y algunas de sus fundaciones, y el holding WSW, manteniendo conjuntamente una participación de alrededor del 30% del capital.

Entidades estructuradas

Una entidad estructurada es aquella que ha sido diseñada de modo que los derechos de voto y otros derechos similares no sean el factor primordial a la hora de decidir su control, por ejemplo en el caso en que los derechos de voto se refieran sólo a tareas administrativas y las actividades relevantes se gestionen a través de acuerdos contractuales. En todo caso, el Grupo utiliza también el porcentaje de derechos de voto como indicador a efectos de valorar la existencia de control en entidades de esta naturaleza.

En aquellos casos en los que el Grupo constituye entidades, o participa de ellas, con el objeto de permitir el acceso a los clientes a determinadas inversiones o para transmitir a terceros algunos riesgos, se analiza si existe control sobre la entidad participada y, por tanto, si ésta debe ser o no objeto de consolidación.

- Entidades estructuradas consolidables:

  Con el objeto de determinar si sobre una entidad estructurada existe control, y por tanto se debe consolidar en el Grupo, se analizan los derechos contractuales existentes distintos de los derechos de voto. Para ello, se considera el diseño y propósito de cada entidad así como, entre otros, la evidencia de la capacidad para dirigir actividades relevantes, posible existencia de relaciones especiales o la capacidad para influir en el importe de los rendimientos a los que se encuentra expuesto.

  En el caso de los fondos de titulización, el Grupo tiene una exposición alta a los rendimientos variables existentes y mantiene el poder de decisión sobre la entidad, bien de forma directa o a través de un agente. La información relativa a dichos fondos, los apoyos financieros otorgados a los vehículos y su motivación figuran detallados en la Nota 28.2.

  Al cierre del ejercicio no existen acuerdos de apoyo financiero significativos adicionales a otro tipo de entidades estructuradas consolidadas que las descritas anteriormente.

- Entidades estructuradas no consolidables:

  El Grupo constituye vehículos con el objeto de permitir el acceso a sus clientes a determinadas inversiones o para la transmisión de riesgos u otros fines. Dado que sobre dichos vehículos el Grupo no mantiene el control ni cumple los criterios para su consolidación conforme se definen en la NIIF 10, no se consolidan.

Al cierre del ejercicio, el Grupo no tiene intereses ni ha concedido apoyo financiero a entidades estructuradas no consolidables que sean significativos.

Combinaciones de negocios

Las normas contables definen las combinaciones de negocios como la unión de dos o más entidades en una única entidad o grupo de entidades siendo la "entidad adquirente" la que, en la fecha de adquisición, asume el control de otra entidad.

Para aquellas combinaciones de negocios en las que el Grupo adquiere el control, se procede a determinar el coste de la combinación, generalmente el valor razonable de la contraprestación transferida. Esta contraprestación estará integrada por los activos entregados, los pasivos asumidos frente a los anteriores propietarios del negocio adquirido y los instrumentos de capital emitidos por la entidad adquirente.

Asimismo se evalúa en la fecha de adquisición la diferencia entre:

i) la suma del valor razonable de la contraprestación transferida, de los intereses minoritarios y de las participaciones previas mantenidas en la entidad o negocio adquirido.

ii) El importe neto de los activos identificables adquiridos y de los pasivos asumidos, medidos a su valor razonable.

La diferencia positiva entre i) y ii) se registra en el epígrafe «Activos intangibles – Fondo de comercio» del balance, siempre que no sea posible la asignación a elementos patrimoniales concretos o activos intangibles identificables de la entidad o negocio adquirido. Si la diferencia es negativa, se registra en el epígrafe «Fondo de comercio negativo reconocido en resultados» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

2.2. Instrumentos financieros

Clasificación de los activos financieros

A continuación se detallan los criterios establecidos por el marco normativo contable para la clasificación de instrumentos financieros:

Flujos de efectivo contractuales	Modelo de negocio	Clasificación de activos financieros (AF)	
Pagos, solamente, de principal e intereses sobre el importe de principal pendiente en fechas especificadas (Test SPPI)	Con objetivo de percibir flujos de efectivo contractuales.	AF a coste amortizado.	
	Con objetivo de percibir flujos de efectivo contractuales y venta.	AF a valor razonable con cambios en otro resultado global.	
Otros - No test SPPI	Instrumentos derivados designados como instrumentos de cobertura contable.	Derivados – Contabilidad de coberturas.	
	Se originan o adquieran con el objetivo de realizarlos a corto plazo.	AF a valor razonable con cambios en resultados.	AF mantenidos para negociar.
	Son parte de un grupo de instrumentos financieros identificados y gestionados conjuntamente para el que haya evidencia de actuaciones recientes para obtener ganancias a corto plazo.		
	Son instrumentos derivados que no cumplen la definición de contrato de garantía financiera ni han sido designados como instrumentos de cobertura contable.		
	Resto.		AF no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados.

Constituye una excepción a los criterios generales de valoración descritos anteriormente las inversiones en instrumentos de patrimonio. Con carácter general el Grupo ejerce la opción en el reconocimiento inicial y de forma irrevocable por incluir en la cartera de activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global inversiones en instrumentos de patrimonio neto que no se clasifican como mantenidos para negociar y que, en caso de no ejercer dicha opción, se clasificarían como activos financieros obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados.

Respecto a la evaluación del modelo de negocio, este no depende de las intenciones para un instrumento individual, sino que se determina para un conjunto de instrumentos, tomando en consideración la frecuencia, el importe y calendario de las ventas en ejercicios anteriores, los motivos de dichas ventas y las expectativas en relación con las ventas futuras. Las ventas poco frecuentes o poco significativas, aquellas próximas al vencimiento del activo y las motivadas por incrementos del riesgo de crédito de los activos financieros o para gestionar el riesgo de concentración, entre otras, pueden ser compatibles con el modelo de mantener activos para recibir flujos de efectivo contractuales.

En particular, la expectativa del Grupo de realizar ventas frecuentes y de carácter significativo de préstamos (o activos financieros similares) que han experimentado un deterioro en el riesgo de crédito no es inconsistente con la clasificación de dichos préstamos bajo el modelo de negocio de mantener los activos financieros para percibir sus flujos de efectivo contractuales. Estas ventas no se computan a efectos de determinar la frecuencia de las ventas y su significancia y quedan, por lo tanto, excluidas de los ratios de seguimiento.

Si un activo financiero contiene una cláusula contractual que puede modificar el calendario o el importe de los flujos de efectivo contractuales (como cláusulas de amortización anticipada o la ampliación de la duración), el Grupo determina si los flujos de efectivo que se generarán durante la vida del instrumento debido al ejercicio de dicha cláusula contractual son solamente pagos de principal e intereses sobre el importe del principal pendiente. Para ello, se consideran los flujos de efectivo contractuales que puedan generarse antes y después de la modificación del calendario o importe de los flujos de efectivo contractuales.

A la vez, en el caso de que un activo financiero contemple un ajuste periódico del tipo de interés pero la frecuencia de ese ajuste no coincida con el plazo del tipo de interés de referencia (por ejemplo, el tipo de interés se ajusta cada tres meses al tipo a un año), el Grupo evalúa, en el momento del reconocimiento inicial, este desajuste en el componente del interés para determinar si los flujos de efectivo contractuales representan solo pagos de principal e intereses sobre el importe del principal pendiente.

Las condiciones contractuales que, en el momento del reconocimiento inicial, tengan un efecto mínimo sobre los flujos de efectivo o dependan de la ocurrencia de eventos excepcionales y muy improbables (como la liquidación del emisor) no impiden su clasificación en las carteras de coste amortizado o a valor razonable con cambios registrados en otro resultado global.

Clasificación de los pasivos financieros

Los pasivos financieros se clasifican en las siguientes categorías: «Pasivos financieros mantenidos para negociar», «Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados» y «Pasivos financieros a coste amortizado», excepto que se deban presentar como «Pasivos incluidos en grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta» o correspondan a «Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura de riesgo de interés» o «Derivados – contabilidad de coberturas», que se presentan de forma independiente.

Particularmente, en la cartera de «Pasivos financieros a coste amortizado»: se registran los pasivos financieros que no se han clasificado como mantenidos para negociar o como otros pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados. Los saldos que se registran en esta categoría responden a la actividad típica de captación de fondos de las entidades de crédito, independientemente de su forma de instrumentalización y su plazo de vencimiento.

Reconocimiento inicial y valoración

En el momento de su reconocimiento inicial todos los instrumentos financieros se registran por su valor razonable. Para los instrumentos financieros que no se registren a valor razonable con cambios en resultados, el importe del valor razonable se ajusta añadiendo o deduciendo los costes de transacción directamente atribuibles a su adquisición o emisión. En el caso de los instrumentos financieros a valor razonable con cambios en resultados, los costes de transacción directamente atribuibles se reconocen inmediatamente en la cuenta de pérdidas y ganancias.

Los costes de transacción se definen como gastos directamente atribuibles a la adquisición o disposición de un activo financiero, o a la emisión o asunción de un pasivo financiero, en los que no se habría incurrido si el Grupo no hubiese realizado la transacción. Entre ellos se incluyen las comisiones pagadas a intermediarios (como las de prescriptores); los gastos de formalización hipotecaria a cargo del Grupo y parte de los gastos de personal de los Centros de Admisión de Riesgos. En ningún caso se consideran como costes de transacción los gastos administrativos internos, ni los gastos derivados de estudios y análisis previos.

El Grupo identifica a través de herramientas de contabilidad analítica los costes de transacción directos e incrementales de las operaciones de activo. Estos costes se incluyen en la determinación del tipo de interés efectivo, minorándolo para los activos financieros, por lo que se periodifican a lo largo de la duración de la operación.

Valoración posterior de los activos financieros

Tras su reconocimiento inicial, el Grupo valora un activo financiero a coste amortizado, a valor razonable con cambios en otro resultado global, a valor razonable con cambios en resultados o al coste.

Las partidas a cobrar por operaciones comerciales que no tienen un componente significativo de financiación y los créditos comerciales e instrumentos de deuda a corto plazo que se valoran inicialmente por el precio de la transacción o su principal, respectivamente, se continúan valorando por dicho importe menos la corrección de valor por deterioro estimada conforme se describe en la Nota 2.7.

Ingresos y gastos de los activos y pasivos financieros

Los ingresos y gastos de los instrumentos financieros se reconocen con los siguientes criterios:

Cartera		Reconocimiento de ingresos y gastos
Activos financieros	A coste amortizado	• **Intereses devengados**: en la cuenta de pérdidas y ganancias con el tipo de interés efectivo de la operación sobre el importe en libros bruto de la operación (excepto en el caso de activos dudosos que se aplica sobre el valor neto contable). • **Resto de cambios de valor**: ingreso o gasto cuando el instrumento financiero cause baja del balance, se reclasifique o se produzcan pérdidas por deterioro de valor o ganancias por su posterior recuperación.
	A valor razonable con cambios en resultados	• **Cambios de valor razonable**: los cambios de valor razonable se registran directamente en la cuenta de pérdidas y ganancias, distinguiendo, para los instrumentos que no sean derivados, entre la parte atribuible a los rendimientos devengados del instrumento, que se registrará como intereses o como dividendos según su naturaleza, y el resto, que se registrará como resultados de operaciones financieras en la partida que corresponda. • **Intereses devengados**: correspondientes a los instrumentos de deuda se calculan aplicando el método del tipo de interés efectivo.
	A valor razonable con cambios en otro resultado global (*)	• Intereses o dividendos devengados, en la cuenta de pérdidas y ganancias. Los intereses, igual que los activos a coste amortizado. • Las diferencias de cambios en la cuenta de pérdidas y ganancias cuando son activos financieros monetarios y en otro resultado global cuando se trate de activos financieros no monetarios. • Los instrumentos de deuda, las pérdidas por deterioro de valor o las ganancias para posterior recuperación en la cuenta de pérdidas y ganancias. • Los restantes cambios de valor se reconocen en otro resultado global.
Pasivos financieros	A coste amortizado	• **Intereses devengados**: en la cuenta de pérdidas y ganancias con el tipo de interés efectivo de la operación sobre el importe en libros bruto de la operación, excepto en el caso de las emisiones Tier1, que se reconocen los cupones discrecionales en reservas. • **Resto de cambios de valor**: ingreso o gasto cuando el instrumento financiero cause baja del balance o se reclasifique.
	A valor razonable con cambios en resultados	• **Cambios de valor razonable**: cambios de valor de un pasivo financiero designado a valor razonable con cambios en resultados, en el caso de aplicar, de la forma siguiente: a) el importe del cambio en el valor razonable del pasivo financiero atribuible a cambios en el riesgo de crédito propio de ese pasivo se reconoce en otro resultado global, que se transferiría directamente a una partida de reservas si se produjera la baja de dicho pasivo financiero, y b) el importe restante del cambio en el valor razonable del pasivo se reconoce en el resultado del ejercicio. • **Intereses devengados**: correspondientes a los instrumentos de deuda se calculan aplicando el método del tipo de interés efectivo.

(*) De este modo, cuando un instrumento de deuda se valora a valor razonable con cambios en otro resultado global, los importes que se reconocerán en el resultado del ejercicio serán los mismos que se reconocerían si se valorase a coste amortizado.

Cuando un instrumento de deuda a valor razonable con cambios en otro resultado global se da de baja del balance, la pérdida o ganancia acumulada en el patrimonio neto se reclasifica pasando al resultado del periodo. En cambio, cuando un instrumento de patrimonio neto a valor razonable con cambios en otro resultado global se da de baja del balance, el importe de la pérdida o ganancia registrada en otro resultado global acumulado no se reclasifica a la cuenta de pérdidas y ganancias, sino a una partida de reservas.

Para cada una de las anteriores carteras, el reconocimiento cambiaría si dichos instrumentos forman parte de una relación de cobertura (véase apartado 2.3).

Reclasificaciones entre carteras de instrumentos financieros

Únicamente si el Grupo decidiera cambiar su modelo de negocio para la gestión de activos financieros, reclasificaría todos los activos financieros afectados según los requerimientos dispuestos en la NIIF 9. Dicha reclasificación se realizaría de forma prospectiva desde la fecha de la reclasificación. De acuerdo con el enfoque de NIIF 9, con carácter general los cambios en el modelo de negocio ocurren con muy poca frecuencia. Los pasivos financieros no pueden reclasificarse entre carteras.

2.3. Coberturas contables

El Grupo utiliza derivados financieros como herramienta de gestión de los riesgos financieros, principalmente el riesgo estructural de tipo de interés (véase Nota 3). Cuando estas operaciones cumplen determinados requisitos, se consideran como «de cobertura».

El Grupo aplica desde 1 de enero 2018 lo establecido en la NIIF 9 en lo relativo a contabilidad de coberturas al entender que esta opción se alinea mejor con la estrategia de gestión del riesgo del Grupo, pues existen cambios respecto la NIC 39 en diversos aspectos como las partidas cubiertas, instrumentos de cobertura, contabilización del valor temporal de las opciones y evaluación de la eficacia, que permiten ampliar las operaciones a las cuales se aplica la contabilidad de cobertura y facilitar su aplicación.

Cuando se designa una operación como de cobertura, se hace desde el momento inicial de la operación o de los instrumentos incluidos en la citada cobertura, y se documenta una nota técnica de la operación conforme a la normativa vigente. En la documentación de las operaciones de cobertura se identifica claramente el instrumento o instrumentos cubiertos y el instrumento o instrumentos de cobertura, además de la naturaleza del riesgo que se pretende cubrir, y la forma en que el Grupo evalúa si la relación de cobertura cumple los requisitos de eficacia de la cobertura (junto con su análisis de las causas de ineficacia de la cobertura y el modo de determinar la ratio de cobertura).

Con la finalidad de verificar el requisito de eficacia:

A Debe existir una relación económica entre la partida cubierta y el instrumento de cobertura,

B El riesgo de crédito de la contraparte de la partida cubierta o del instrumento de cobertura no debe ejercer un efecto dominante sobre los cambios de valor resultantes de esa relación económica, y

C Se debe cumplir la ratio de cobertura de la relación de cobertura contable, entendida como la cantidad de partida cubierta entre la cantidad de instrumento de cobertura, debe ser la misma que la ratio de cobertura que se emplee a efectos de gestión.

Coberturas de valor razonable

Las coberturas de valor razonable cubren la exposición a la variación en el valor razonable de activos y pasivos financieros o de compromisos en firme no reconocidos todavía, o de una porción identificada de los mencionados activos, pasivos o compromisos en firme, atribuible a un riesgo en particular y siempre que afecten a la cuenta de pérdidas y ganancias.

En las coberturas de valor razonable, las diferencias de valor producidas tanto en los elementos de cobertura como en los elementos cubiertos, por la parte correspondiente al tipo de riesgo cubierto, se reconocen de manera asimétrica en función de si el elemento cubierto es un instrumento de deuda o un instrumento de patrimonio:

- Instrumentos de deuda: las diferencias de valor producidas tanto en los elementos de cobertura como en los elementos cubiertos, por la parte correspondiente al tipo de riesgo cubierto, se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias, en el apartado «Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas (neto)». Con carácter particular, en las macrocoberturas de valor razonable, las diferencias de valoración de los elementos cubiertos, tienen su contrapartida en los capítulos «Activo – Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés» o «Pasivo – Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés» del balance, en función de la naturaleza del elemento cubierto, en lugar de registrarse en los epígrafes donde figuran registrados los elementos cubiertos.
- Instrumentos de patrimonio: las diferencias de valor producidas tanto en los elementos de cobertura como en los elementos cubiertos, por la parte correspondiente al tipo de riesgo cubierto, se reconocen en el apartado «Otro resultado global acumulado – Elementos que no pueden reclasificarse en resultados – Ineficacia de la cobertura de coberturas de valor razonable para instrumentos de patrimonio medidos a valor razonable con cambios en otro resultado global» del balance.

Cuando los derivados de cobertura dejan de cumplir los requisitos para serlo se reclasifican como derivados de negociación. El importe de los ajustes previamente registrados al elemento cubierto se imputa de la siguiente manera:

- Instrumentos de deuda: se imputan al epígrafe «Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas (neto)» de la cuenta de pérdidas y ganancias utilizando el método del tipo de interés efectivo resultante a la fecha de interrupción de la cobertura.

- Instrumentos de patrimonio: se reclasifican a reservas desde el epígrafe «Otro resultado global acumulado – Elementos que no pueden reclasificarse en resultados – Ineficacia de la cobertura de coberturas de valor razonable para instrumentos de patrimonio medidos a valor razonable con cambios en otro resultado global» del balance.

Coberturas de flujos de efectivo

Las coberturas de flujos de efectivo cubren la variación de los flujos de efectivo que se atribuyen a un riesgo particular asociado a un activo o pasivo financiero o una transacción prevista altamente probable, siempre que pueda afectar a la cuenta de pérdidas y ganancias.

El importe de los ajustes sobre el elemento de cobertura se registra en el capítulo «Otro resultado global acumulado – Elementos que pueden reclasificarse en resultados – Derivados de cobertura. Reservas de cobertura de flujos de efectivo [parte eficaz]» donde se mantendrán hasta que la transacción cubierta se produzca, momento en el que se registrará en el capítulo «Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas (neto)» de la cuenta de pérdidas y ganancias, salvo que se prevea que no se va a realizar la transacción en cuyo caso se registrará inmediatamente.

En las coberturas de flujos de efectivo, la parte eficaz de la variación de valor del instrumento de cobertura se registra transitoriamente en el epígrafe «Otro resultado global acumulado – Elementos que pueden reclasificarse en resultados – Derivados de cobertura. Coberturas de flujos de efectivo» del patrimonio neto hasta el momento en que se produzcan las transacciones que han sido motivo de cobertura. A partir de ese momento, los importes previamente registrados en el patrimonio neto se llevan a la cuenta de pérdidas y ganancias de forma simétrica a los flujos de efectivo cubiertos. Los elementos cubiertos se registran de acuerdo con los criterios explicados en la Nota 2.2, sin ninguna modificación por el hecho de ser considerados instrumentos cubiertos.

2.4. Compensación de activos y pasivos financieros

Los activos y pasivos financieros se compensan, y en consecuencia se presentan en el balance por su importe neto, sólo cuando se tenga el derecho, legalmente exigible, de compensar los importes de los mencionados instrumentos y la intención de liquidar la cantidad neta, o de realizar el activo y proceder al pago del pasivo de forma simultánea, tomando en consideración lo siguiente:

- El derecho, exigible legalmente, de compensar los importes reconocidos no debe depender de un evento futuro y debe ser legalmente ejecutable en todas las circunstancias, incluyendo casos de impago o insolvencia de cualquiera de las partes.
- Se admiten como equivalentes a “liquidaciones por el importe neto” aquellas liquidaciones en que se cumpla con las siguientes condiciones: se elimine práctica totalidad del riesgo de crédito y de liquidez; y la liquidación del activo y del pasivo se realice en un único proceso de liquidación.

A continuación se presenta el detalle de las operaciones compensadas:

COMPENSACION DE ACTIVOS Y PASIVOS
(Millones de euros)

	31-12-2019			31-12-2018			31-12-2017		
	IMPORTE BRUTO RECONO-CIDO (A)	IMPORTE COMPEN-SADO (B)	IMPORTE NETO EN BALANCE (C=A-B)	IMPORTE BRUTO RECONO-CIDO (A)	IMPORTE COMPEN-SADO (B)	IMPORTE NETO EN BALANCE (C=A-B)	IMPORTE BRUTO RECONO-CIDO (A)	IMPORTE COMPEN-SADO (B)	IMPORTE NETO EN BALANCE (C=B-A)
Derivados de negociación *	4.188	4.188	0			0	24	24	0
Préstamos y anticipos *	2.372	2.372	0						
Préstamos y anticipos (Adquisición temporal de activos)**	990	990	0	1.012	1.012	0	6.729	6.729	0
Préstamos y anticipos (Operativa de Tax Lease)	572	572	0	410	410	0	244	244	0
TOTAL ACTIVO	**8.122**	**8.122**	**0**	**1.422**	**1.422**	**00**	**6.997**	**6.997**	**0**
Derivados de negociación *	8.015	8.015	0			0	221	24	197
Pasivos financieros a coste amortizado (Otros pasivos financieros)*		(1.455)	1.455						
Pasivos financieros a coste amortizado (Tax Lease)	991	990	1	2.595	1.012	1.583	6.993	6.729	264
Pasivos financieros a coste amortizado (Cesión temporal de activos) **	572	572	0	410	410	0	244	244	0
TOTAL PASIVO	**9.578**	**8.122**	**1.456**	**3.005**	**1.422**	**1.583**	**7.458**	**6.997**	**461**

(*) Desde 31 de diciembre 2019 se cumplen los criterios de compensación previstos en IAS 32 para compensar los derivados de negociación mantenidos a través de las cámaras LCH y EUREX.
(**) Operaciones de intercambio de colaterales materializadas mediante repos, no permitiéndose la cancelación separada. Se formalizan, con carácter general, a 12 meses.

2.5. Baja de instrumentos financieros

Un activo financiero se da total o parcialmente de baja en el balance cuando expiran los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo del activo financiero o cuando se transfieren a un tercero separado de la entidad.

El tratamiento contable a aplicar a las transferencias de activos está condicionado por el grado y la forma en que se traspasan a terceros los riesgos y beneficios asociados a la propiedad de los activos que se transfieren:

- Si se transfieren de manera sustancial a terceros los riesgos y ventajas inherentes a la propiedad del activo financiero (en caso de, entre otros, ventas incondicionales, ventas con pacto de recompra por su valor razonable en la fecha de recompra, ventas de activos financieros con una opción de compra adquirida o de venta emitida profundamente fuera de dinero y en las titulizaciones de activos en las que el cedente no retiene financiaciones subordinadas ni concede ningún tipo de mejora crediticia a los nuevos titulares), éste se da de baja del balance, reconociéndose simultáneamente cualquier derecho u obligación retenido o surgido como consecuencia de la transferencia.
- Si se retienen sustancialmente los riesgos y ventajas inherentes a la propiedad del activo financiero transferido (en caso de, entre otros, ventas de activos financieros con pacto de recompra por un precio fijo o por el precio de venta más la rentabilidad habitual de un prestamista, contratos de préstamo de valores en los que el prestatario tiene la obligación de devolver los mismos o similares) no se da de baja del balance y se continúa valorando con los mismos criterios utilizados antes de la transferencia y se reconoce contablemente:
  - Un pasivo financiero asociado por un importe igual al de la contraprestación recibida, que se valora posteriormente a su coste amortizado, salvo que cumpla los requisitos para clasificarse como otros pasivos a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias.
  - Los ingresos del activo financiero transferido, pero no dado de baja, y los gastos del nuevo pasivo financiero, sin compensar.

- Si ni se transfieren ni se retienen sustancialmente los riesgos y ventajas inherentes a la propiedad del activo financiero transferido (en caso de, entre otros, ventas de activos financieros con opción de compra adquirida o de venta emitida no profundamente dentro ni fuera de dinero, titulizaciones en las que el cedente asume financiación subordinada u otro tipo de mejoras crediticias por una parte del activo transferido), se distingue entre:
  - Si la entidad cedente no retiene el control del activo financiero transferido se da de baja del balance y se reconoce cualquier derecho u obligación retenido o surgido como consecuencia de la transferencia.
  - Si la entidad cedente retiene el control del activo financiero transferido continúa reconociéndolo en el balance por un importe igual a su exposición a los cambios de valor que pueda experimentar y reconoce un pasivo asociado al activo financiero transferido. El importe neto del activo transferido y el pasivo asociado será el coste amortizado de los derechos y obligaciones retenidos, si el activo se mide por el coste amortizado, o el valor razonable de los derechos y obligaciones retenidos, si el activo transferido se mide por su valor razonable.

De acuerdo con los términos de los contratos de cesión, la práctica totalidad de la cartera de inversiones crediticias titulizada por el Grupo no cumple los requisitos para darla de baja del balance.

Del mismo modo, los pasivos financieros se darán de baja del balance cuando se hayan pagado, cancelado o expirado las obligaciones derivadas del contrato.

2.6. Garantías financieras

Garantías financieras concedidas

Se consideran garantías financieras los contratos por los que se exige al emisor la realización de pagos específicos para reembolsar al acreedor por la deuda incurrida cuando un deudor específico incumple sus obligaciones de pago contractuales, independientemente de la forma en que esté instrumentada la obligación, ya sea una fianza (incluyendo aquellas para la participación en subastas y concursos), avales financieros y técnicos, promesas de aval formalizadas irrevocables, contratos de seguro o derivados de crédito.

Los avales financieros son todo tipo de avales que garantizan, directa o indirectamente, instrumentos de deuda, como préstamos, créditos, operaciones de arrendamiento financiero y aplazamiento en el pago de todo tipo de deudas.

Todas estas operaciones se registran en la pro-memoria del balance en cuentas de orden en la categoría de «Garantías concedidas».

Al formalizarse garantías financieras y contratos de garantía, se reconocen por su valor razonable más los costes de transacción, entendido como la prima recibida más el valor actual de los flujos de efectivo futuros, en el epígrafe del activo «Activos financieros a coste amortizado», con contrapartida en el epígrafe «Pasivos financieros a coste amortizado – Otros pasivos financieros» o en el capítulo «Otros pasivos». Los cambios en el valor razonable de los contratos se registran como ingreso financiero en la cuenta de pérdidas y ganancias.

Las carteras de garantías financieras y contratos de garantía, cualquiera que sea su titular, instrumentación u otras circunstancias, se analizan periódicamente para determinar el riesgo de crédito al que se encuentran expuestas y, si corresponde, estimar el importe de las provisiones a constituir. En este proceso se aplican criterios similares a los establecidos para cuantificar las pérdidas por deterioro de instrumentos de deuda valorados a su coste amortizado, que se comentan en la Nota 23 siguiente, excepto en el caso de los avales técnicos a los cuales se les aplican los criterios contenidos en la Nota 2.20.

Las provisiones constituidas para estos contratos figuran registradas en el epígrafe «Provisiones –Compromisos y garantías concedidos» del pasivo del balance, y en «Provisiones – Restantes provisiones»; en este último epígrafe en el caso de que las garantías financieras concedidas sean calificadas como operaciones fallidas pendientes de ejecutar por terceros. Las dotaciones y reversiones de las provisiones se registran en el capítulo «Provisiones o reversión de provisiones» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

En caso que sea necesario constituir una provisión específica por contratos de garantía financiera, las comisiones atribuibles pendientes de devengo se reclasifican desde el epígrafe «Pasivos financieros a coste amortizado – Otros pasivos financieros» al epígrafe «Provisiones - Compromisos y garantías concedidos».

Garantías financieras recibidas

El Grupo no ha recibido garantías significativas sobre las que se esté autorizado a vender o pignorar sin que se haya producido un impago por parte del propietario de la garantía excepto por las propias de la actividad de tesorería (véase Nota 3.12.).

2.7. Deterioro del valor de los activos financieros

El Grupo aplica los requisitos sobre deterioro del valor a los instrumentos de deuda que se valoran a coste amortizado y a valor razonable con cambios en otro resultado global, así como a otras exposiciones que comportan riesgo de crédito como compromisos de préstamo concedidos, garantías financieras concedidas y otros compromisos concedidos.

El objetivo de los requerimientos del marco normativo contable sobre deterioro de valor es que se reconozcan las pérdidas crediticias esperadas de las operaciones, evaluadas sobre una base colectiva o individual, considerando toda la información razonable y fundamentada disponible, incluyendo la de carácter prospectivo.

Las pérdidas por deterioro del período en los instrumentos de deuda se reconocen como un gasto en el epígrafe «Deterioro del valor o reversión del deterioro de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas o ganancias netas por modificación» de la cuenta de pérdidas y ganancias. Las pérdidas por deterioro en los instrumentos de deuda a coste amortizado se reconocen contra una cuenta correctora de provisiones que reduce el importe en libros del activo, mientras que las de aquellos a valor razonable con cambios en otro resultado global se reconocen contra otro resultado global acumulado.

Las coberturas por pérdidas por deterioro en las exposiciones que comportan riesgo de crédito distintas de los instrumentos de deuda se registran como una provisión en el epígrafe «Provisiones – Compromisos y garantías concedidos» del pasivo del balance. Las dotaciones y reversiones de dichas coberturas se registran con cargo al epígrafe «Provisiones o reversión de provisiones» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

A los efectos del registro de la cobertura por pérdidas por deterioro de los instrumentos de deuda, deben tenerse previamente en cuenta las siguientes definiciones:

A Pérdidas crediticias: corresponden a la diferencia entre todos los flujos de efectivo contractuales adeudados al Grupo de acuerdo con el contrato del activo financiero y todos los flujos de efectivo que este espera recibir (es decir, la totalidad de la insuficiencia de flujos de efectivo), descontada al tipo de interés efectivo original o, para los activos financieros comprados u originados con deterioro crediticio, al tipo de interés efectivo ajustado por la calidad crediticia, o el tipo de interés a la fecha a que se refieren los estados financieros cuando sea variable.

   En el caso de los compromisos de préstamo concedidos, se comparan los flujos de efectivo contractuales que se deberían al Grupo en el caso de la disposición del compromiso de préstamo y los flujos de efectivo que este espera recibir si se dispone del compromiso. En el caso de garantías financieras concedidas, se considerarán los pagos que el Grupo espera realizar menos los flujos de efectivo que este espera recibir del titular garantizado.

   El Grupo estima los flujos de efectivo de la operación durante su vida esperada teniendo en cuenta todos los términos y condiciones contractuales de la operación (como opciones de amortización anticipada, de ampliación, de rescate y otras similares). En los casos excepcionales en que no sea posible estimar la vida esperada de forma fiable, se utiliza el plazo contractual remanente de la operación, incluyendo opciones de ampliación.

   Entre los flujos de efectivo que se tienen en cuenta se incluyen los procedentes de la venta de garantías reales recibidas, teniendo en cuenta los flujos que se obtendrían de su venta, menos el importe de los costes necesarios para su obtención, mantenimiento y posterior venta, u otras mejoras crediticias que formen parte integrante de las condiciones contractuales, como las garantías financieras recibidas.

   En aquellos casos en que la estrategia en vigor del Grupo para la reducción de los activos problemáticos prevea escenarios de venta de préstamos y otras cuentas a cobrar que han experimentado un incremento en su riesgo de crédito (exposición clasificada en Stage 3), el Grupo mantiene cualquier activo afectado por dicha estrategia bajo el modelo de negocio de mantener los activos para percibir sus flujos de caja contractuales, por lo que se valoran y clasifican dentro de la cartera de «Activos financieros a coste amortizado» siempre que sus flujos sean solamente pagos de principal e intereses. Asimismo,

mientras permanezca la voluntad de venta, la correspondiente provisión por riesgo de crédito toma en consideración el precio a recibir de un tercero.

B Pérdidas crediticias esperadas: son la media ponderada de las pérdidas crediticias, utilizando como ponderaciones los riesgos respectivos de que ocurran eventos de incumplimiento. Se tendrá en cuenta la siguiente distinción:

- Pérdidas crediticias esperadas en la vida de la operación: son las pérdidas crediticias esperadas resultantes de los posibles eventos de incumplimiento durante la vida esperada de la operación.
- Pérdidas crediticias esperadas en doce meses: son la parte de las pérdidas crediticias esperadas durante la vida de la operación que corresponde a las pérdidas crediticias esperadas resultantes de los eventos de incumplimiento que pueden producirse en la operación en los doce meses siguientes a la fecha de referencia.

El importe de las coberturas por pérdidas por deterioro se calcula en función de si se ha producido o no un incremento significativo del riesgo de crédito desde el reconocimiento inicial de la operación, y de si se ha producido o no un evento de incumplimiento:

	Deterioro observado de riesgo de crédito desde su reconocimiento inicial			
Categoría de riesgo de crédito	**Riesgo normal**	**Riesgo normal en vigilancia especial**	**Riesgo dudoso**	**Riesgo fallido**
	Stage 1	**Stage 2**	**Stage 3**	
Criterios de clasificación y de traspaso	Operaciones para las que su riesgo de crédito no ha aumentado significativamente desde su reconocimiento inicial.	Operaciones para las que el riesgo de crédito ha aumentado de manera significativa (SICR) pero no presentan eventos de incumplimiento.	Operaciones deterioro o crediticio. Evento de incumplimiento: cuando existen importes vencidos con más de 90 días de antigüedad.	Operaciones para las que no se tengan expectativas razonables de recuperación.
Cálculo de la cobertura de deterioro	Pérdidas crediticias esperadas en doce meses.	Pérdidas crediticias esperadas en la vida de la operación.		Reconocimiento en resultados de pérdidas por el importe en libros de la operación y baja total del activo.
Cálculo y reconocimiento de intereses	Se calculan aplicando el tipo de interés efectivo al importe en libros bruto de la operación.		Se calculan aplicando el tipo de interés efectivo al coste amortizado (ajustado por las correcciones de valor por deterioro).	No se reconocen en la cuenta de resultados.
Operaciones incluidas	Reconocimiento inicial de los instrumentos financieros.	Operaciones incluidas en un acuerdo de sostenibilidad que no han completado el periodo de prueba. Operaciones de acreditados en concurso de acreedores en las que no proceda su clasificación como riesgos dudosos o fallidos. Operaciones refinanciadas o reestructuradas que no proceda clasificar como dudosas y están aún en periodo de prueba. Operaciones con importes vencidos con más de **30 días** de antigüedad. Operaciones que mediante indicadores/*triggers* de mercado se pueda determinar que se ha producido un incremento significativo de riesgo.	**Dudoso por razones de morosidad:** operaciones con importes vencidos de antigüedad mayor a **90 días**. Operaciones en las que todos sus titulares son arrastradores (criterio de riesgo persona). **Dudoso por razones distintas de morosidad:** • Operaciones que presentan dudas razonables sobre su reembolso total contractual. • Operaciones con saldos reclamados judicialmente. • Operaciones en las que se ha iniciado el proceso de ejecución de la garantía real. • Operaciones y garantías de los titulares en concurso de acreedores sin petición de liquidación. • Operaciones refinanciadas a las que corresponda su clasificación en dudoso. • Las operaciones compradas/originadas con deterioro crediticio.	Operaciones de remota recuperación. Bajas parciales de operaciones sin que se produzca la extinción de los derechos (fallidos parciales). Operaciones dudosas por razón de morosidad cuando tengan una antigüedad en la categoría superior a 4 años cuando el importe no cubierto con garantías eficaces se haya mantenido con una cobertura por riesgo de crédito del 100% durante más de 2 años (excepto cuando haya garantías reales eficaces que cubran al menos el 10% del importe bruto). Operaciones con todos los titulares declarados en concurso de acreedores en fase de liquidación (salvo que cuenten con garantías reales eficaces que cubran al menos el 10% del importe bruto).

El Grupo clasifica como fallidos a los instrumentos de deuda, vencidos o no, para los que después de un análisis individualizado se considera remota su recuperación y se procede a darlos de baja del activo, sin perjuicio de las actuaciones que se puedan llevar a cabo para intentar conseguir su cobro hasta que no se hayan extinguido definitivamente sus derechos, sea por prescripción, condonación u otras causas.

Se incluyen en esta categoría i) las operaciones dudosas por razón de morosidad con una antigüedad superior a 4 años o, antes de alcanzar esta antigüedad, cuando el importe no cubierto con garantías eficaces se haya mantenido con una cobertura del 100% durante más de 2 años, así como ii) operaciones de titulares declarados en concurso de acreedores para los que conste que se haya declarado o se vaya a declarar la fase de liquidación. En ambos supuestos no se consideran fallidos si cuentan con garantías reales eficaces que cubren al menos el 10% del importe en libros bruto de la operación.

No obstante lo anterior, para clasificar en esta categoría operaciones antes de que transcurran los plazos indicados, será necesario que el Grupo pruebe el carácter de remota recuperabilidad de estas operaciones.

En base a la experiencia de recobros por parte del Grupo, se considera remota la recuperación del remanente de las operaciones hipotecarías cuando no existen garantías adicionales una vez se ha recuperado el bien, y por tanto, dicho remanente, se clasifica como fallido.

Cuando los flujos de efectivo contractuales de un activo financiero se modifican o el activo financiero se intercambia por otro, y la modificación o intercambio no da lugar a su baja del balance, el Grupo recalcula el importe en libros bruto del activo financiero, considerando los flujos modificados y el tipo de interés efectivo aplicable antes de la modificación, y reconoce cualquier diferencia que surja como una pérdida o ganancia por modificación en el resultado del período. El importe de los costes de transacción directamente atribuibles incrementa el importe en libros del activo financiero modificado y se amortizarán durante su vida remanente, lo que obligará a la entidad a recalcular el tipo de interés efectivo.

Con independencia de su clasificación posterior, en el caso de que una operación se comprara u originara con deterioro crediticio, su cobertura sería igual al importe acumulado de los cambios en las pérdidas crediticias posteriores al reconocimiento inicial y los ingresos por intereses de estos activos se calcularían aplicando el tipo de interés efectivo ajustado por calidad crediticia al coste amortizado del instrumento.

2.8. Operaciones de refinanciación o reestructuración

De acuerdo con lo establecido por la normativa, estas operaciones corresponden a aquellas en las que el cliente ha presentado, o se prevé que pueda presentar, dificultades financieras para atender sus obligaciones de pago en los términos contractuales vigentes y, por dicho motivo, se ha procedido a modificar, cancelar y/o incluso formalizar una nueva operación.

Estas operaciones se podrán materializar a través de:

- La concesión de una nueva operación (operación de refinanciación) con la que se cancelan total o parcialmente otras operaciones (operaciones refinanciadas) que fueron previamente concedidas por cualquier empresa del Grupo al mismo titular u otras empresas de su grupo económico pasando a estar al corriente de pagos los riesgos previamente vencidos.
- La modificación de las condiciones contractuales de operación existente (operaciones reestructuradas) de forma que varíe su cuadro de amortización (carencias, aumento del plazo, rebaja del tipo de interés, modificación del cuadro de amortización, aplazamiento de todo o parte del capital al vencimiento, etc.).
- La activación de cláusulas contractuales pactadas en origen que dilaten el reembolso de la deuda (carencia flexible).
- La cancelación parcial de la deuda sin que haya aporte de fondos del cliente (adjudicación, compra o dación de las garantías, o condonación de capital, intereses, comisiones o cualquier otro gasto derivado del crédito otorgado al cliente).

La existencia de impagos previos es un indicio de dificultades financieras. Se presume, salvo prueba en contrario, que existe una reestructuración o refinanciación cuando la modificación de las condiciones contractuales afecte a operaciones que han estado vencidas durante más de 30 días al menos una vez en los tres meses anteriores a su modificación. No obstante, no es condición necesaria la existencia de impagos previos para que una operación se considere de refinanciación o reestructurada.

La cancelación de operaciones, modificación de condiciones contractuales o activación de cláusulas que dilaten el reembolso ante la imposibilidad de hacer frente a vencimientos futuros constituye también una refinanciación/reestructuración.

Frente a las anteriores, las renovaciones y renegociaciones se conceden sin que el prestatario tenga, o se prevea que pueda tener en el futuro, dificultades financieras; es decir, se formalizan por motivos comerciales y no con el fin de facilitar el pago en la concesión de la operación.

Para que una operación pueda considerarse como tal, los titulares deben tener capacidad para obtener en el mercado, en la fecha, operaciones por un importe y con unas condiciones financieras análogas a las que le aplique la entidad. Estas condiciones, a su vez, deben estar ajustadas a las que se concedan en esa fecha a titulares con similar perfil de riesgo.

Como norma general, las operaciones refinanciadas o reestructuradas y las nuevas operaciones realizadas para su refinanciación se clasifican en la categoría de riesgo normal en vigilancia especial. Sin embargo, atendiendo a las características concretas de la operación se clasifican en riesgo dudoso cuando cumplen con los criterios generales para clasificar como tales a los instrumentos de deuda y en particular i) operaciones sustentadas en un plan de negocio inadecuado, ii) operaciones que incluyan cláusulas contractuales que dilaten el reembolso como periodos de carencia superiores a 24 meses, y iii) operaciones que presenten importes dados de baja del balance por estimarse irrecuperables que superen las coberturas que resultasen de aplicar los porcentajes establecidos para riesgo normal en vigilancia especial.

Las operaciones refinanciadas o reestructuradas y las nuevas operaciones realizadas para su refinanciación permanecen identificadas como en vigilancia especial durante un período de prueba hasta que se cumplan todos los siguientes requisitos:

- Que se haya concluido, después de una revisión de la situación patrimonial y financiera del titular, que no es previsible que pueda tener dificultades financieras y que, por tanto, resulta altamente probable que pueda cumplir con sus obligaciones frente a la entidad en tiempo y forma.
- Que haya transcurrido un plazo mínimo de dos años desde la fecha de formalización de la operación de reestructuración o refinanciación o, si fuese posterior, desde la fecha de reclasificación desde la categoría de riesgo dudoso.
- Que el titular haya pagado las cuotas devengadas de principal e intereses desde la fecha en la que se formalizó la operación de reestructuración o refinanciación o, si fuese posterior, desde la fecha de reclasificación desde la categoría de dudoso. Adicionalmente, es necesario: i) que el titular haya satisfecho mediante pagos regulares un importe equivalente a todos los importes (principal e intereses) que se hallasen vencidos en la fecha de la operación de reestructuración o refinanciación, o que se dieron de baja como consecuencia de ella; ii) o bien, cuando resulte más adecuado atendiendo a las características de las operaciones, que se hayan verificado otros criterios objetivos que demuestren la capacidad de pago del titular.

  La existencia de cláusulas contractuales que dilaten el reembolso, tales como períodos de carencia para el principal, implica que la operación permanezca identificada como riesgo normal en vigilancia especial hasta que se cumplan todos los criterios.
- Que el titular no tenga ninguna otra operación con importes vencidos más de 30 días al final del período.

Cuando se cumplan todos los requisitos anteriores, las operaciones dejan de estar identificadas en los estados financieros como operaciones de refinanciación, refinanciadas o reestructuradas.

Durante el anterior período de prueba, una nueva refinanciación o reestructuración de las operaciones de refinanciación, refinanciadas, o reestructuradas, o la existencia de importes vencidos en dichas operaciones con una antigüedad superior a los 30 días, supone la reclasificación de estas operaciones a la categoría de riesgo dudoso por razones distintas de la morosidad, siempre que estuvieran clasificadas en la categoría de riesgo dudoso antes del inicio del período de prueba.

Las operaciones refinanciadas o reestructuradas y las nuevas operaciones realizadas para su refinanciación permanecen identificadas como riesgo dudoso hasta que se verifiquen los criterios generales para los instrumentos de deuda y en particular los siguientes requisitos:

- Que haya transcurrido un período de un año desde la fecha de refinanciación o reestructuración.
- Que el titular haya pagado las cuotas devengadas de principal e intereses (esto es, al corriente de pago) reduciendo el principal renegociado, desde la fecha en la que se formalizo la operación de reestructuración o refinanciación o, si fuese posterior desde la fecha de reclasificación de aquella a la categoría de dudoso.
- Que se haya satisfecho mediante pagos regulares un importe equivalente a todos los importes, principal e intereses, que se hallasen vencidos a la fecha de la operación de reestructuración o refinanciación, o que se dieron de baja como consecuencia de ella, o bien, cuando resulte más adecuado atendiendo a las características de las operaciones, que se hayan verificado otros criterios objetivos que demuestren la capacidad de pago.

- Que el titular no tenga ninguna otra operación con importes vencidos en más de 90 días en la fecha de reclasificación a la categoría de riesgo normal en vigilancia especial de la operación de refinanciación o reestructurada.

2.9. Operaciones en moneda extranjera

La moneda funcional y la moneda de presentación del Grupo es el euro, siendo los saldos y transacciones denominados en monedas diferentes al euro denominados en moneda extranjera.

Todas las transacciones en moneda extranjera se registran en el momento de su reconocimiento inicial aplicándoles la tasa de cambio de contado entre la moneda funcional y la moneda extranjera.

Al final de cada periodo sobre el que se informa, las partidas monetarias en moneda extranjera se convierten a euros utilizando el tipo de cambio medio del mercado de divisas de contado correspondiente a los cierres de cada ejercicio. Las partidas no monetarias valoradas a coste histórico se convierten a euros aplicando el tipo de cambio de la fecha de adquisición y las partidas no monetarias valoradas a valor razonable, se convierten al tipo de cambio de la fecha de determinación del valor razonable.

Las operaciones de compraventa de divisas a plazo contratadas y no vencidas, que no son de cobertura, se valoran a los tipos de cambio del mercado de divisas a plazo en la fecha de cierre del ejercicio.

Los tipos de cambio aplicados en la conversión de los saldos en moneda extranjera a euros son los publicados por el Banco Central Europeo (BCE) a 31 de diciembre de cada ejercicio.

Las diferencias de cambio que se producen al convertir los saldos en moneda extranjera a la moneda de presentación del Grupo se registran, como criterio general, en la cuenta de pérdidas y ganancias, en el capítulo «Diferencias de cambio (neto)». Sin embargo, las diferencias de cambio surgidas en variaciones de valor de partidas no monetarias se registran en el epígrafe del patrimonio neto «Otro resultado global acumulado – Elementos que pueden reclasificarse en resultados – Diferencias de cambio» del balance, mientras que las diferencias de cambio producidas en instrumentos financieros clasificados a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias, sin diferenciarlas del resto de variaciones de su valor razonable.

Los ingresos y gastos en moneda extranjera se convierten al tipo de cambio de cierre de cada mes.

2.10. Reconocimiento de ingresos y gastos

A continuación se resumen los criterios más significativos empleados en el reconocimiento de sus ingresos y gastos:

	Características		Reconocimiento
Ingresos y gastos por intereses, dividendos y conceptos asimilados	**Ingresos y gastos por intereses y conceptos asimilados**		En función de su periodo de devengo, por aplicación del método del tipo de interés efectivo y con independencia del flujo monetario o financiero que de ello se deriva según se ha descrito anteriormente.
	Dividendos percibidos		Como ingreso en el momento en que nace el derecho a percibirlos, que es el del anuncio oficial de pago de dividendo por el órgano adecuado de la sociedad.
Comisiones cobradas/pagadas*	**Comisiones crediticias** Forman parte integral del rendimiento o coste efectivo de una operación de financiación. Se perciben por adelantado.	Comisiones recibidas por la creación o adquisición de operaciones de financiación que no se valoren a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias (i.e.: retribuciones por actividades como la evaluación de la situación financiera del prestatario, la evaluación y registro de garantías diversas, la negociación de condiciones de operaciones, la preparación y tratamiento de documentación y cierre de la transacción).	Se difieren y se reconocen a lo largo de la vida de la operación como ajuste al rendimiento o coste efectivo de la operación.
		Comisiones pactadas como compensación por el compromiso de concesión de financiación cuando dicho compromiso no se valora al valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias y es probable que el Grupo celebre un acuerdo de préstamo específico.	Se difieren imputándose a lo largo de la vida esperada de la financiación como un ajuste al rendimiento o coste efectivo de la operación. Si el compromiso expira sin que la entidad efectúe el préstamo, la comisión se reconoce como un ingreso en el momento de la expiración.
		Comisiones pagadas en la emisión de pasivos financieros valorados a coste amortizado.	Se incluyen junto con los costes directos relacionados habidos en el importe en libros del pasivo financiero, imputándose como un ajuste al coste efectivo de la operación.
	Comisiones no crediticias Son aquellas derivadas de las prestaciones de servicios financieros distintos de las operaciones de financiación.	Relacionadas con la ejecución de un servicio prestado a lo largo del tiempo (i.e.: comisiones por administración de cuentas y las comisiones percibidas por adelantado de emisión o renovación de tarjetas de crédito).	Se registran a lo largo del tiempo, midiendo el avance hacia el cumplimento completo de la obligación de ejecución.
		Relacionadas con la prestación de un servicio que se ejecuta en un momento concreto (i.e.: suscripción de valores, cambio de moneda, asesoramiento o sindicación de préstamos).	Se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias en el momento de su cobro.
Otros ingresos y gastos no financieros	Otros ingresos de las actividades ordinarias:		• Como criterio general, se reconocen a medida que se produce la entrega de los bienes o la prestación de los servicios comprometidos contractualmente con los clientes. Se reconocen como ingresos durante la vida del contrato el importe de la contraprestación a la que espera tener derecho a cambio de dichos bienes o servicios. • Si se recibe o tiene derecho a recibir una contraprestación sin que se haya producido la transferencia de los bienes o servicios se reconoce un pasivo que permanece en balance hasta que se impute a la cuenta de pérdidas y ganancias. • El Grupo puede transferir el control a lo largo del tiempo o en un momento concreto (véanse las etapas en el siguiente cuadro).

(*) Excepciones: Las comisiones de los instrumentos financieros que se valoran por su valor razonable con cambio en resultados y la comisión de no disponibilidad (en las operaciones en las que la disposición de fondos es facultativa del titular del crédito) se registran inmediatamente en la cuenta de pérdidas y ganancias.

Las comisiones devengadas derivadas de productos o servicios típicos de la actividad financiera se presentan de forma separada de aquellas derivadas de productos y servicios que no se corresponden con la actividad típica, las cuales se presentan en el epígrafe de «Otros ingresos de explotación» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

En particular el Grupo sigue las siguientes etapas:

Fase 1	Identificación del contrato (o contratos) con el cliente y de la obligación u obligaciones derivadas de la ejecución del contrato.	El Grupo evalúa los bienes o servicios comprometidos e identifica como una obligación de ejecución cada compromiso de transferir al cliente: • un bien, un servicio o un grupo de bienes o servicios diferenciados, o • una serie de bienes o servicios diferenciados que sean prácticamente iguales y que se atengan al mismo patrón de transferencia al cliente.
Fase 2	Determinación del precio de la transacción.	Se determina como el importe de la contraprestación a la que espera tener derecho a cambio de entregar los bienes o prestar los servicios, sin incluir importes cobrados por cuenta de terceros, como impuestos indirectos, ni considerar posibles cancelaciones, renovaciones y modificaciones del contrato. El precio de la transacción puede consistir en importes fijos, variables o ambos, pudiendo variar en función de descuentos, bonificaciones, rebajas u otros elementos similares. Asimismo, el precio será variable cuando el derecho a su cobro dependa de la ocurrencia o no de un suceso futuro. Para llegar al precio de la transacción será necesario deducir descuentos, bonificaciones o rebajas comerciales. En caso de que dicho precio incluya una contraprestación variable, el Grupo estima inicialmente el importe de la contraprestación a la que tendrá derecho, bien como un valor esperado, o bien como el importe en el escenario más probable. Dicho importe se incluye, total o parcialmente, en el precio de la transacción solo en la medida en que sea altamente probable que no se vaya a producir una reversión significativa del importe de los ingresos acumulados reconocidos por el contrato. Al final de cada periodo, el Grupo actualiza la estimación del precio de la transacción para representar fielmente las circunstancias existentes en ese momento. Para determinar el precio de la transacción, el Grupo ajusta el importe de la contraprestación para tener en cuenta el valor temporal del dinero cuando el calendario de pagos acordado proporcione al cliente o a la entidad un beneficio significativo de financiación. El tipo de descuento utilizado es el que se utilizaría en una transacción de financiación independiente entre la entidad y su cliente al comienzo del contrato. Este tipo de descuento no es objeto de actualización posterior. No obstante lo anterior, el Grupo no actualiza el importe de la contraprestación si al comienzo del contrato es previsible que el vencimiento sea igual o inferior a un año.
Fase 3	Asignación del precio de la transacción entre las obligaciones de ejecución.	El Grupo distribuye el precio de la transacción de forma que a cada obligación de ejecución identificada en el contrato se le asigna un importe que represente la contraprestación que obtendrá a cambio de transferir al cliente el bien o servicio comprometido en dicha obligación de ejecución. Esta asignación se hace sobre la base de los correspondientes precios de venta independiente de los bienes y servicios objeto de cada obligación de ejecución. La mejor evidencia de los precios de venta independientes es su precio observable, si estos bienes o servicios se venden de forma separada en circunstancias similares. El Grupo asigna a las distintas obligaciones de ejecución del contrato cualquier cambio posterior en la estimación del precio de la transacción sobre la misma base que al comienzo del contrato.
Fase 4	Reconocimiento del ingreso a medida que la entidad cumple con sus obligaciones.	El Grupo reconoce como ingresos el importe del precio de la transacción asignado a una obligación de ejecución, a medida que satisfaga esta obligación mediante la transferencia al cliente del bien o servicio comprometido.

Respecto la contabilización de los costes relacionados con los contratos, los costes de obtención de un contrato son aquellos en los que incurre el Grupo para obtener un contrato con un cliente y en los que no habría incurrido si el Grupo no lo hubiera celebrado.

Se reconocen como un activo si están directamente relacionados con un contrato que se puede identificar de forma específica y el Grupo espera recuperarlos. En este caso se amortizan de forma sistemática y coherente con la transferencia al cliente de los bienes o servicios relacionados contractualmente. No obstante, si el período de amortización del activo fuera igual o inferior al año, no se reconocen dichos los costes como un activo y se registran como un gasto.

2.11. Patrimonios gestionados

Las instituciones de inversión colectiva y fondos de pensiones gestionados por sociedades del Grupo no se registran en el balance del Grupo debido a que sus patrimonios son propiedad de terceros. Las comisiones devengadas en el ejercicio por esta actividad, se registran en el capítulo «Ingresos por comisiones» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

2.12. Beneficios a empleados

Recoge todas las formas de contraprestación concedida a cambio de los servicios prestados por los empleados del Grupo o por indemnizaciones por cese. Se pueden clasificar en las siguientes categorías:

Beneficios a los empleados a corto plazo

Corresponde a los beneficios a los empleados, distintos de indemnizaciones por cese, que se espera liquidar totalmente antes de los doce meses siguientes al final del periodo anual sobre el que se informa originados por los servicios prestados por los empleados en dicho periodo. Incluye sueldos, salarios y aportaciones a la seguridad social; derechos por permisos retribuidos y ausencias retribuidas por enfermedad; participación en ganancias e incentivos y beneficios no monetarios a los empleados, tales como atenciones médicas, alojamiento, automóviles y entrega de bienes y servicios gratuitos o parcialmente subvencionados.

El coste de los servicios prestados figura registrado en el epígrafe «Gastos de administración – Gastos de personal» de la cuenta de pérdidas y ganancias, excepto parte de los gastos de personal de los Centros de Admisión de Riesgos que se presentan como menor margen financiero de las operaciones a las que están asociados y determinados incentivos al personal de la red de oficinas por la comercialización de productos, incluidos los de seguro, que se presentan también minorando el margen financiero o en el epígrafe de gastos de pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro.

La concesión de facilidades crediticias a los empleados por debajo de las condiciones de mercado tiene la consideración de retribución no monetaria, y se estima por la diferencia entre las condiciones de mercado y las pactadas con los empleados. Esta diferencia se registra en el epígrafe «Gastos de administración – Gastos de personal» con contrapartida en el capítulo «Ingresos por intereses» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

Remuneraciones a empleados basadas en instrumentos de patrimonio

La entrega al personal de instrumentos de patrimonio propio como contraprestación a sus servicios, cuando dicha entrega se realiza una vez concluido un periodo específico de servicios, se reconocen como un gasto por servicios, a medida que los empleados lo presten, con contrapartida en el epígrafe de «Fondos Propios - Otros elementos de patrimonio neto».

En la fecha de concesión, estos servicios así como el correspondiente incremento del patrimonio neto, se valorarán al valor razonable de los servicios recibidos, salvo que no pueda ser estimado con fiabilidad, en cuyo caso se valoran de forma indirecta por referencia al valor razonable de los instrumentos de patrimonio comprometidos. El valor razonable de esos instrumentos de patrimonio se determinará en la fecha de concesión.

Cuando entre los requisitos previstos en el acuerdo de remuneración, se establezcan condiciones externas de mercado, su evolución se tendrá en cuenta al estimar el valor razonable de los instrumentos de patrimonio concedidos, en cambio las variables que no se consideran de mercado, no se tienen en cuenta en el cálculo del valor razonable de los instrumentos de patrimonio concedidos, pero se consideran a la hora de determinar el número de instrumentos a entregar, ambos efectos se reconocerán en la cuenta de pérdidas y ganancias y en el correspondiente aumento de patrimonio neto.

En el caso de transacciones con pagos basados en acciones que se liquidan en efectivo, se reconocerá un gasto con contrapartida en el pasivo del balance. Hasta la fecha en que se liquide el pasivo, dicho pasivo se valorará a su valor razonable, reconociendo los cambios de valor en el resultado del ejercicio.

Como excepción a lo indicado en el párrafo anterior, las transacciones con pagos basados en acciones que comportan la característica de liquidación neta para satisfacer obligaciones de retención de impuestos se clasificará íntegramente como transacción con pagos basados en acciones liquidada mediante instrumentos de patrimonio si, en ausencia de la característica de liquidación neta, se hubiera clasificado de ese modo.

Beneficios post-empleo

Son beneficios post-empleo todos los asumidos con el personal y que se liquidarán tras finalizar su relación laboral con el Grupo. Incluye los beneficios por retiro, como por ejemplo el pago de pensiones y los pagos únicos por retiro, y otros beneficios post-empleo como la contratación de seguros de vida y de atención médica a empleados una vez finalizada su relación laboral.

Planes de aportación definida

Los compromisos post-empleo mantenidos con los empleados se consideran compromisos de aportación definida cuando se realizan contribuciones de carácter predeterminado a una entidad separada o Fondo de Pensiones, sin tener obligación legal ni efectiva de realizar contribuciones adicionales si la entidad separada o el fondo no pudieran atender las retribuciones a los empleados relacionadas con los servicios prestados en el ejercicio corriente y en los anteriores. Las aportaciones efectuadas por este concepto en cada ejercicio se registran en el epígrafe «Gastos de administración – Gastos de personal» de la cuenta de pérdidas y ganancias. Los compromisos post-empleo que no cumplan las condiciones anteriores son considerados como compromisos de prestación definida.

Planes de prestación definida

Se registra en el epígrafe «Provisiones – Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo» del balance el valor actual de los compromisos post-empleo de prestación definida, netos del valor de los activos del plan.

Se consideran activos del plan los siguientes:

- Los activos mantenidos por un fondo de beneficios a largo plazo para los empleados, y
- Las pólizas de seguro aptas; que son aquellas emitidas por una aseguradora que no es una parte relacionada del Grupo.

En el caso de los activos mantenidos por un fondo de beneficios, es necesario que sean activos:

- Poseídos por un fondo que está separado legalmente del Grupo, y existen solamente para pagar o financiar beneficios a los empleados, o
- Sólo están disponibles para pagar o financiar retribuciones post-empleo, no están disponibles para hacer frente a las deudas de los acreedores del Grupo (ni siquiera en caso de quiebra) y no pueden retornar al Grupo salvo cuando (i) los activos que quedan en el plan son suficientes para cumplir todas las obligaciones del plan o de CaixaBank relacionadas con las retribuciones post-empleo, o (ii) sirven para reembolsar las retribuciones post-empleo que el Grupo ya ha satisfecho a sus empleados.

En el caso de las pólizas de seguro, cuando los compromisos de prestación definida están asegurados mediante pólizas contratadas con entidades que no tienen la condición de parte vinculada, también cumplen las condiciones requeridas para ser activos afectos al plan.

El valor tanto de los activos mantenidos por un fondo de pensiones como de las pólizas de seguro aptas figura registrado como menor valor de las obligaciones en el capítulo «Provisiones – Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo». Cuando el valor de los activos del plan es mayor que el valor de las obligaciones, la diferencia positiva neta se registra en el capítulo «Otros Activos».

En el proceso de consolidación se incorporan los activos y pasivos de las entidades dependientes que incluyen las provisiones matemáticas de las pólizas contratadas directamente por CaixaBank, por lo que en el proceso de consolidación se minora el capítulo «Pasivos afectos al negocio asegurador» y quedan recogidas las inversiones en los instrumentos financieros que se encuentran afectas a las pólizas.

Los beneficios post-empleo se reconocen de la siguiente forma:

- El coste de los servicios se reconoce en la cuenta de pérdidas y ganancias e incluye los siguientes componentes:
  - El coste de los servicios del período corriente, entendido como el incremento del valor actual de las obligaciones que se originan como consecuencia de los servicios prestados en el ejercicio por los empleados, se reconoce en el epígrafe «Gastos de Administración – Gastos de personal».
  - El coste de los servicios pasados, que tiene su origen en modificaciones introducidas en los beneficios post-empleo ya existentes o en la introducción de nuevas prestaciones, así como el coste de reducciones, se reconoce en el capítulo «Provisiones o reversión de provisiones».
  - Cualquier ganancia o pérdida que surja de una liquidación del plan se registra en el capítulo «Provisiones o reversión de provisiones».
- El interés neto sobre el pasivo/ (activo) neto de beneficios post-empleo de prestación definida, entendido como el cambio durante el ejercicio en el pasivo/(activo) neto por prestaciones definidas que surge por el transcurso del tiempo, se reconoce

en el capítulo «Gastos por intereses» o en el capítulo «Ingresos por intereses», en el caso de resultar un ingreso, de la cuenta de pérdidas y ganancias.

- La revaluación del pasivo/ (activo) neto por beneficios post-empleo de prestación definida se reconoce en el capítulo «Otro resultado global acumulado» del balance. Incluye:
  - Las pérdidas y ganancias actuariales generadas en el ejercicio que tienen su origen en las diferencias entre hipótesis actuariales previas y la realidad y en los cambios en las hipótesis actuariales utilizadas.
  - El rendimiento de los activos afectos al plan, excluyendo las cantidades incluidas en el interés neto sobre el pasivo/ (activo) por beneficios post-empleo de prestación definida.
  - Cualquier cambio en los efectos del límite del activo, excluyendo las cantidades incluidas en el interés neto sobre el pasivo/ (activo) por beneficios post-empleo de prestación definida.

De forma adicional al cambio de política contable descrito en la nota 1, en el ejercicio 2019 se ha modificado el criterio contable de reconocimiento de las pérdidas y ganancias actuariales en el patrimonio neto derivados de la valoración de los activos y pasivos vinculados con los compromisos por pensiones del Grupo. En este sentido, las pérdidas y ganancias actuariales previamente reconocidas en el epígrafe de «Fondos Propios - Ganancias Acumuladas» y en «Fondos Propios – Otras Reservas» pasan a presentarse en el epígrafe de «Otro Resultados Global Acumulado – Elementos que no se reclasificarán a resultados - Ganancias o pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas».

Otros beneficios a los empleados a largo plazo

Las otras retribuciones a largo plazo, entendidas como los compromisos asumidos con el personal prejubilado (aquél que ha cesado de prestar sus servicios pero que, sin estar legalmente jubilado, continúa con derechos económicos frente a ella hasta que pase a la situación legal de jubilado), los premios de antigüedad y otros conceptos similares se tratan contablemente, en lo aplicable, según lo establecido anteriormente para los planes post-empleo de prestación definida, con la salvedad de que las pérdidas y ganancias actuariales se reconocen en el capítulo «Provisiones o reversión de provisiones» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

Beneficios por terminación

El suceso que da lugar a esta obligación es la finalización del vínculo laboral entre la Entidad y el empleado como consecuencia de una decisión de la Entidad, la creación de expectativa válida al empleado o la decisión de un empleado de aceptar beneficios por una oferta irrevocable de la Entidad a cambio de dar por finalizado el contrato laboral.

Se reconoce un pasivo y un gasto desde el momento en que la entidad no puede retirar la oferta de esos beneficios realizada a los empleados o desde el momento en que reconoce los costes por una reestructuración que suponga el pago de beneficios por terminación. Estos importes se registran como una provisión en el epígrafe «Provisiones – Otras retribuciones a los empleados a largo plazo» del balance, hasta el momento de su liquidación.

En el caso de pagos a más de 12 meses se procede a realizar el mismo tratamiento que para los otros beneficios a los empleados a largo plazo.

2.13. Impuesto sobre beneficios

El gasto por Impuesto sobre Beneficios se considera un gasto del ejercicio y se reconoce en la cuenta de pérdidas y ganancias, excepto cuando es consecuencia de una transacción cuyos resultados se registran directamente en el patrimonio neto, en cuyo caso, su correspondiente efecto fiscal también se registra en patrimonio neto.

El gasto por impuesto sobre beneficios se calcula como suma del impuesto corriente del ejercicio, que resulta de aplicar el tipo de gravamen sobre la base imponible del ejercicio, y de la variación de los activos y pasivos por impuestos diferidos reconocidos durante el ejercicio en la cuenta de pérdidas y ganancias. La cuantía resultante se minora por el importe de las deducciones que fiscalmente son admisibles.

Se registran como activos y/o pasivos por impuestos diferidos las diferencias temporarias, las bases imponibles negativas pendientes de compensación y los créditos por deducciones fiscales no aplicadas. Estos importes se registran aplicándoles el tipo de gravamen al que se espera recuperarlos o liquidarlos.

Todos los activos fiscales figuran registrados en el epígrafe «Activos por impuestos» del balance y se muestran segregados entre corrientes, por los importes a recuperar en los próximos doce meses, y diferidos, por los importes a recuperar en ejercicios posteriores.

Del mismo modo, los pasivos fiscales figuran registrados en el epígrafe «Pasivos por impuestos» del balance y también se muestran segregados entre corrientes y diferidos. Como corrientes se recoge el importe a pagar por impuestos en los próximos doce meses y como diferidos los que se prevé liquidar en ejercicios futuros.

Cabe señalar que los pasivos por impuestos diferidos surgidos por diferencias temporarias asociadas a inversiones en entidades dependientes, participaciones en negocios conjuntos o entidades asociadas, no se reconocen cuando el Grupo controla el momento de reversión de la diferencia temporaria y, además, es probable que ésta no revierta.

Por su parte, los activos por impuestos diferidos, sólo se reconocen cuando se estima probable reviertan en un futuro previsible y se dispondrán de suficientes ganancias fiscales para poder recuperarlos.

2.14. Activos tangibles

Inmovilizado material de uso propio

Incluye el importe de los inmuebles, terrenos, mobiliario, vehículos, equipos informáticos y otras instalaciones adquiridos en propiedad o en régimen de arrendamiento, así como los activos cedidos en arrendamiento operativo.

El inmovilizado material de uso propio está integrado por los activos que el Grupo tiene para uso actual o futuro con propósitos administrativos o para la producción o suministro de bienes y que se espera que sean utilizados durante más de un ejercicio económico.

Inversiones inmobiliarias

Recoge los valores netos de los terrenos, edificios y otras construcciones, incluidos aquellos recibidos por el Banco para la liquidación, total o parcial, de activos financieros que representan derechos de cobro frente a terceros, que se mantienen para explotarlos en régimen de alquiler o para obtener de ellos una plusvalía mediante su venta.

Con carácter general, los activos tangibles se presentan al coste de adquisición, neto de la amortización acumulada y de la corrección de valor que resulta de comparar el valor neto de cada partida con su correspondiente importe recuperable.

La amortización se calcula, aplicando el método lineal, sobre el coste de adquisición de los activos menos su valor residual. Son una excepción los terrenos, que no se amortizan porque se estima que tienen una vida indefinida.

Las dotaciones en concepto de amortización de los activos tangibles se realizan con contrapartida en el capítulo «Amortización» de la cuenta de pérdidas y ganancias y, básicamente, equivalen a los siguientes porcentajes de amortización, determinados en función de los años de vida útil estimada de los distintos elementos.

VIDA ÚTIL DE ACTIVOS TANGIBLES

(Años)

	VIDA ÚTIL ESTIMADA
Inmuebles	
Construcción	16 - 50
Instalaciones	8 - 25
Mobiliario e instalaciones	4 - 50
Equipos electrónicos	3 - 8
Otros	7 - 14

Con motivo de cada cierre contable, el Grupo analiza si hay indicios de que el valor neto de los elementos de su activo tangibles exceda de su correspondiente importe recuperable, entendido éste como el mayor importe entre su valor razonable menos los costes de venta necesarios y su valor en uso.

Si se determina que es necesario reconocer una pérdida por deterioro se registra con cargo al epígrafe «Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros – Activos tangibles» de la cuenta de pérdidas y ganancias, reduciendo el valor en libros de los activos hasta su importe recuperable. Tras el reconocimiento de la pérdida por deterioro, se ajustan los cargos futuros en concepto de amortización en proporción al valor en libros ajustado y a su vida útil remanente.

De forma similar, cuando se constata que se ha recuperado el valor de los activos se registra la reversión de la pérdida por deterioro reconocida en períodos anteriores y se ajustan los cargos futuros en concepto de amortización. En ningún caso la reversión de la pérdida por deterioro de un activo puede suponer un incremento de su valor en libros superior al que tendría si no se hubieran reconocido pérdidas por deterioro en ejercicios anteriores.

Asimismo, una vez al año o cuando se observan indicios que así lo aconsejan, se revisa la vida útil estimada de los elementos del inmovilizado y, si es necesario, se ajustan las dotaciones en concepto de amortizaciones en la cuenta de pérdidas y ganancias de ejercicios futuros.

Los gastos de conservación y mantenimiento se cargan en el capítulo «Gastos de administración – Otros gastos de administración» de la cuenta de pérdidas y ganancias. Del mismo modo, los ingresos de explotación de las inversiones inmobiliarias se registran en el capítulo «Otros ingresos de explotación» de la cuenta de pérdidas y ganancias, mientras que los gastos de explotación asociados se registran en el capítulo «Otros gastos de explotación».

2.15. Activos intangibles

Tienen la consideración de activos intangibles los activos no monetarios identificables, que no tienen apariencia física y que surgen como consecuencia de una adquisición a terceros o que han sido desarrollados internamente.

Fondo de comercio

El fondo de comercio representa el pago anticipado realizado por la entidad adquirente por los beneficios económicos futuros procedentes de activos que no han podido ser identificados individualmente y reconocidos por separado. Tan sólo se registra fondo de comercio cuando las combinaciones de negocio se realizan a título oneroso.

En los procesos de combinaciones de negocio, el fondo de comercio surge como diferencia positiva entre:

- La contraprestación entregada más, en su caso, el valor razonable de las participaciones previas en el patrimonio del negocio adquirido y el importe de los socios externos.
- El valor razonable neto de los activos identificados adquiridos menos los pasivos asumidos.

El fondo de comercio se registra en el epígrafe «Activo intangible – Fondo de comercio» y no se amortizan.

Con ocasión de cada cierre contable o cuando existan indicios de deterioro se procede a estimar si se ha producido en ellos algún deterioro que reduzca su valor recuperable por debajo de su coste neto registrado y, en caso afirmativo, se procede a su oportuno saneamiento con contrapartida en el epígrafe «Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros – Activos intangibles » de la cuenta de pérdidas y ganancias. Las pérdidas por deterioro no son objeto de reversión posterior.

Otro activo intangible

Esta partida incluye el importe de los activos intangibles identificables, entre otros conceptos, activos intangibles surgidos en combinaciones de negocio y los programas informáticos.

Son de vida útil indefinida cuando, sobre la base de los análisis realizados de todos los factores relevantes, se concluye que no existe un límite previsible del período durante el cual se espera que generen flujos de efectivo netos a favor del Grupo y de vida útil definida para los casos restantes.

Los activos intangibles de vida útil indefinida no se amortizan. No obstante, con ocasión de cada cierre contable, o siempre que existan indicios de deterioro, se revisan las vidas útiles remanentes con objeto de asegurar que éstas siguen siendo indefinidas o, en caso contrario, proceder en consecuencia.

Los activos intangibles con vida útil definida se amortizan en función de la misma, aplicándose criterios similares a los adoptados para la amortización de los activos tangibles.

Las pérdidas que se produzcan en el valor registrado de estos activos, ya sean de vida útil indefinida como definida, se reconocen contablemente con contrapartida en el epígrafe «Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros – Activos intangibles» de la cuenta de pérdidas y ganancias. Los criterios para el reconocimiento de las pérdidas por deterioro de estos activos y, en su caso, de las recuperaciones de pérdidas por deterioro registradas en ejercicios anteriores son similares a los aplicados para los activos tangibles.

Software

El software se reconoce como activo intangible cuando, entre otros requisitos, se cumple que se tiene la capacidad para utilizarlos o venderlos y además son identificables y se puede demostrar su capacidad de generar beneficios económicos en el futuro.

Los gastos incurridos durante la fase de investigación se reconocen directamente en la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio en que se incurren, no pudiéndose incorporar posteriormente al valor en libros del activo intangible.

La práctica totalidad de software registrado en este capítulo del balance ha sido desarrollado por terceros y se amortiza con una vida útil entre 4 y 15 años.

2.16. Existencias

Este epígrafe del balance recoge los activos no financieros que se mantienen para su venta en el curso ordinario del negocio, los activos que están en proceso de producción, construcción o desarrollo con esta finalidad o los que se prevé consumirlos en el proceso de producción o en la prestación de servicios.

Las existencias se valoran por el importe menor entre su coste, incluidos los gastos de financiación, y su valor neto de realización. Por valor neto de realización se entiende el precio estimado de venta neto de los costes estimados de producción y comercialización. Los principios contables y criterios de valoración aplicados a los activos recibidos en pago de deudas, clasificados en este epígrafe, son los mismos que están recogidos en la Nota 2.17. Estos activos se clasifican, en base a la jerarquía de valor razonable, como Nivel 2.

El coste de las existencias que no sean intercambiables de forma ordinaria y el de los bienes y servicios producidos y segregados para proyectos específicos se determina de manera individualizada, mientras que el coste de las otras existencias se determina mayoritariamente por aplicación del método de «primera entrada primera salida» (FIFO) o del coste medio ponderado, según proceda.

Tanto las disminuciones como, si procede, las posteriores recuperaciones del valor neto de realización de las existencias se reconocen en el epígrafe «Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros – Otros» de la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio en que tienen lugar.

El valor en libros de las existencias se da de baja del balance y se registra como gasto en la cuenta de pérdidas y ganancias en el período en que se reconoce el ingreso procedente de la venta. El gasto se registra en el epígrafe «Otros gastos de explotación» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

2.17. Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta y pasivos incluidos en grupos enajenables de elementos

Los activos registrados en este epígrafe del balance recogen el valor en libros de las partidas individuales, o integradas en un conjunto (grupo de disposición) o que forman parte de una unidad de negocio que se pretende enajenar (operaciones en interrupción), cuya venta es altamente probable que tenga lugar en las condiciones en las que tales activos se encuentran actualmente en el plazo de un año a contar desde la fecha a la que se refieren las cuentas anuales. Adicionalmente, pueden clasificarse como mantenidos para la venta aquellos activos que se espera enajenar en el plazo de un año pero el retraso viene causado por hechos y circunstancias fuera del control del Grupo, existiendo evidencias suficientes que la Sociedad se mantiene comprometida con su plan para vender. La recuperación del valor en libros de estas partidas tendrá lugar previsiblemente a través del precio que se obtenga en su enajenación.

Concretamente, los activos inmobiliarios u otros activos no corrientes recibidos para cancelar, total o parcialmente, las obligaciones de pago de deudores por operaciones crediticias se consideran «Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta», salvo que se haya decidido hacer un uso continuado de esos activos.

El Grupo tiene centralizada la práctica totalidad de los activos inmobiliarios adquiridos o adjudicados en pago de deudas en su filial BuildingCenter, SAU, con el objetivo de optimizar su gestión.

Los activos no corrientes mantenidos para la venta se valoran inicialmente, generalmente, por el menor entre el importe en libros de los activos financieros aplicados y el valor razonable menos los costes de venta del activo a adjudicar:

- Para la estimación de las coberturas de los activos financieros aplicados, se toma como importe a recuperar de la garantía el valor razonable menos los costes de venta estimados del activo adjudicado cuando la experiencia de ventas de la Sociedad refrenda su capacidad de realizar dicho activo a su valor razonable. Este importe en libros recalculado se compara con el importe en libros previo y la diferencia se reconoce como un incremento o una liberación de coberturas, según corresponda.
- Para determinar el valor razonable menos los costes de venta del activo a adjudicar la Sociedad parte, como valor de referencia, del valor de mercado otorgado en tasaciones ECO individuales completas en el momento de la adjudicación o recepción. A este valor de mercado se le aplica un ajuste determinado por los modelos internos de valoración a efectos de estimar el descuento sobre el valor de referencia y los costes de venta. Estos modelos internos tienen en cuenta la experiencia de ventas de bienes similares en términos de precio y volumen.

Cuando el valor razonable menos los costes de venta sea superior al importe en libros, el Grupo reconoce la diferencia en la cuenta de pérdidas y ganancias como un ingreso por reversión del deterioro con el límite del importe del deterioro acumulado desde el reconocimiento inicial del activo adjudicado.

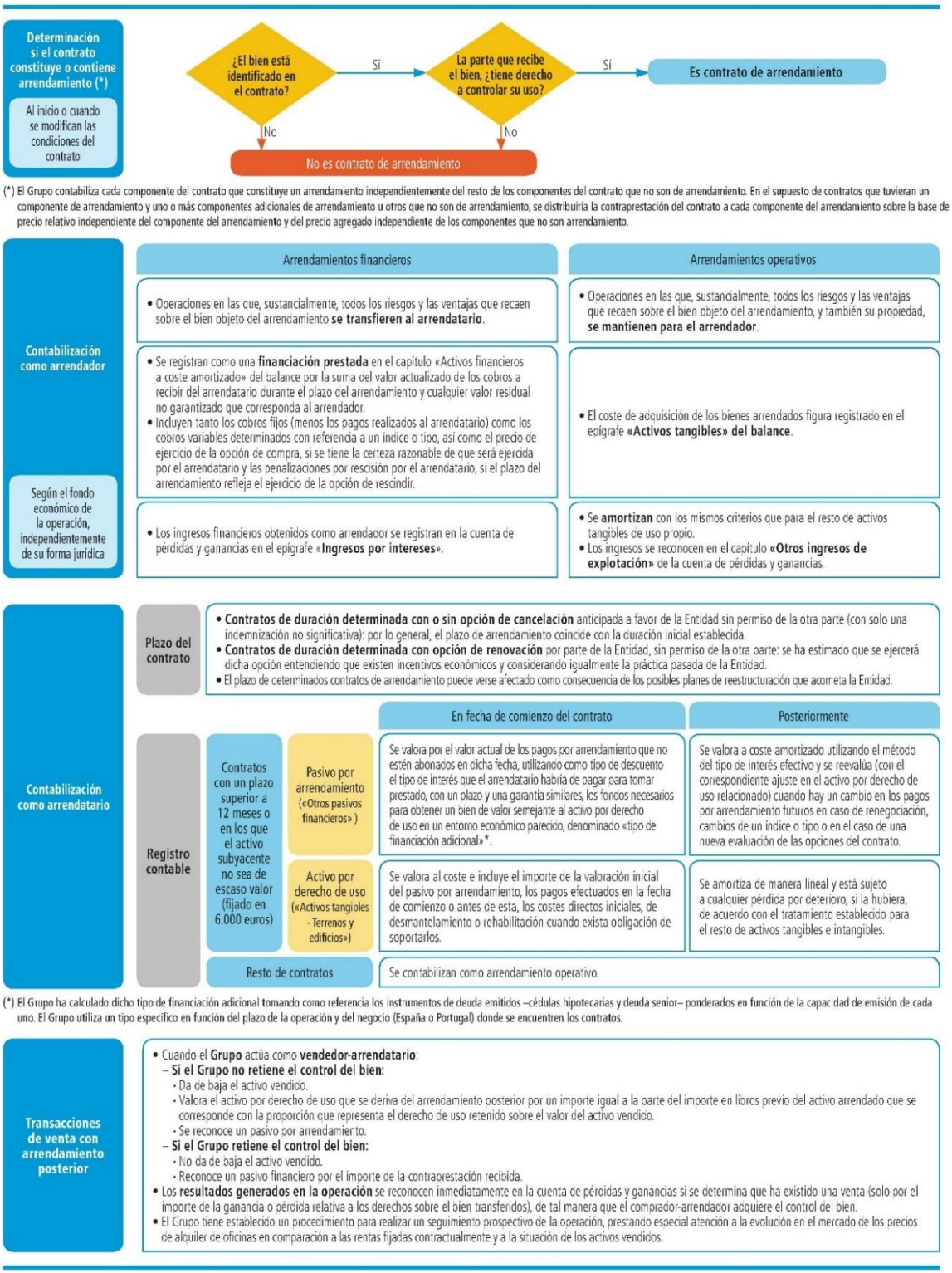
Posteriormente al reconocimiento inicial, el Grupo compara el importe en libros con el valor razonable menos los costes de venta registrando cualquier posible deterioro adicional en la cuenta de pérdidas y ganancias. Para ello, el Grupo actualiza la valoración de referencia que sirve para la estimación del valor razonable. De forma similar al procedimiento seguido en el reconocimiento inicial, el Grupo también aplica a la valoración de referencia un ajuste determinado por los modelos internos de valoración.

Las pérdidas por deterioro de un activo, o grupo de disposición, se reconocen en el capítulo «Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como operaciones interrumpidas (neto)» de la cuenta de pérdidas y ganancias. Las ganancias de un activo no corriente mantenido para la venta por incrementos posteriores del valor razonable (menos los costes de venta) aumentan su valor en libros y se reconocen en el mismo capítulo de la cuenta de pérdidas y ganancias hasta un importe igual al de las pérdidas por deterioro anteriormente reconocidas.

Los activos no corrientes mantenidos para la venta no se amortizan mientras permanecen en esta categoría.

2.18. Arrendamientos

A continuación se recoge la forma de identificar y contabilizar las operaciones de arrendamiento en las que el Grupo actúa como arrendador o como arrendatario:



2.19. Activos contingentes

Los activos contingentes surgen por sucesos inesperados o no planificados de los que nace la posibilidad de una entrada de beneficios económicos. Los activos contingentes no son objeto de reconocimiento en los estados financieros excepto que la entrada de beneficios económicos sea prácticamente cierta. Si la entrada de beneficios económicos es probable, se informa en notas sobre el correspondiente activo contingente.

Los activos contingentes son objeto de evaluación continuada con el objetivo de asegurar que su evolución se refleja adecuadamente en los estados financieros.

2.20. Provisiones y pasivos contingentes

Las provisiones cubren obligaciones presentes en la fecha de formulación de las cuentas anuales surgidas como consecuencia de hechos pasados de los que pueden derivarse perjuicios patrimoniales y se considera probable su ocurrencia; son concretos con respecto a su naturaleza, pero indeterminados con respecto a su importe y/o momento de cancelación.

En las cuentas anuales se recogen todas las provisiones significativas respecto de las cuales se estima que la probabilidad de que sea necesario atender la obligación es mayor que la de no hacerlo. Las provisiones se registran en el pasivo del balance en función de las obligaciones cubiertas.

Las provisiones, que se cuantifican teniendo en consideración la mejor información disponible sobre las consecuencias del suceso en el que traen su causa y son reestimadas con ocasión de cada cierre contable, se utilizan para afrontar las obligaciones específicas para las cuales fueron originalmente reconocidas. Se procede a su reversión, total o parcial, cuando dichas obligaciones dejan de existir o disminuyen.

La política respecto a las contingencias fiscales es provisionar las actas de inspección incoadas por la Inspección de Tributos en relación a los principales impuestos que le son de aplicación, hayan sido o no recurridas, más los correspondientes intereses de demora. En cuanto a los procedimientos judiciales en curso, se provisionan aquellos cuya probabilidad de pérdida se estima que supere el 50%.

Cuando existe la obligación presente pero no es probable que haya una salida de recursos se registra como pasivos contingentes. Los pasivos contingentes pueden evolucionar de forma diferente a la inicialmente esperada, por lo que son objeto de revisión continuada con el objetivo de determinar si se ha convertido en probable dicha eventualidad de salida de recursos. Si se confirma que la salida de recursos es más probable que se produzca que no ocurra, se reconoce la correspondiente provisión en el balance.

Las provisiones se registran en el capítulo «Provisiones» del pasivo del balance en función de las obligaciones cubiertas. Los pasivos contingentes se reconocen en cuentas de orden del balance.

2.21. Operaciones de seguros

Instrumentos financieros

Las compañías aseguradoras del Grupo (VidaCaixa y BPI Vida y Pensiones) se han acogido a la exención temporal de aplicación de la NIIF 9, por lo que sus instrumentos financieros se presentan según los criterios de presentación y valoración de la NIC 39 en el epígrafe «Activos afectos al negocio asegurador» del balance adjunto (véanse Notas 1 y 17).

Clasificación de los activos y pasivos financieros

Los activos financieros se presentan en el balance, agrupados dentro del apartado «Activos afectos al negocio asegurador» en las diferentes categorías en las que se clasifican a efectos de su gestión y valoración, y que se describen a continuación:

- «Activos y pasivos financieros mantenidos para negociar»: esta cartera está integrada principalmente por aquellos activos y pasivos financieros adquiridos/emitidos con la intención de realizarlos a corto plazo o que forman parte de una cartera de instrumentos financieros, identificados y gestionados conjuntamente, para la cual hay evidencia de actuaciones recientes dirigidas a obtener ganancias a corto plazo. También se consideran pasivos financieros mantenidos para negociar las

posiciones cortas de valores como consecuencia de ventas de activos adquiridos temporalmente con pacto de retrocesión no opcional o de valores recibidos en préstamo. Por último, se consideran como activos o pasivos financieros mantenidos para negociar los derivados activos y pasivos que no cumplen con la definición de contrato de garantía financiera ni han sido designados como instrumentos de cobertura.

- «Activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados»: se incluyen, en su caso, aquellos instrumentos financieros designados en su reconocimiento inicial, como por ejemplo los activos o pasivos financieros híbridos que deben valorarse íntegramente por su valor razonable o con derivados financieros para reducir la exposición a variaciones en el valor razonable, o se gestionan conjuntamente con pasivos financieros y derivados con el fin de reducir la exposición global al riesgo de tipo de interés. En general, en esta categoría se incluyen todos aquellos activos o pasivos financieros que al clasificarse en ella se eliminan o se reducen significativamente incoherencias en su reconocimiento o valoración (asimetrías contables). Los instrumentos financieros de esta categoría deberán estar sometidos, permanentemente, a un sistema de medición, gestión y control de riesgos y resultados, integrado y consistente, que permita comprobar que el riesgo se reduce efectivamente. Los activos y pasivos financieros sólo podrán incluirse en esta cartera en la fecha de su adquisición o cuando se originan.
- «Activos financieros disponibles para la venta»: está integrada por los valores representativos de deuda e instrumentos de patrimonio que no se han clasificado en otras categorías.
- «Préstamos y partidas a cobrar»: incluye la financiación otorgada a terceros con origen en las actividades típicas de crédito y préstamo realizadas por dichas filiales, las deudas contraídas con éstas por parte de los asegurados y por los valores representativos de deuda que no disponen de un precio cotizado en un mercado activo.

Valoración de los activos financieros

Todos los instrumentos financieros se registran inicialmente por su valor razonable, que, salvo evidencia en contrario, coincide con el precio de la transacción.

Posteriormente, en una fecha determinada, el valor razonable de un instrumento financiero corresponde al importe por el cual podría ser entregado, si se trata de un activo, o liquidado, si se trata de un pasivo, en una transacción realizada entre partes interesadas, informadas en la materia, que actuaran en condiciones de independencia mutua. La referencia más objetiva del valor razonable de un instrumento financiero es el precio que se pagaría por él en un mercado activo, transparente y profundo, por lo que se toma el precio de cotización o precio de mercado.

Cuando no exista precio de mercado, se recurre para estimar su valor razonable al precio de transacciones recientes de instrumentos análogos y, en caso de no haberlas, a modelos de valoración suficientemente contrastados y reconocidos por la comunidad financiera internacional, tomando siempre en consideración las características específicas del instrumento a valorar y, muy especialmente, los distintos tipos de riesgo asociados al mismo.

Excepto en los derivados de negociación, todas las variaciones en el valor de los instrumentos financieros por razón del devengo de intereses y conceptos asimilados se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio en el que se produjo el devengo. Los dividendos percibidos de otras sociedades se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio en el que nace el derecho a percibirlos.

Las variaciones en las valoraciones que se produzcan con posterioridad al registro inicial por causas distintas de las mencionadas en el párrafo anterior, se tratan como se describe a continuación, en función de los tipos de los activos y pasivos financieros:

- Los instrumentos financieros incluidos en «Activos financieros mantenidos para negociar», «Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados», «Pasivos financieros mantenidos para negociar» y «Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados» se valoran inicialmente por su valor razonable y, posteriormente, las variaciones que se producen en el mismo se registran con contrapartida en la cuenta de pérdidas y ganancias.
- Por su parte, los instrumentos financieros incluidos en «Activos financieros disponibles para la venta» se valoran inicialmente por su valor razonable y, posteriormente, las variaciones que se producen en el mismo, netas de su impacto fiscal, se registran con contrapartida en los epígrafes de «Patrimonio neto. Otro resultado global acumulado – Elementos que pueden reclasificarse en resultados – Activos financieros disponibles para la venta» y «Patrimonio neto. Otro resultado global acumulado – Elementos que pueden reclasificarse en resultados – Conversión de divisas» del balance.

- Los derivados se registran en el balance por su valor razonable. En el momento de su contratación, y salvo evidencia en contra, el precio de transacción es su valor razonable y se registran como un activo si éste es positivo o como un pasivo si es negativo. En el supuesto que en el momento de contratación su precio difiera de su valor razonable, la diferencia se registra inmediatamente en la cuenta de pérdidas y ganancias para los derivados clasificados en los niveles 1 y 2 de la jerarquía de valor razonable (véase el apartado "Valor razonable de los instrumentos financieros" de esta misma Nota).

  Los cambios posteriores del valor razonable de los derivados se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias, excepto si se trata de derivados de contabilidad de cobertura de flujos de efectivo que se registran en el epígrafe «Patrimonio neto. Otro resultado global acumulado – Elementos que pueden reclasificarse en resultados – Derivados de cobertura. Coberturas de flujos de efectivo» del patrimonio neto.

  Los derivados implícitos en otros instrumentos financieros o en otros contratos se registran separadamente como derivados cuando sus riesgos y características no están estrechamente relacionados con los del instrumento o contrato principal, y siempre que se pueda dar un valor razonable fiable al derivado implícito considerado de forma independiente.

- Los instrumentos financieros incluidos en la cartera de «Préstamos y partidas a cobrar» y «Pasivos financieros a coste amortizado» se valoran a su coste amortizado. Por coste amortizado se entiende el coste de adquisición corregido, en más o en menos según sea el caso, por los reembolsos de principal y la parte imputada en la cuenta de pérdidas y ganancias, mediante la utilización del método del tipo de interés efectivo, de la diferencia entre el importe inicial y el valor de reembolso al vencimiento. Adicionalmente, el coste amortizado se minora por el importe de las correcciones de valor motivadas por el deterioro experimentado por los activos.

El tipo de interés efectivo es el tipo de actualización que iguala exactamente el valor inicial de un instrumento financiero con los flujos de efectivo estimados por todos los conceptos hasta su vencimiento o cancelación. Para los instrumentos financieros a tipo de interés fijo, el tipo de interés efectivo coincide con el tipo de interés contractual más, en su caso, las comisiones y costes de transacción que formen parte de su rendimiento financiero. En el caso de que dicho tipo de interés fijo sea contingente,el Grupolo incorpora en la estimación del tipo de interés efectivo solo si es altamente probable la consecución del evento desencadenante. Para el cálculo del tipo de interés efectivo de los instrumentos financieros a tipo de interés variable se toma el tipo de interés variable como si fuese fijo hasta la próxima revisión del tipo de interés de referencia.

Reclasificaciones entre carteras de instrumentos financieros

Al cierre del ejercicio, los importes de los activos financieros bajo el tratamiento de NIC 39 reclasificados en ejercicios previos no son significativos.

Deterioro del valor de activos financieros (NIC 39)

Un activo financiero se considera deteriorado cuando existe una evidencia objetiva de un impacto negativo en los flujos de efectivo futuros que se estimaron en el momento de formalizarse la transacción, como consecuencia de que el acreditado no puede o podrá hacer frente a sus compromisos contractuales en tiempo y forma, o cuando no pueda recuperarse íntegramente su valor en libros. La disminución del valor razonable por debajo del coste de adquisición no constituye por sí misma una evidencia de deterioro.

Como criterio general, la corrección del valor en libros de los instrumentos financieros a causa de su deterioro se efectúa con cargo al capítulo « Deterioro del valor o reversión del deterioro de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas o ganancias netas por modificación» de la cuenta de pérdidas y ganancias del período en que el mencionado deterioro se manifiesta, y las recuperaciones de las pérdidas por deterioro previamente registradas, en caso de producirse, se reconocen en el mismo epígrafe de la cuenta de pérdidas y ganancias del período en que el deterioro se elimina o se reduce.

Para el caso de los instrumentos de deuda a coste amortizado, se mantienen las categorías identificadas en el apartado 2.7, si bien el cálculo de las coberturas se basa en lo establecido en NIC 39. La cobertura calculada o provisión se define como la diferencia entre el importe en libros bruto de la operación y el valor actualizado de la estimación de los flujos de efectivo que se espera cobrar, descontados con el tipo de interés efectivo de la operación. Se tienen en cuenta las garantías eficaces recibidas. A los efectos de la estimación de las coberturas, el importe del riesgo es, para los instrumentos de deuda, el importe en libros bruto y, para las exposiciones fuera de balance, la estimación de las cuantías que se espera desembolsar.

Tanto las operaciones clasificadas sin riesgo apreciable, como aquellas operaciones que como consecuencia de la tipología de su garante sean clasificadas sin riesgo apreciable, podrán tener un porcentaje de cobertura del 0%. Este porcentaje solo se aplicará sobre el riesgo cubierto.

A continuación se describe la política contable referente al reconocimiento de pérdidas por deterioro de las categorías de instrumentos disponibles para la venta:

- Valores representativos de deuda clasificados en disponible para la venta: el valor de mercado de los instrumentos de deuda cotizados se considera una estimación razonable del valor actual de sus flujos de efectivo futuros.

  Cuando existe una evidencia objetiva de que las diferencias negativas surgidas en la valoración de estos activos tienen su origen en su deterioro, dejan de presentarse en el epígrafe del patrimonio neto «Otro resultado global acumulado – Elementos que pueden reclasificarse en resultados – Activos financieros disponibles para la venta» y se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias el importe considerado como deterioro acumulado hasta ese momento. En caso de recuperarse posteriormente la totalidad o parte de las pérdidas por deterioro, su importe se reconoce en la cuenta de pérdidas y ganancias del período en que se produce la recuperación.

- Instrumentos de patrimonio clasificados en disponible para la venta: cuando hay una evidencia objetiva de deterioro, como puede ser una disminución del 40% en el valor razonable o una situación de pérdida continuada a lo largo de un periodo superior a los 18 meses, las minusvalías latentes se reconocen siguiendo con los criterios de registro de las pérdidas por deterioro aplicados a los valores representativos de deuda clasificados como disponibles para la venta, excepto por el hecho de que cualquier recuperación que se produzca de las citadas pérdidas se reconoce en el epígrafe del patrimonio neto «Otro resultado global acumulado – Elementos que pueden reclasificarse en resultados – Activos financieros disponibles para la venta».

  En la determinación de si existe deterioro el Grupo considera si existen factores en el entorno tecnológico, de mercado, legales o de otro tipo en el que opera la entidad evaluada que pueda indicar que el coste de la inversión puede no ser recuperable. Asimismo, también se tiene en cuenta la volatilidad que muestra cada título individualmente en su cotización, para determinar si es un porcentaje recuperable mediante su venta en el mercado. Estas consideraciones pueden llevar a la existencia de umbrales diferentes para determinados títulos o sectores a los mencionados en el párrafo anterior.

- Instrumentos de patrimonio valorados al coste de adquisición: las pérdidas por deterioro de los instrumentos de patrimonio valorados a su coste de adquisición equivalen a la diferencia positiva entre su valor en libros y el valor actual de los flujos de caja futuros esperados, actualizados al tipo de rentabilidad de mercado para otros valores similares. En la estimación del deterioro de esta clase de activos se toma en consideración el patrimonio neto de la entidad participada, excepto los «resultados globales acumulados» debidos a coberturas por flujos de efectivo, determinado en función del último balance aprobado, corregido por las plusvalías tácitas existentes en la fecha de valoración. Las pérdidas por deterioro se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias del período en que se manifiestan, minorando directamente el coste del instrumento.

Activos amparados por contratos de seguro y reaseguro

Por su parte, el capítulo «Activos afectos al negocio asegurador - Activos amparados por contratos de seguro y reaseguro» del balance también recoge los importes que las entidades consolidadas tienen derecho a percibir con origen en los contratos de reaseguro que mantienen con terceras partes, y más concretamente, la participación del reaseguro en las provisiones técnicas constituidas por las entidades de seguros consolidadas.

Pasivos por contratos de seguro

El capítulo «Pasivos afectos al negocio asegurador» del balance recoge las provisiones técnicas del seguro directo y del reaseguro aceptado registradas por las entidades consolidadas para cubrir las obligaciones con origen en los contratos de seguro que mantienen vigentes al cierre del periodo. A continuación se detallan los principales componentes recogidos como provisiones técnicas:

- Primas no consumidas y riesgos en curso:
  - La provisión para primas no consumidas corresponde a la fracción de las primas devengadas en el ejercicio que debe imputarse al período comprendido entre el cierre de cada ejercicio y el término del período de cobertura de la póliza.
  - La provisión para riesgos en curso tiene por objeto complementar la provisión de primas no consumidas en la medida en que su importe no sea suficiente para cubrir la valoración de todos los riesgos y gastos correspondientes al período de cobertura no transcurrido a la fecha de cierre.
- Seguros de vida: está integrada principalmente por las provisiones matemáticas de los contratos de seguro, así como por las primas no consumidas de los contratos de seguro con período de cobertura igual o inferior al año. Las provisiones

matemáticas representan el exceso del valor actual actuarial de las obligaciones futuras de las compañías aseguradoras dependientes sobre el de las primas que debe satisfacer el tomador del seguro.

- Relativas al seguro de vida cuando el riesgo de la inversión lo asumen los tomadores: corresponden a las provisiones técnicas de los contratos de seguros en los que el tomador asume el riesgo de la inversión.
- Prestaciones: recoge el importe total de las obligaciones pendientes derivadas de los siniestros ocurridos con anterioridad a la fecha de cierre del ejercicio. El Grupo calcula esta provisión como la diferencia entre el coste total estimado o cierto de los siniestros ocurridos pendientes de declaración, liquidación o pago, incluidos los gastos externos e internos de gestión y tramitación de los expedientes, y el conjunto de los importes ya pagados por razón de tales siniestros.
- Provisiones para participación en beneficios y para extornos: incluye el importe de los beneficios devengados a favor de los asegurados o beneficiarios todavía no asignados a la fecha de cierre. No recoge el efecto de asignar parte de las plusvalías latentes de la cartera de inversiones a favor de los tomadores de seguro.

Las provisiones técnicas vinculadas a los riesgos cedidos a entidades reaseguradoras se calculan en función de los contratos de reaseguro suscritos, siguiendo criterios análogos a los establecidos en los seguros directos.

Adicionalmente, el Grupo viene aplicando la opción contable prevista en la NIIF 4 denominada "contabilidad tácita", por la cual se permite a la entidad aseguradora que modifique su política contable de forma que la pérdida o ganancia reconocida pero no realizada en los activos asociados a los contratos de seguros, afecte a las valoraciones de los pasivos por contratos de seguros de la misma forma que la pérdida o ganancia realizada. El ajuste correspondiente en dichos pasivos (o en los costes de adquisición diferidos o en los activos intangibles) se reconocerá en otro resultado global si, y sólo si, las ganancias o pérdidas no realizadas se reconocen en otros ingresos y gastos reconocidos.

El Grupo realiza anualmente un *test* de adecuación de pasivos con el objetivo de identificar cualquier déficit de provisiones y realizar la correspondiente dotación. Por el contrario, si el resultado de la evaluación del test de idoneidad de pasivos pone de manifiesto una suficiencia o exceso de provisión, el Grupo, tal y como establece la NIIF 4, adopta un criterio de prudencia. La prueba de adecuación de pasivos consiste en evaluar los pasivos por contratos de seguros a partir de las estimaciones más actuales de los flujos de efectivo futuros procedentes de sus contratos en relación con los activos afectos a su cobertura. Con este objetivo, se determina:

- La diferencia entre el valor en libros de sus contratos de seguros, neto de los costos de adquisición diferidos o de cualquier activo intangible relacionado con los contratos de seguro objeto de evaluación, y el valor actual de los flujos de efectivo derivados de los contratos de seguro y de los flujos de efectivo conexos, tales como los costos de tramitación de las reclamaciones y los flujos de efectivo que procedan de opciones y garantías implícitas.
- La diferencia entre el valor en libros y el valor actual de los flujos de efectivo proyectados de los activos financieros afectos a los contratos de seguro.

Los flujos futuros estimados derivados de los contratos de seguros y de los activos financieros afectos se descuentan a una curva de tipos de interés de activos de alta calidad crediticia (deuda soberana española). Para estimar los flujos de efectivo futuros derivados de los contratos de seguros se toma en consideración los rescates observados en la cartera de acuerdo con la media de los 3 últimos años para la Pensión 2000 y PPA, y a partir de la media observada de los últimos 5 años en el resto de productos. Adicionalmente, se realizan ejercicios de sensibilidad respecto a la curva de descuento utilizada. Este análisis de sensibilidad consiste en introducir una caída del tipo de interés de 100, 150 y 200 puntos básicos de la curva de descuento utilizada, así como un incremento de 80, 100 y 200 puntos básicos.

El Grupo no procede a separar ningún componente de depósito asociado a los contratos de seguro, siendo tal disociación de carácter voluntario para el mismo. Asimismo, se estima que el valor razonable de las opciones de rescate emitidas a favor de los tomadores de contratos de seguro tiene un valor nulo o, en caso contrario, su valoración forma parte del valor de los pasivos por contratos de seguro.

2.22. Estados de flujos de efectivo

Los conceptos utilizados en la presentación de los estados de flujos de efectivo son los siguientes:

- Flujos de efectivo: entradas y salidas de dinero en efectivo y de sus equivalentes; es decir, las inversiones a corto plazo de gran liquidez y bajo riesgo de alteraciones en su valor.
- Actividades de explotación: se utiliza el método indirecto para la presentación de los flujos de efectivo de las actividades de explotación, que refleja el flujo procedente de las actividades típicas de las entidades de crédito, así como de otras actividades que no se pueden calificar como de inversión o de financiación.
- Actividades de inversión: las de adquisición, enajenación o disposición por otros medios de activos a largo plazo, como participadas e inversiones estratégicas y otras inversiones no incluidas en el efectivo y sus equivalentes.
- Actividades de financiación: actividades que producen cambios en la composición del patrimonio neto y de los pasivos que no forman parte de las actividades de explotación, como los pasivos financieros subordinados. Se han considerado como actividades de financiación las emisiones colocadas en el mercado institucional, mientras que las colocadas en el mercado minorista entre nuestros clientes se han considerado como actividad de explotación.

2.23. Estado de cambios en el patrimonio neto. Parte A) Estados de ingresos y gastos reconocidos

En este estado se presentan los ingresos y gastos reconocidos como consecuencia de la actividad del Grupo durante el ejercicio, distinguiendo entre aquellos registrados como resultados en la cuenta de pérdidas y ganancias y los otros ingresos y gastos reconocidos directamente en el patrimonio neto.

2.24. Estado de cambios en el patrimonio neto. Parte B) Estados totales de cambios en el patrimonio neto

En este estado se presentan todos los cambios habidos en el patrimonio neto del Grupo, incluidos los que tienen su origen en cambios en los criterios contables y en correcciones de errores. En el estado se presenta una conciliación del valor en libros al comienzo y al final del ejercicio de todas las partidas que forman el patrimonio neto, agrupando los movimientos en función de su naturaleza:

- Ajustes por cambios en criterios contables y correcciones de errores: incluye los cambios en el patrimonio neto que surgen como consecuencia de la re-expresión retroactiva de los saldos de los estados financieros distinguiendo los que tienen origen en cambios en los criterios contables de los que corresponden a corrección de errores.
- Total de Ingresos y gastos reconocidos: recoge, de manera agregada, el total de las partidas registradas en el estado de cambios en el patrimonio neto parte A) Ingresos y Gastos reconocidos, anteriormente indicadas.
- Otras variaciones en el patrimonio neto: recoge el resto de partidas registradas en el patrimonio neto, como pueden ser aumentos o disminuciones de capital, distribución de dividendos, operaciones con instrumentos de capital propios, pagos con instrumentos de capital propios, transferencias entre partidas del patrimonio neto y cualquier otro aumento o disminución del patrimonio neto.

Particularmente, en los epígrafes de «Ganancias acumuladas» y «Otras reservas» se recoge:

- El epígrafe de fondos propios «Ganancias acumuladas» incluye, al cierre del ejercicio, las ganancias no distribuidas procedentes de la aplicación de resultados de las entidades del grupo consolidable y los resultados procedentes de la venta de las inversiones clasificadas en «Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global – Instrumentos de patrimonio», entre otras.

- El epígrafe de fondos propios «Otras reservas» incluye, al cierre del ejercicio, los impactos de 1ª aplicación de normativa contable, la aplicación del resultado de entidades que consolidan por el método de la puesta en equivalencia, neto de los dividendos distribuidos a entidades del grupo consolidable, la remuneración de emisiones que cumplen con determinadas características y las ganancias / pérdidas derivadas de la operativa con acciones propias, entre otras.

3. Gestión del riesgo

3.1 Entorno y factores de riesgo

Desde la perspectiva del Grupo, del ejercicio 2019 pueden destacarse los siguientes factores que han repercutido significativamente en la gestión del riesgo, tanto por su incidencia en el año como por las implicaciones a largo plazo:

- **Entorno macroeconómico**

  - Economía global

    La economía global en 2019 ha hecho frente a un aumento considerable de la incertidumbre debido a factores económicos y geopolíticos, que, en gran medida, ya operaban en 2018. En el plano económico destaca, en primer lugar, las dudas que han planeado entorno a la velocidad y riesgos que entraña la desaceleración de la economía china. Hasta el momento, esta desaceleración se ha producido de manera gradual y las autoridades aún disponen de mecanismos para modular su intensidad. Sin embargo, persiste la preocupación acerca de algunos de los desequilibrios que aquejan al país. Asimismo, la ralentización económica que están experimentando las principales economías desarrolladas supone un segundo factor que ha lastrado el crecimiento. Esta dinámica se debe, por un lado, a la madurez del ciclo económico y, por el otro, a factores idiosincráticos de cada país. Así, en EE.UU., la economía acusa el progresivo desvanecimiento del impulso de las medidas fiscales implementadas a finales de 2017 y principios de 2018. Por su lado, en la eurozona, el sector manufacturero, y en particular el del automóvil, sigue atravesando una coyuntura complicada.

    Por lo que se refiere al plano geopolítico, destaca el llamado giro proteccionista de los EE.UU., que a lo largo de 2019 se ha mantenido activo. Asimismo, se ha producido cierto aumento de las tensiones entre EE.UU. y la Unión Europea (UE) tras el fallo de la Organización Mundial del Comercio en favor de EE.UU. en relación con un caso de ayudas públicas a Airbus por parte de la UE que ha permitido a EE.UU. imponer aranceles sobre un conjunto de productos europeos. Con todo, cabe señalar que en el tramo final del año ha aumentado la expectativa de un acuerdo comercial entre EE.UU. y China, aunque el acuerdo difícilmente se alcanzará sin mediar una etapa de negociaciones complejas que generarán incertidumbre mientras se desarrollen.

    Estas fuentes de riesgo han tenido eco en el comportamiento de los mercados financieros que, tras el fuerte episodio de volatilidad que experimentaron a finales de 2018, experimentaron nuevos episodios de aversión al riesgo en verano, cuando las bolsas de las principales economías desarrolladas cayeron debido a los malos datos económicos y al recrudecimiento del pulso comercial entre EE.UU. y China. En ese contexto, y ante las perspectivas de una política monetaria más acomodaticia y sensible al empeoramiento del balance de riesgos, los tipos de interés de los bonos soberanos cayeron significativamente (hasta mínimos históricos en el caso europeo).

  - Eurozona

    El contexto de riesgos de la eurozona ha venido marcado por factores geopolíticos vinculados principalmente a las dificultades para alcanzar un acuerdo de salida para el Reino Unido. A estas incertidumbres políticas se les ha sumado la ralentización económica que tuvo inicio en 2018 y que se ha intensificado en 2019 fruto, en parte, de las dificultades mencionadas anteriormente que atraviesa el sector manufacturero y, en especial, el automóvil. Así, tras crecer un 1,9% en 2018, se estima que el área habrá crecido tan solo un 1,1% en 2019 y que mantendrá un ritmo de avance similar en 2020.

    Ante este contexto de deterioro de las condiciones macroeconómicas, los principales bancos centrales han recalibrado su política monetaria. Así, dado que las presiones inflacionistas están relativamente contenidas en EE.UU., y ante la perspectiva de que la economía se desacelere, la Reserva Federal bajó tipos en tres ocasiones a lo largo de 2019 y, además, a fin de atajar posibles problemas de liquidez en el mercado, inició nuevas compras de activos. Por su lado, el BCE, oficializó un nuevo paquete de estímulo en septiembre 2019, con un recorte de 10 p. b. del tipo depo (complementado por un esquema de *tiering*), nuevas compras de activos (€20.000 millones mensuales), menores tipos de interés para las TLTROs (operaciones con las que se ofrece financiación a largo plazo al sector financiero) y se indicó que el estímulo continuará hasta que la inflación se acerque al objetivo. Aunque las medidas son de magnitud inferior a las del pasado, remarcan que el entorno de tipos bajos se prolongará por un largo periodo de tiempo.

  - España

    El ritmo de crecimiento de la economía española en 2019 ha mantenido la tendencia que inició en 2018 y sigue moderándose ligeramente (aunque se mantiene por encima del promedio de crecimiento de la eurozona). Así, el

crecimiento español ha sido del 2% en 2019 y se espera un avance del PIB del 1,5% en 2020. Esta desaceleración se debe, por un lado, al deterioro del entorno internacional mencionado anteriormente, que ha pesado sobre la evolución de la demanda externa, y, por el otro, al menor crecimiento de la demanda interna, fruto del comportamiento de los consumidores, que se muestran más cautos acerca de las perspectivas macroeconómicas. Asimismo, ha continuado la mejora de las finanzas públicas: el déficit público se situó en el 2,5% del PIB en 2018, una reducción de medio punto en un año, con lo que España abandonó la situación de déficit excesivo con la previsión de que este año se reduzca unas 2 décimas más por efectos cíclicos. A pesar de ello, la deuda pública se mantiene en niveles elevados, cercanos al 100% del PIB. Siendo esta la visión general, cabe mencionar que los riesgos a la baja que rodean el escenario macroeconómico no son despreciables. Destacan, sobre todo, los presentes en el ámbito internacional, como las disputas comerciales entre EE.UU. y China o el proceso de salida del Reino Unido de la UE. En el ámbito doméstico, la formación del nuevo gobierno de coalición tras un año dominado por las citas electorales supone un factor de estabilidad.

- Portugal

  La economía lusa ha frenado en cierta medida su ritmo de avance debido a la moderación de la demanda interna, de manera que se estima que el ritmo de crecimiento en el conjunto de 2019 será del 1,9%, algo menor que en 2018 (2,4%). Con todo, la valoración global de la situación económica de Portugal continúa siendo positiva: las cuentas públicas siguen mejorando, el mercado laboral está en una etapa de bonanza y la confianza del consumidor se mantiene en cotas elevadas. El buen comportamiento de la economía se ha visto reflejado en la prima de riesgo del país que en 2019 ha descendido de manera significativa. Por lo que se refiere al ámbito político, el Partido Socialista ganó las elecciones del 6 de octubre 2019 sin alcanzar una mayoría absoluta. Se prevé que la política económica sea continuista respecto al anterior ejecutivo de modo que se espera que las cuentas públicas sigan mejorando. Con este trasfondo, el fuerte ritmo de crecimiento que muestra el mercado inmobiliario supone un foco de preocupación. Aunque la mayoría de indicadores apuntan a una moderación gradual, dada la importancia de los no-residentes para el sector, cabe no descartar la posibilidad de una corrección más abrupta en caso de que el deterioro del entorno internacional genere un episodio de aversión al riesgo que conlleve una salida de la inversión extranjera.

- **Cambios regulatorios**

  El esquema normativo sobre el que se sustenta el modelo de negocio del Grupo es determinante en su desarrollo ya sea tanto en relación con procesos de gestión como metodológicos. De este modo, el análisis normativo representa un punto relevante en la agenda del Grupo.

  A continuación, se destacan los principales desarrollos y consultas abiertas en el ámbito de riesgos durante el ejercicio 2019:

  - El 21 de febrero de 2019 el Congreso de los Diputados aprobó la **Ley reguladora de los contratos de crédito inmobiliario** (Ley 5/2019 o LCI), por la que se reducen los gastos asociados a cambios en los contratos hipotecarios y se establecen medidas para mejorar la transparencia en las condiciones. Así se culmina el proceso de transposición de la Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de febrero de 2014. Asimismo, el 26 de abril el Ministerio de Economía y Empresa completó la LCI con la aprobación de un **Real Decreto** y una **Orden Ministerial**[1] desarrollando aspectos como la transparencia de la información; el cálculo de la pérdida financiera y los índices y tipos de referencia a aplicar; los requisitos de formación y competencias del personal comercializador; y los criterios aplicables a la comercialización vinculada.

    CaixaBank, en tiempo y forma, ha dado cumplimiento a las disposiciones pertinentes, realizando las adaptaciones necesarias de normas y procedimientos internos, así como la adecuada formación del personal con el fin de asegurar la correcta comercialización de los productos afectados por la norma (ver apartado 3.2.3. Cultura de Riesgos).

  - Aprobación y publicación en del Diario Oficial de la Unión Europea, DOUE, del "***Proposal of CRDV Package***": una vez finalizado el trílogo durante los primeros meses del año, el 16 de abril se aprobó en el pleno del Parlamento Europeo la revisión, iniciada en noviembre de 2016 por la Comisión Europea, del denominado "paquete bancario", que abarca los textos CRD V CRR II, BRRD II y SRMR II[2]. La revisión fundamentalmente traspone los estándares acordados por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (previos al acuerdo sobre la finalización de Basilea III de 2017, cuya adaptación se ha

[1] Real Decreto 309/2019, de 26 de abril, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario y se adoptan otras medidas en materia financiera y la Orden ECE/482/2019, de 26 de abril, por la que se modifican la Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios, y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

[2] Las siglas responden a la *Capital Requirements Regulation and Directive* (CRR/CRD), la Bank *Recovery and Resolution Directive* (BRRD), y la *Single Resolution Mechanism Regulation* (SRMR).

comenzado a abordar a partir del segundo semestre de 2019). El 27 de junio de 2019 ha entrado en vigor dicho paquete legislativo, siendo diciembre de 2020 la fecha límite para la transposición nacional de las directivas, mientras que la mayor parte de los cambios incluidos en el reglamento CRR II son de aplicación a partir de junio de 2021 (diciembre 2020 en el caso de la SRMR II).

- ***Brexit*, Plan de Acción de Contingencia**: el 1 de febrero de 2020 entró en vigor el Acuerdo sobre la retirada del Reino Unido de la Unión Europea, de 24 de enero de 2020, por el cual se ha establecido un período transitorio hasta el 31 de diciembre de 2020, en el que seguirá siendo de aplicación la legislación de la Unión Europea en el Reino Unido y permitiendo seguir la actividad con respecto a ese país como hasta ahora. Adicionalmente, la *European Banking Association* (EBA), *Prudential Regulation Authority* (PRA) y la *Financial Conduct Authority* (FCA) han consensuado un modelo de acuerdo de memorando de entendimiento, o MoU por sus siglas en inglés, en el que se establecen las bases en términos de cooperación e intercambio de información entre las autoridades de la UE y Reino Unido.

- En el contexto del Plan de Acción para reducir préstamos dudosos del Consejo Europeo, el 19 de junio la **EBA** inició el proceso de consulta del borrador de la **Guía de originación y seguimiento de crédito** sobre la concesión, seguimiento y gobierno interno de los préstamos, centrándose en aspectos tales como la **transparencia** y la **evaluación de la capacidad crediticia del prestatario**. El objetivo fundamental de la norma, que a priori se prevé que entre en vigor en junio de 2020, es asegurar que las instituciones dispongan de estándares robustos y prudentes para la toma de riesgo, su gestión y seguimiento, de manera que la originación de nuevos préstamos sea de la mayor calidad crediticia, procurando minimizar la generación futura de préstamos dudosos, a la vez que se respeten los derechos de los consumidores.

  CaixaBank, en aras de mantener los mejores estándares del mercado y protección al consumidor, se ha implicado especialmente en el análisis de las implicaciones de la guía sometida a consulta y anticipación a la disposición final de la norma.

  El pasado 22 de agosto **del ECB publicó un comunicado en el que actualizó sus expectativas supervisoras relativas a las provisiones prudenciales por las nuevas exposiciones de préstamos dudosos (NPEs)**. El supervisor ha adaptado su expectativa de Pilar 2 para determinadas exposiciones convertidas en NPEs a partir del 1 de abril de 2018, alineándola en términos de calendario con el requerimiento de Pilar 1 incorporado recientemente en la CRR en lo que respecta a la cobertura mínima de dichos NPEs (conocido como *prudential backstop*).

  El Grupo, alineado con el objetivo de reducir la acumulación presente y futura de posiciones dudosas, ha llevado a cabo diversas iniciativas como la venta de activos improductivos, así como actuaciones con la finalidad de mejorar los procesos de admisión y gestión de la mora temprana para reducir las entradas y adaptar las métricas del RAF asegurando un holgado cumplimiento de los requerimientos regulatorios.

- Respuesta, el 5 de agosto y 4 de diciembre, de la **EBA** al *Call of Advice* de la Comisión Europea sobre la evaluación de la implementación de la finalización de las reformas de Basilea III del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea. Sendos informes establecen recomendaciones de política: en los ámbitos de riesgo de crédito, operacional y *output floor* en el primero, y la Revisión Fundamental de la Cartera de Negociación (FRTB o *Fundamental Review of the Trading Book*), el marco de ajuste de valoración por riesgo de crédito (CVA o *credit valuation adjustment*) y una evaluación del impacto macroeconómico, en el segundo. Destaca, por ejemplo, la postura negativa de la EBA ante el mantenimiento de especificidades europeas como el factor de soporte a PYMEs en riesgo de crédito o exclusiones del perímetro CVA en el ámbito de riesgo de contraparte; mostrándose favorable a la implementación sin alteraciones de la propuesta del Comité de Basilea.

  El pasado 10 de octubre la Comisión Europea inició el periodo de consulta cuyo resultado, junto con la respuesta al *Call of advice* de la EBA, será tenido en cuenta en el proceso de transposición a la norma europea.

  CaixaBank mantiene un papel activo tanto interna como externamente en el debate de la norma realizando sucesivos ejercicios de valoración de impactos y contraste de razonabilidad en congruencia con las implicaciones y exigencias de otros despliegues regulatorios.

Eventos estratégicos

Los Eventos Estratégicos son los acontecimientos adversos más relevantes que pueden resultar una amenaza para el Grupo CaixaBank a medio plazo. Se consideran únicamente aquellos sucesos a los que la entidad está expuesta por causas externas a su estrategia, si bien la severidad del impacto de dichos acontecimientos pueda mitigarse con la gestión.

Con el objetivo de poder anticipar y gestionar sus efectos, a este respecto, se relacionan los siguientes eventos estratégicos más relevantes identificados en este ejercicio:

- **Incertidumbres en relación con el entorno geopolítico y macroeconómico**

  Las perspectivas económicas dibujan una desaceleración suave del crecimiento económico en los próximos años en España, pero la pérdida de confianza o el surgimiento o agravación de eventos geopolíticos podrían provocar una ralentización más fuerte de lo previsto. Este escenario provocaría, entre otros efectos, una disminución de la demanda de crédito y un deterioro de la calidad crediticia.

  Mitigantes: un evento de esta naturaleza podría tener un impacto financiero relevante. En este sentido, el Grupo entiende que dichos riesgos quedan suficientemente gestionados por los niveles de capital y liquidez del Grupo, validados por el cumplimiento de los ejercicios de estrés tanto externos como internos, e informados en el proceso anual de autoevaluación y adecuación de capital como de liquidez (ICAAP y ILAAP, respectivamente).

- **Persistencia de un entorno de tipos de interés bajos**

  Aunque las expectativas del mercado apuntan a una recuperación muy gradual de los tipos de interés en los próximos años, no puede descartarse la posibilidad de que el entorno de tipos ultrabajos actuales se prolongue más de lo previsto o que incluso los tipos bajen más.

  Mitigantes: los efectos de un entorno de tipos de interés en niveles persistentemente bajos podrían derivarse en la materialización tanto del riesgo de Tipo de Interés estructural del balance como del de Rentabilidad del Negocio. El Grupo gestiona y controla ambos riesgos a través de la monitorización continua del cumplimiento del presupuesto, las mediciones del impacto en el valor económico del balance y en el margen financiero según las metodologías comúnmente aceptadas en la industria, así como mediante el análisis permanente de la oferta de nuevos productos y servicios más adecuados en este entorno bajo una perspectiva de equilibrio del binomio rentabilidad – riesgo.

- **Nuevos competidores con posibilidad de disrupción**

  Se prevé un incremento de la competencia de nuevos entrantes, tales como *Fintechs* y *Agile Banks*, así como de *Global Asset Managers* y *Bigtechs* con potencial disruptivo en términos de competencia o servicios. Este evento podría conllevar la desagregación y desintermediación de la cadena de valor, lo que conllevaría un impacto en márgenes y ventas cruzadas, al competir con entidades más ágiles, flexibles y con una estructura de costes muy ligera. Todo ello podría quedar agravado si las exigencias regulatorias aplicables a estos nuevos competidores no se equipasen a las de las entidades de crédito actuales.

  Mitigantes: el Grupo considera a los nuevos entrantes una amenaza y, a la vez, una oportunidad como fuente de colaboración, aprendizaje y estímulo para el cumplimiento de los objetivos de digitalización y transformación del negocio establecidos en el Plan Estratégico. El Grupo realiza un seguimiento periódico de los principales nuevos entrantes y los movimientos de las *BigTech* en la industria. Además, el Grupo dispone de Imagin como una propuesta de valor de primer nivel que seguirá potenciando. Respecto a la competencia desde *Bigtechs*, el Grupo apuesta por una mejora de la experiencia del cliente con el valor añadido que supone la sensibilidad social del Grupo (*bits and trust*), además de plantear posibles enfoques de colaboración (*open banking*).

- **Ciberseguridad**

  En el ejercicio 2019 se ha incrementado la volumetría y severidad de los eventos de ciberseguridad. En paralelo, reguladores y supervisores han escalado la prioridad de este ámbito en sus agendas.

  Mitigantes: el Grupo también es muy consciente de la importancia y el nivel de amenaza existente, por lo que mantiene una constante revisión del entorno tecnológico y las aplicaciones: en sus vertientes de integridad y confidencialidad de la información, así como la disponibilidad de los sistemas y la continuidad del negocio, tanto con revisiones planificadas como a través de la auditoría continua mediante el seguimiento de los indicadores de riesgo definidos. Adicionalmente, el Grupo está realizando los análisis pertinentes para adecuar los protocolos de seguridad a nuevos retos y se ha definido un nuevo plan estratégico de seguridad de la información para continuar manteniéndose a la vanguardia de la protección de la información y de acuerdo a los mejores estándares de mercado.

- **Riesgos relacionados con el cambio climático**

  Conceptualmente, los riesgos asociados al cambio climático se clasifican en riesgos físicos y en riesgos de transición. Los primeros surgen a consecuencia de eventos climáticos, geológicos y de cambios en el equilibrio de los ecosistemas y pueden ser graduales o abruptos. Pueden conllevar daños físicos a los activos (infraestructuras, inmuebles), disrupciones

en las cadenas de producción o de suministros y/o cambios en la productividad de actividades económicas (agricultura, producción de energía). Por otra parte, los riesgos de transición se asocian a la lucha contra el cambio climático y a la transición hacia una economía baja en carbono. Incluyen factores tales como los cambios en regulaciones y normativas, el desarrollo de tecnologías alternativas energéticamente eficientes, cambios en las preferencias del mercado o factores reputacionales asociados a las actividades con un mayor impacto.

Mitigantes:

CaixaBank gestiona activamente los riesgos medioambientales y los asociados al cambio climático a través de las diferentes líneas de actuación de su Hoja de Ruta, incluyendo:

- Implantación de una Política de Gestión del Riesgo Medioambiental
- Definición y despliegue de la Gobernanza medioambiental y de cambio climático que supervise la consecución de los objetivos del Grupo
- Métricas de Riesgo, asegurando que se cumple con el apetito al riesgo definido, la regulación aplicable y las expectativas de los grupos de interés.
- Reporting Externo de acuerdo con la regulación aplicable y mejores prácticas.
- Comunicación que permita ofrecer de manera efectiva y transparente la información requerida por los grupos de interés en esta materia.
- Taxonomía: estructurar y categorizar los clientes y los productos y servicios desde una perspectiva medioambiental y de cambio climático de acuerdo con los estándares globales y requerimientos regulatorios actualmente en desarrollo.
- Oportunidades de Negocio: asegurar que CaixaBank aprovecha las oportunidades de negocio actuales y futuras en materia de financiación/inversión sostenible en el marco de la Estrategia Medioambiental, entre ellas, la emisión de bonos sostenibles y/o verdes.

Específicamente, en relación con la modelización de los riesgos físicos y de transición, desde mediados de 2019, CaixaBank participa en el segundo proyecto piloto de UNEP FI para implementar las recomendaciones del TCFD (T*askforce on Climate related Financial Disclosures*) en el sector bancario (*TCFD Banking Pilot Phase II*) con un foco en el desarrollo de metodologías y herramientas para el análisis de escenarios de riesgos climáticos físicos y de transición.

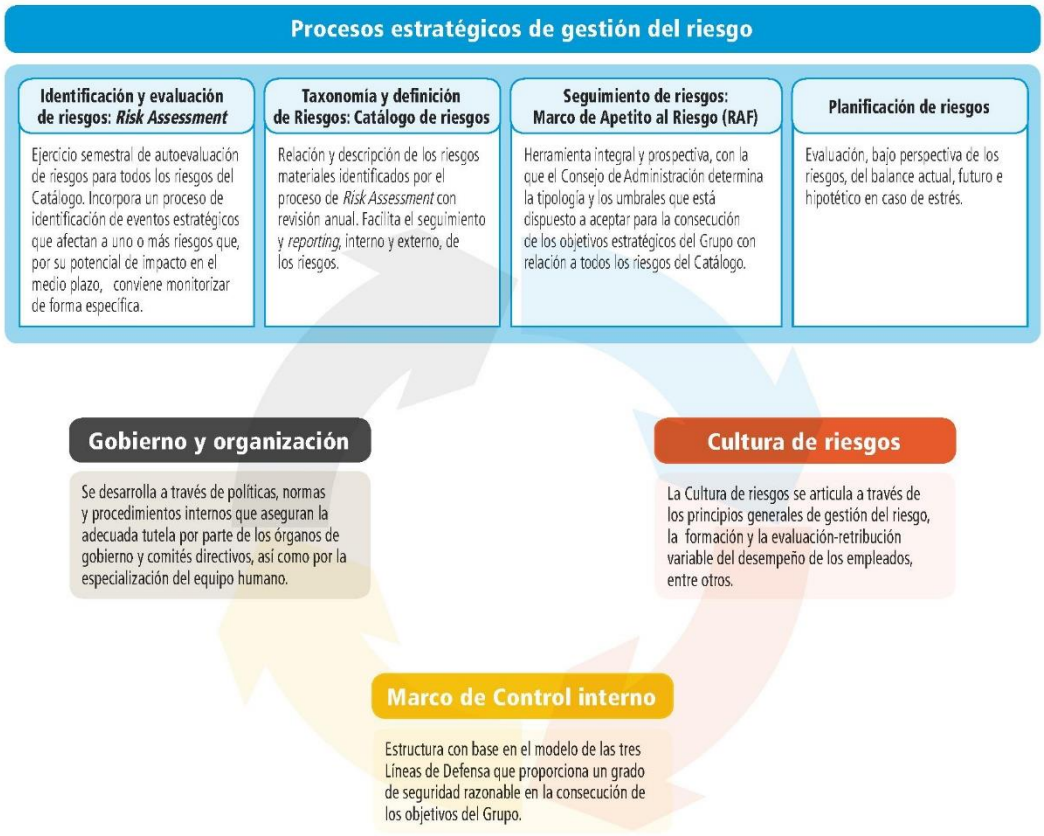
- **Presión del entorno legal, regulatorio o supervisor.**

El riesgo de incremento de la presión del entorno legal, regulatorio o supervisor son unos de los riesgos identificados en el ejercicio de autoevaluación de riesgos que pueden suponer un mayor impacto a corto-medio plazo. En concreto, se observa la necesidad de mantener una monitorización continua de las de nuevas propuestas legislativas y la modificación de la regulación en vigor, dada la elevada actividad de legisladores y reguladores del sector financiero; se constata una mayor preocupación en minimizar los errores en el asesoramiento en las diferentes materias jurídicas o de interpretación normativa; reducir las deficiencias en la gestión de demandas y mejorar la gestión de los requerimientos de reguladores/supervisores y de los expedientes sancionadores que puedan incoarse.

Se constata, también, una mayor preocupación en lo referente a materia de privacidad y protección de datos personales y en el cumplimiento de regulaciones y normativa relacionada con actividades llevadas a cabo por empleados o agentes que puedan perjudicar los intereses y derechos de nuestros clientes.

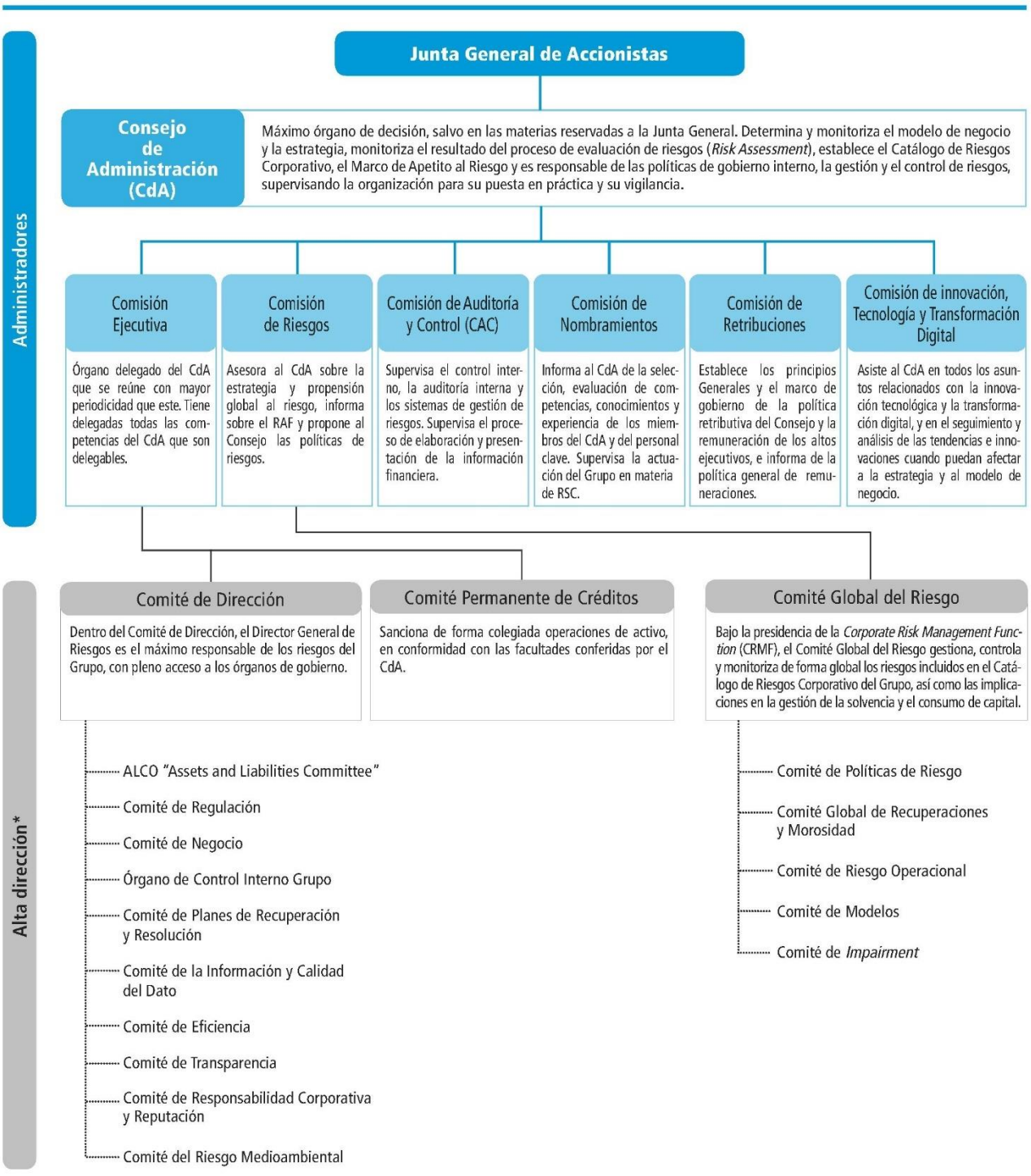
Mitigantes: Como parte de los riesgos del Catálogo del Grupo, se realiza un seguimiento periódico de su gestión y control. En este sentido, complementariamente a lo anterior, se han mejorado sus indicadores de seguimiento de su apetito al riesgo por parte de los órganos de gestión y de gobierno.

A continuación, y para facilitar una visión completa de la Gestión y el Control de Riesgos, se describen los siguientes elementos centrales del marco de gestión del riesgo del Grupo:



3.2.1. Gobierno y Organización

A continuación, se presenta el esquema organizativo en relación con la gobernanza en la gestión del riesgo en el Grupo:



* En el marco de las atribuciones delegadas conforma distintos comités para el gobierno, gestión y control del riesgo.
Nota: No se muestran todos los comités.

El Director General de Riesgos es miembro del Comité de Dirección y el máximo responsable de la coordinación de la gestión, seguimiento y control de los riesgos del Grupo, actuando para ello de forma independiente de las áreas de negocio y con pleno acceso a los Órganos de Gobierno del Grupo.

Como misión relevante de la Dirección General destaca el liderazgo en la implantación en toda la Red Territorial, en colaboración con otras áreas del Grupo, de los instrumentos que permitan la gestión integral de los riesgos, con el fin de asegurar el equilibrio entre los riesgos asumidos y la rentabilidad esperada.

La *Corporate Risk Management Function*, como responsable del desarrollo e implementación del marco de gestión y control de riesgos y de la segunda línea de defensa (véase Nota 3.2.4.) actúa de forma independiente de las áreas tomadoras de riesgo, y tiene acceso directo a los Órganos de Gobierno del Grupo, especialmente a la Comisión de Riesgos, a cuyos Consejeros reporta regularmente sobre la situación y evolución esperada del perfil de riesgos del Grupo.

3.2.2. Procesos estratégicos de gestión del riesgo

El Grupo dispone de los siguientes procesos estratégicos de gestión del riesgo para la identificación, medición, seguimiento, control y *reporting* de los riesgos:

Evaluación de riesgos (Risk Assessment)

El Grupo realiza con periodicidad semestral un proceso de autoevaluación del riesgo, con el fin de:

- Identificar, evaluar, calificar y comunicar internamente cambios significativos en los riesgos inherentes asumidos en su entorno y modelo de negocio.
- Realizar una autoevaluación de las capacidades de gestión, de control y de gobierno de los riesgos, como instrumento explícito que ayuda a detectar mejores prácticas y debilidades relativas en alguno de los riesgos.

El resultado de esta autoevaluación se reporta, al menos anualmente, primero al Comité Global del Riesgo y a la Comisión de Riesgos en segunda instancia, para ser finalmente aprobado por el Consejo de Administración.
El Risk Assessment es una de las principales fuentes de identificación de eventos estratégicos (ver nota *3.1. Entorno y factores de riesgo*).

Catálogo de Riesgos Corporativo

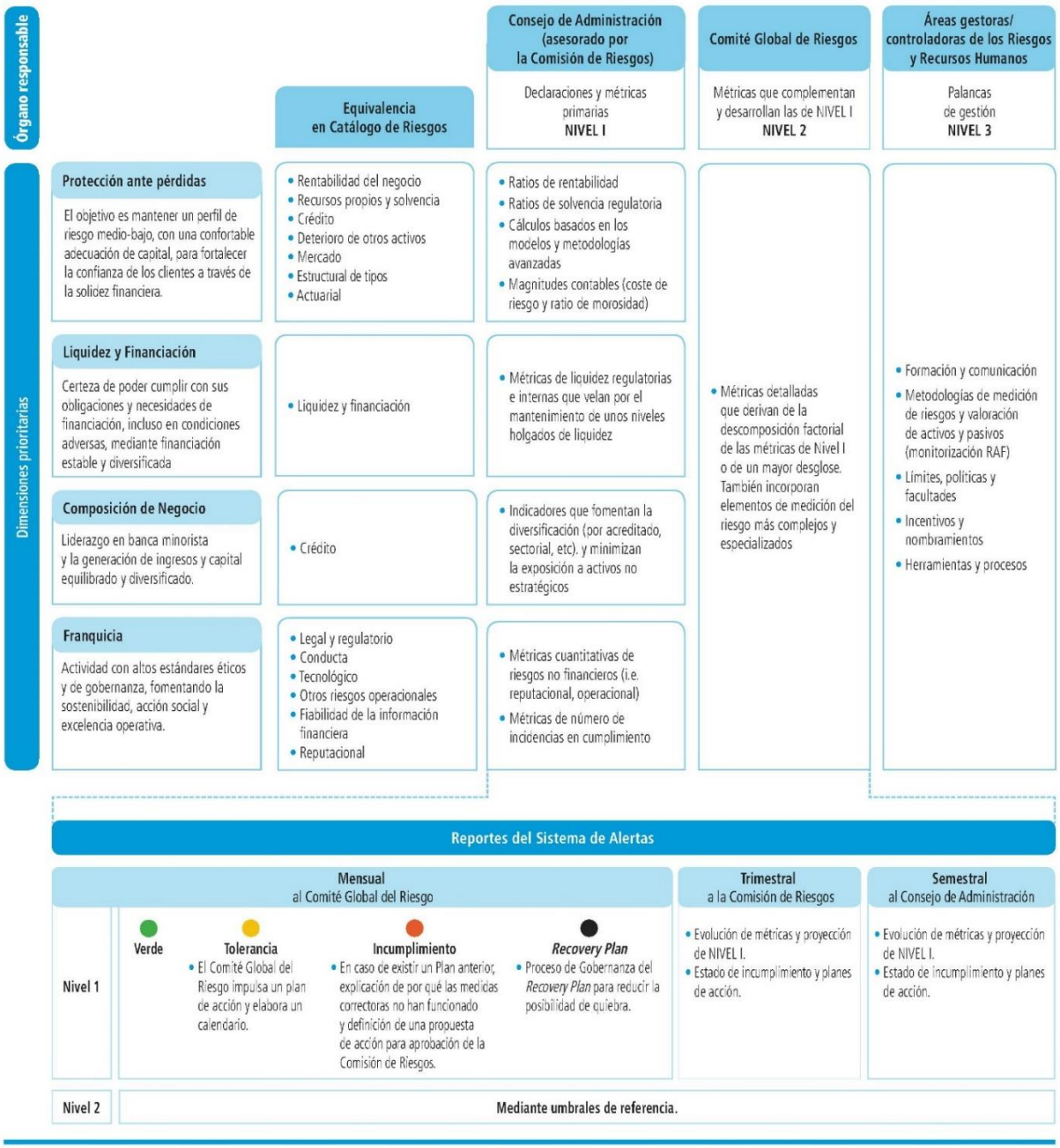
El Grupo dispone de un Catálogo de Riesgos Corporativo que facilita el seguimiento y *reporting*, interno y externo, de los riesgos:

Riesgos	Descripción
Riesgos de modelo de negocio	
Rentabilidad del negocio	Obtención de resultados inferiores a las expectativas del mercado o a los objetivos del Grupo que impidan, en última instancia, alcanzar un nivel de Rentabilidad Sostenible superior al Coste de Capital.
Recursos propios / Solvencia	Restricción de la capacidad del Grupo CaixaBank para adaptar su volumen de recursos propios a las exigencias normativas o a la modificación de su perfil de Riesgo.
Liquidez y financiación	Déficit de activos líquidos, o limitación en la capacidad de acceso a la financiación del mercado, para satisfacer los vencimientos contractuales de los pasivos, los requerimientos regulatorios o las necesidades de inversión del Grupo.
Riesgos específicos de la actividad financiera	
Crédito	Pérdida de valor de los activos del Grupo CaixaBank frente a un cliente o contrapartida, por el deterioro de la capacidad de dicho cliente o contrapartida para hacer frente a sus compromisos con el Grupo.
Deterioro de otros activos	Reducción del valor en libros de las participaciones accionariales y de los activos no financieros (materiales, inmateriales, por impuestos y otros activos) del Grupo CaixaBank.
Mercado	Pérdida de valor de los activos o incremento de valor de los pasivos incluidos en la cartera de negociación por fluctuaciones de los tipos de interés, tipos de cambio, *spread* de crédito, factores externos o precios en los mercados donde dichos activos/pasivos se negocian.
Estructural de tipos	Efecto negativo sobre el valor económico de las masas del balance o sobre el margen financiero debido a cambios en la estructura temporal de los tipos de interés y su afectación a los instrumentos del activo, pasivo y fuera de balance del Grupo no registrados en la cartera de negociación.
Actuarial	Riesgo de pérdida o modificación adversa del valor de los compromisos contraídos por contratos de seguro o pensiones con clientes o empleados a raíz de la divergencia entre la estimación para las variables actuariales empleadas en la tarificación y reservas y la evolución real de estas.
Riesgos operacional y reputacional	
Legal / Regulatorio	Potenciales pérdidas o disminución de la rentabilidad del Grupo CaixaBank a consecuencia de cambios en la legislación vigente, de una incorrecta implementación de dicha legislación en los procesos del Grupo CaixaBank, de la inadecuada interpretación de la misma en las diferentes operaciones, de la incorrecta gestión de los requerimientos judiciales o administrativos o de las demandas o reclamaciones recibidas.
Conducta	Aplicación de criterios de actuación contrarios a los intereses de sus clientes u otros grupos de interés, o actuaciones u omisiones por parte del Grupo no ajustadas al marco jurídico y regulatorio, o a las políticas, normas o procedimientos internos o a los códigos de conducta y estándares éticos y de buenas prácticas.
Tecnológico	Pérdidas debidas a la inadecuación o los fallos del *hardware* o del *software* de las infraestructuras tecnológicas, debidos a ciberataques u otras circunstancias, que pueden comprometer la disponibilidad, integridad, accesibilidad y seguridad de las infraestructuras y los datos.
Otros riesgos operacionales	Pérdidas o daños provocados por errores o fallos en procesos, por acontecimientos externos o por la actuación accidental o dolosa de terceros ajenos al Grupo. Incluye, entre otros, factores de riesgo relacionados con la externalización, la utilización de modelos cuantitativos, la custodia de valores o el fraude externo.
Fiabilidad de la información financiera	Deficiencias en la exactitud, integridad y criterios de elaboración de los datos necesarios para la evaluación de la situación financiera y patrimonial del Grupo CaixaBank.
Reputacional	Menoscabo de la capacidad competitiva por deterioro de la confianza en el Grupo CaixaBank de alguno de sus grupos de interés, a partir de la evaluación que dichos grupos efectúan de las actuaciones u omisiones, realizadas o atribuidas, del Grupo, su Alta Dirección, sus Órganos de Gobierno o por quiebra de entidades relacionadas no consolidadas (riesgo de *Step-In*).

El Catálogo de Riesgos Corporativo está sujeto a revisión continua, particularmente sobre aquellos riesgos con afectación material. Al menos con frecuencia anual, el Catálogo se reporta primero al Comité Global del Riesgo y a la Comisión de Riesgos en segunda instancia, para ser finalmente aprobado por el Consejo de Administración.

Marco de Apetito al Riesgo

El Marco de Apetito al Riesgo (en adelante, Risk Appetite Framework o "RAF") es una herramienta integral y prospectiva con la que el Consejo de Administración determina la tipología y los umbrales de riesgo que está dispuesto a aceptar para la consecución de los objetivos estratégicos del Grupo. Estos objetivos no únicamente quedan reflejados mediante niveles de tolerancia al riesgo sino que además el RAF contempla declaraciones de mínimo apetito al riesgo como, por ejemplo, el seguimiento de riesgo fiscal como parte del riesgo legal recogido en el Catálogo de Riesgos Corporativo. Por tanto, el RAF determina el apetito al riesgo para el desarrollo de la actividad.



Planificación de riesgos

El Grupo cuenta con procesos institucionales para evaluar bajo la perspectiva de los riesgos la evolución del balance (actual, futuro e hipotético) en escenarios de estrés. Para ello, el Grupo efectúa una planificación de la evolución esperada de las magnitudes y de las ratios que delimitan el perfil de riesgo futuro, como parte del Plan Estratégico vigente, cuyo cumplimiento se revisa de forma recurrente.

Adicionalmente, se evalúan las variaciones en este mismo perfil bajo potencial ocurrencia de escenarios estresados, tanto en ejercicios internos, como en los sujetos a supervisión regulatoria (ICAAP, ILAAP y stress tests EBA). Con ello, se facilita al equipo directivo y a los órganos de gobierno la visión necesaria sobre la resistencia del Grupo ante eventos internos y/o externos.

3.2.3. Cultura de Riesgos

Principios generales de gestión del riesgo

Se resumen a continuación los Principios Generales que rigen la Gestión del Riesgo en el Grupo:

- El riesgo es inherente a la actividad del Grupo.
- Responsabilidad última del Consejo de Administración.
- Implicación de toda la organización.
- La gestión comprende el ciclo completo de las operaciones.
- Decisiones conjuntas, existiendo un sistema de facultades y requiriendo siempre la aprobación de dos empleados.
- Independencia de las unidades de negocio y operativas.
- Concesión según la capacidad de devolución del titular y a una rentabilidad adecuada.
- Homogeneidad en los criterios y herramientas utilizadas.
- Descentralización de las decisiones.
- Uso de técnicas avanzadas.
- Dotación de recursos adecuados.
- Formación y desarrollo de competencias continuo.

Formación

En el ámbito específico de la actividad de Riesgos, la Alta Dirección define los contenidos de formación, tanto en las funciones de soporte al Consejo de Administración/Alta Dirección, con contenidos específicos que faciliten la toma de decisiones a alto nivel, como en el resto de las funciones de la organización, especialmente en lo que respecta a profesionales de la red de oficinas. Todo ello se realiza con el objetivo de facilitar la traslación a toda la organización del RAF, la descentralización de la toma de decisiones, la actualización de competencias en el análisis de riesgos y la optimización de la calidad del riesgo.

El Grupo estructura su oferta formativa a través de la Escuela de Riesgos. De esta forma la formación se plantea como una herramienta estratégica orientada a dar soporte a las áreas de negocio a la vez que es el canal de transmisión de la cultura y las políticas de riesgos del Grupo ofreciendo formación, información y herramientas a todos los profesionales. La propuesta se articula como un itinerario formativo de especialización en la gestión de riesgos que estará vinculado a la carrera profesional de cualquier empleado, abarcando desde Banca Retail a especialistas de cualquier ámbito.

Las principales iniciativas formativas del Grupo en el ámbito de fomento de la cultura de riesgos tienen las siguientes magnitudes:

FORMACIÓN Y CULTURA DE RIESGOS

CURSO	TÍTULO	COLECTIVO FORMADO	NÚMERO DE PERSONAS AÑO
Curso Básico de Riesgo Bancario *(cuarta edición)*	Certificación Universitaria de nivel básico	No especialistas de la red comercial de oficinas y otros colectivos de interés que puedan requerir un conocimiento básico de los criterios de riesgo de la organización para el desempeño de su trabajo	272
Diploma de Postgrado en Análisis de Riesgo Bancario *(séptima edición)*	Diploma universitario	Direcciones y subdirecciones de oficinas de la red comercial, y otros colectivos de interés que, por su función, puedan tener atribuciones en la concesión de operaciones de activo, o bien requieran de un conocimiento avanzado del riesgo	318
Formación especialista en riesgos para oficinas Agrobank *(primera edición)*	Especialidad	Empleados que componen la red de oficinas AgroBank	1.957
Formación especialista en riesgos para oficinas BusinessBank *(primera edición)*	Especialidad	Empleados que componen la red de oficinas Businessbank	277
Formación especialista en riesgos para oficinas de Banca Privada *(primera edición)*	Especialidad	Empleados que componen la red de Banca Privada	552
Formación nueva Ley de Contratos de Crédito Inmobiliario 5/2019 *(primera y segunda edición)*	Certificación Universitaria	Curso de actualización de la nueva ley 5/2019 dirigida a empleados que componen la red de Retail, Empresas y Riesgos	9.842

Comunicación

La difusión de la cultura corporativa de riesgos es un elemento esencial para el mantenimiento de un marco robusto y coherente alineado con el perfil de riesgos del Grupo. En este sentido cabe destacar la Intranet corporativa de riesgos que constituye un entorno dinámico de comunicación directa de las principales novedades del entorno de riesgos. Destacan sus contenidos a nivel de actualidad, información institucional, sectorial y formación.

Evaluación y retribución del desempeño

Tal y como se ha mencionado en la sección del RAF, el Grupo vela porque la motivación de sus empleados sea coherente con la cultura de riesgos y con el cumplimiento de los niveles de riesgo que el Consejo está dispuesto a asumir.

En este sentido, existen esquemas de compensación vinculados directamente con la evolución anual de las métricas del RAF y que se detallan en el Informe Anual de Remuneraciones.

3.2.4. Marco de Control Interno

El Grupo dispone de un Marco de Control Interno de acuerdo con: i) las Directrices de Gobierno Interno de la EBA de 21 de marzo de 2018, las cuales desarrollan los requerimientos de gobierno interno establecidos en la Directiva 2013/36/EU del Parlamento Europeo y ii) con otras directrices regulatorias sobre funciones de control aplicables a entidades financieras y a las recomendaciones de la CNMV; el cual proporciona un grado de seguridad razonable en la consecución de los objetivos del Grupo.

Adicionalmente, CaixaBank ha finalizado el establecimiento, en interés del Grupo, de principios y criterios de actuación generales en prácticamente todos sus ámbitos de actividad, mediante la aprobación de las correspondientes políticas corporativas. Estas políticas han sido trasladadas a las filiales que, en el ámbito de su autonomía y competencias, las han adaptado, aplicado y desarrollado teniendo en cuenta el ámbito regulatorio específico que les resulta de aplicación.

Las líneas directrices del Marco de Control Interno del Grupo están recogidas en la Política Corporativa de Control Interno y se configuran en línea con las directrices de los reguladores y las mejores prácticas del sector sobre la base del "modelo de tres líneas de defensa":

Riesgos Corporativos	Primera línea de defensa(1)	Segunda línea de defensa			Tercera línea de defensa
		C	RMF(2)		
			CRMF	CIF	
Rentabilidad del negocio	DE de Intervención, Control de Gestión y Capital			●	Auditoría interna
Recursos propios / Solvencia	DE de Intervención, Control de Gestión y Capital			●	
Liquidez y Financiación	DE de Finanzas		●		
Crédito	DG de Negocio, DG de Riesgos, DE *CIB and International Banking*, DE Morosidad, Recuperaciones y Activos Adjudicados		●		
Deterioro de otros activos	DE de Intervención, Control de Gestión y Capital, DE de Asesoría Jurídica y DE de Activos Adjudicados		●	●	
Mercado	DE de Finanzas		●		
Estructural de tipos	DE de Finanzas		●		
Actuarial	DE de Seguros		●		
Legal y regulatorio	DE de Asesoría Jurídica	●			
Conducta	DG de Negocio, DE de Asesoría Jurídica, DE de Finanzas y DE *CIB and International Banking*	●			
Tecnológico	DE de Medios		●		
Otros riesgos operacionales	DE de Medios, DG de Negocio y DE *CIB and International Banking*		●		
Fiabilidad de la información financiera	DE de Intervención, Control de Gestión y Capital		●	●	
Reputacional	DE de Comunicación, Relaciones Institucionales, Marca y RSC y DG de Negocio	●			

(1) Se identifican ámbitos indicados del Comité de Dirección, así como particularmente otros ámbitos específicos.
(2) *La Risk Management Function* (RMF), de acuerdo con su denominación en inglés, está compuesta por la *Corporate Risk Management Function & Planning* (CRMF) y Control Interno Financiero (CIF).
C - *Compliance*
DG - Dirección General
DE - Dirección Ejecutiva

Primera línea de defensa

Formada por las líneas de negocio (áreas tomadoras de riesgo) y las funciones de soporte que originan la exposición a los riesgos del Grupo en el ejercicio de su actividad. Asumen riesgos y son responsables de su gestión continua. Son responsables de desarrollar y mantener controles efectivos sobre sus correspondientes negocios, así como de identificar, gestionar, medir, controlar, mitigar y reportar los principales riesgos que originan en el ejercicio de su actividad. Entre otras actividades, identifican, evalúan y notifican sus exposiciones, teniendo en cuenta el apetito al riesgo del banco, los límites de riesgo autorizados y las políticas, procedimientos y controles existentes.

La forma en que la línea de negocio ejecuta sus responsabilidades debe reflejar la cultura de riesgo actual del banco, promovida por el Consejo de Administración.

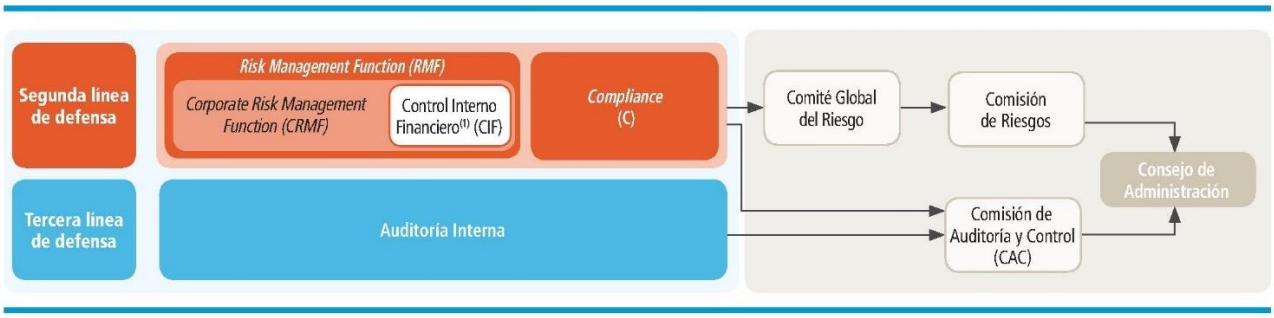
Estas funciones pueden estar integradas en las propias unidades de negocio y soporte al negocio. No obstante, cuando el nivel de complejidad, intensidad o necesidad de focalización así lo requieren, se establecen unidades de control específicas, dotadas de mayor especialización, para asegurar un nivel adecuado de control de los riesgos.

Segunda línea de defensa

Las funciones integradas en la segunda línea de defensa actúan de forma independiente de las unidades de negocio y comprenden:

- El establecimiento de políticas de gestión y control de los riesgos, en coordinación con la primera línea de defensa, evaluando su cumplimiento posterior.
- La identificación, medición y seguimiento de los riesgos (incluyendo los emergentes), contribuyendo a la definición e implantación de indicadores de riesgo, alineados con el RAF.
- Coordinan los procesos de cumplimentación y seguimiento de los procesos estratégicos de gestión del riesgo: Risk Assessment, el Catálogo de Riesgos Corporativo y el RAF.
- Seguimiento periódico de la efectividad de los indicadores de primera línea de defensa, así como de indicadores propios de la segunda línea de defensa, en relación con el perfil de los riesgos establecidos.
- Seguimiento de las debilidades de control identificadas, así como del establecimiento e implantación de los Planes de Acción.
- Contraste independiente de los modelos internos.

Las actividades de la segunda línea de defensa, del mismo modo que i) las debilidades identificadas, ii) el seguimiento de los planes de acción y (iii) la opinión sobre la adecuación del entorno de control en el Grupo se reportan periódicamente a los a órganos responsables del entorno control, siguiendo la jerarquía establecida, así como a organismos supervisores.



(1) En dependencia jerárquica de la Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de Gestión y Capital.

La segunda línea de defensa se distribuye entre la *Risk Management Function* (RMF) y *Compliance*. En cuanto a la RMF, está formada por las siguientes áreas:

- *Corporate Risk Management Function & Planning* (CRMF)

  La CRMF tiene responsabilidad en la identificación, medición, evaluación, gestión y *reporting* de los riesgos bajo su ámbito de competencia, contando una visión general sobre la totalidad de los riesgos del Grupo. A tales efectos, todos aquellos aspectos considerados relevantes para el ejercicio de sus responsabilidades que son desarrollados por funciones de segunda línea de defensa sin dependencia jerárquica serán reportados a la CRMF.

  Adicionalmente, en relación con aquellas materias que son de su competencia la CRMF: i) realiza el seguimiento de la organización interna de la segunda línea de defensa, los planes y actividades generales, y la evaluación de su eficacia; ii) vela por el adecuado dimensionamiento de la segunda línea de defensa para garantizar la gestión eficaz de sus responsabilidades, realizar el seguimiento de sus objetivos, y de los proyectos de mejora relativos a los procesos y sistemas de gestión y seguimiento de los riesgos; y iii) asegura a la Dirección y a los Órganos de Gobierno la existencia, el diseño adecuado y la aplicación efectiva de las políticas y procedimientos de control de los riesgos en la organización, evaluando el entorno de control de los riesgos. Asimismo, la CRMF ha de reforzar siempre que sea preciso los mecanismos de coordinación de las actuaciones de las Unidades de Control de Riesgos de la primera, segunda y tercera línea de defensa.

Validación y Riesgo de Modelo (VRM)

La Función de Validación Interna en CaixaBank se lleva a cabo desde el Departamento de Validación y Riesgo de Modelo, dependiente de la RMF, que tiene como objetivo emitir una opinión técnica independiente sobre la adecuación de los modelos internos utilizados a efectos de gestión interna y/o de carácter regulatorio del Grupo. Dentro de sus ámbitos de actuación se incluye la revisión de los aspectos metodológicos, de la integración en la gestión (adecuación de los usos de los modelos, entre otros), la verificación de la existencia de un entorno tecnológico con la calidad de datos suficiente y otros aspectos transversales (como el gobierno del modelo u otros aspectos documentales).

Las actividades de la Función de Validación están alineadas con las exigencias normativas de los distintos mecanismos de supervisión.

Los resultados de cualquier actividad de revisión de la Función de Validación derivan en una opinión global y en la emisión de recomendaciones, en caso necesario.

Adicionalmente, la Función de Riesgo de Modelo, ubicada en el mismo Departamento, se encarga, desde 2019, del despliegue del Marco de Gestión de Riesgo de Modelo con visión transversal, contemplando, como pilares básicos, la identificación de los modelos, su gobierno y la monitorización del riesgo de modelo.

- Control Interno Financiero (CIF)

  El departamento de Control Interno Financiero depende jerárquicamente de la Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de Gestión y Capital, se integra funcionalmente en la RMF y realiza las funciones de segunda línea de defensa relacionadas con los siguientes riesgos: i) rentabilidad de negocio; ii) recursos propios / solvencia; iii) deterioro de otros activos y iv) fiabilidad de la información financiera.

En cuanto a *Compliance* (C),

La Subdirección General de *Compliance* es una función en dependencia del Consejero Delegado, y reporta directamente, en su ámbito de actuación, a la Alta Dirección, a los Órganos de Gobierno, así como a los organismos supervisores (Banco de España, BCE, Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC), Tesoro, CNMV y otros organismos).

El modelo de supervisión de *Compliance* se basa en cuatro palancas principales de gestión: i) definición y mantenimiento de una taxonomía detallada de riesgos en cada ámbito de actuación; ii) Plan de *Compliance* anual, dónde se determinan las actividades de supervisión y de revisión de procedimientos internos en función de su criticidad; iii) seguimiento de gaps (deficiencias de control o incumplimientos de normativas) identificados, bien por la primera línea de defensa, bien a través de las actividades integradas en el Plan de *Compliance*, bien por informes de expertos externos, informes de las inspecciones de los organismos supervisores, reclamaciones de clientes, etc. y de los Planes de Acción de mejora, sobre los que se realiza un seguimiento periódico; iv) *reporting* y escalado de la información relevante, seguimiento de inspecciones o deficiencias en el ámbito de *Compliance*.

Asimismo, la función de *Compliance* realiza actividades de asesoramiento sobre las materias de su competencia, y lleva a cabo acciones de desarrollo y transformación de la "Cultura" de *Compliance* a través del rediseño de procesos basados en la tecnología, a través de planes de sensibilización y comunicación a toda la organización y a través de acciones de formación, estableciendo un plan de formación regulatoria obligatoria y vinculada al bonus anual.

Otra actividad que desarrolla es velar por las buenas prácticas en materia de integridad y normas de conducta, para lo que dispone, entre otros medios, del canal confidencial de consultas y denuncias.

Tercera línea de defensa

Con el fin de establecer y preservar la independencia de la función, la Dirección Ejecutiva de Auditoría Interna depende funcionalmente de la Presidenta de la Comisión de Auditoría y Control del Consejo de Administración, sin perjuicio de que deba reportar al Presidente del Consejo de Administración para el adecuado cumplimiento de sus funciones.

Auditoría Interna dispone de un Estatuto de su función, aprobado por el Consejo de Administración que establece que es una función independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, se ha concebido para agregar valor y mejorar las actividades. Tiene como objetivo proporcionar una seguridad razonable a la Alta Dirección y a los Órganos de Gobierno sobre:

- La eficacia y eficiencia de los Sistemas de Control Interno para la mitigación de los riesgos asociados a las actividades del Grupo.

- El cumplimiento de la legislación vigente, con especial atención a los requerimientos de los Organismos Supervisores y la adecuada aplicación del RAF definido.
- El cumplimiento de las políticas y normativas internas, y la alineación con las mejores prácticas y buenos usos sectoriales, para un adecuado Gobierno Interno del Grupo.
- La fiabilidad e integridad de la información financiera y operativa, incluyendo la efectividad del Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF).

En este sentido, los principales ámbitos de supervisión se refieren a:

- La adecuación, eficacia e implantación de políticas, normas y procedimientos.
- La efectividad de los controles.
- La adecuada medición y seguimiento de Indicadores de la primera línea de defensa y segunda línea de defensa.
- La existencia y correcta implantación de los planes de acción para la remediación de las debilidades de los controles.
- La validación, el seguimiento y la evaluación del entorno de control que realiza la segunda línea de defensa.

Asimismo, sus funciones incluyen i) la elaboración del Plan Anual de Auditoría con visión plurianual basado en las evaluaciones de riesgos, que incluya los requerimientos de los reguladores y aquellas tareas o proyectos solicitados por la Alta Dirección/Comité de Dirección y la Comisión de Auditoría y Control; ii) el reporte periódico de las conclusiones de los trabajos realizados y las debilidades detectadas a los Órganos de Gobierno, la alta dirección, los auditores externos, supervisores y resto de entornos de control y gestión que corresponda; y iii) la aportación de valor mediante la formulación de recomendaciones para solventar las debilidades detectadas en las revisiones y el seguimiento de su adecuada implantación por los centros responsables.

3.3.1. Descripción general

El riesgo de crédito corresponde a la pérdida de valor de los activos del Grupo CaixaBank frente a un cliente o contrapartida, por el deterioro de la capacidad de dicho cliente o contrapartida para hacer frente a sus compromisos con el Grupo. Es el más significativo de la actividad financiera del Grupo, basada en la comercialización bancaria y aseguradora, la operativa de tesorería y la participación a largo plazo en el capital de instrumentos de patrimonio.

La exposición máxima al riesgo de crédito de los instrumentos financieros incluidos en los epígrafes de instrumentos financieros del activo del balance, incluido el riesgo de contraparte, se presenta a continuación:

EXPOSICIÓN MÁXIMA AL RIESGO DE CRÉDITO
(Millones de euros)

	31-12-2019		31-12-2018	
	EXPOSICIÓN MÁXIMA AL RIESGO DE CRÉDITO	COBERTURA	EXPOSICIÓN MÁXIMA AL RIESGO DE CRÉDITO	COBERTURA
Activos financieros mantenidos para negociar (Nota 11)	1.176		1.103	
Instrumentos de patrimonio	457		348	
Valores representativos de deuda	719		755	
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados (Nota 12)	427		704	
Instrumentos de patrimonio	198		232	
Valores representativos de deuda	63		145	
Préstamos y anticipos	166		327	
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global (Nota 13)	18.371		21.888	
Instrumentos de patrimonio	2.407		3.565	
Valores representativos de deuda	15.964		18.323	
Activos financieros a coste amortizado (Nota 14)	249.408	(4.706)	248.299	(5.717)
Valores representativos de deuda	17.395	(6)	17.064	(4)
Préstamos y anticipos	232.013	(4.700)	231.235	(5.713)
Bancos centrales	6		5	
Entidades de crédito	5.155	(2)	7.550	
Clientela	226.852	(4.698)	223.680	(5.713)
Derivados de negociación y contabilidad de coberturas	3.854		3.906	
Activos afectos al negocio asegurador (Nota 17)	72.683		61.688	
TOTAL EXPOSICION ACTIVA	**345.919**	**(4.706)**	**337.588**	**(5.717)**
TOTAL GARANTÍAS CONCEDIDAS Y COMPROMISOS CONTINGENTES	**98.340**		**89.027**	**(355)**
TOTAL	**444.259**	**(4.706)**	**426.615**	**(6.072)**

(*)Los CCF (*Credit Conversion Factors*), factor de conversión de crédito de garantías concedidas y compromisos en créditos, a 31 de diciembre de 2019 y 2018 ascienden a 71.818 y 59.416 millones de euros.

La exposición máxima al riesgo de crédito es el valor en libros bruto, excepto en el caso de derivados, que es el valor de la exposición según el método de valoración de la posición a precios de mercado, que se calcula como la suma de:

- Exposición actual: el valor más alto entre cero y el valor de mercado de una operación o de una cartera de operaciones en un conjunto de operaciones compensables con una contraparte que se perdería en caso de impago de la contraparte, asumiendo que no se recuperará nada sobre el valor de las operaciones en caso de insolvencia o liquidación más allá del colateral recibido.
- Riesgo potencial: variación de la exposición crediticia como resultado de los cambios futuros de las valoraciones de las operaciones compensables con una contraparte durante el plazo residual hasta vencimiento.

Respecto a la actividad ordinaria, el Grupo orienta su actividad crediticia a la satisfacción de las necesidades de financiación de familias y empresas en un entorno de riesgo de perfil medio-bajo, conforme con el RAF, con la voluntad de mantener el liderazgo en la financiación de particulares y PYMES, así como para reforzar la prestación de servicios de valor añadido al segmento de grandes empresas.

Los principios y políticas que sustentan la gestión del riesgo de crédito en el Grupo son las siguientes:

- Una adecuada relación entre los ingresos y las cargas que asumen los consumidores.
- La verificación documental de la información facilitada por el prestatario y su solvencia.
- La información precontractual y protocolos de información adecuados a las circunstancias y características personales de cada cliente y de la operación.
- Una valoración adecuada e independiente de las garantías inmobiliarias.

3.3.2. Ciclo del riesgo de crédito

El ciclo completo de gestión del riesgo de crédito comprende toda la vida de la operación, desde el análisis de la viabilidad y la admisión del riesgo según criterios establecidos, el seguimiento de la solvencia y de la rentabilidad y, eventualmente, la recuperación de los activos deteriorados. La diligencia en la gestión de cada una de dichas etapas propiciará el éxito en el reembolso.

3.3.2.1. Admisión y concesión

El proceso de admisión y concesión de nuevas operaciones se basa en el análisis de cuatro puntos básicos: análisis de los intervinientes, finalidad de la operación, capacidad de devolución y características de la operación.

El sistema de facultades basado en el expediente electrónico asigna por defecto el nivel de aprobación a los empleados, con un nivel de responsabilidad según la delegación establecida por la Dirección como estándar adecuado asociado al cargo.

Este sistema de facultades se fundamenta en el estudio de cuatro ejes:

- **Importe**: es el montante solicitado juntamente con el riesgo ya concedido. El importe de la operación se define mediante dos métodos alternativos según el segmento al que pertenecen las operaciones:
  - Pérdida ponderada por producto: basado en la fórmula de cálculo de pérdida esperada tiene en cuenta el apetito al riesgo según la naturaleza de cada producto. Se aplica a las solicitudes cuyo primer titular es una persona jurídica.
  - Nominales: tiene en cuenta el importe nominal y las garantías de las operaciones de riesgo. Se aplica a personas físicas.
- **Garantía**: comprende el conjunto de bienes y/o prendas afectados para asegurar el cumplimiento de una obligación.
- **Política de Riesgo General**: conjunto de políticas que identifican y evalúan las variables relevantes de cada tipo de solicitud. Principalmente, suponen tratamientos específicos en referencia a operaciones de pequeño importe relativo, refinanciaciones, alertas de persona, actividad de seguimiento del riesgo, ratios de endeudamiento y diagnóstico del *scoring*.
- **Plazo:** duración de la operación solicitada, correlacionado con la finalidad de la operación. Existen políticas específicas en función del tipo de operación y plazo, que requieren un mayor nivel de facultades para su aprobación.

Con el propósito de facilitar la agilidad en la concesión a particulares y autónomos, existe un centro de admisión de riesgos de particulares con el compromiso de dar respuesta a las solicitudes en un plazo de 48h, estando pre-concedidas en determinados casos a través de determinados canales. Por su parte, las solicitudes de personas jurídicas se distribuyen a nivel territorial a través de Centros de Admisión de Riesgos (CAR), los cuales gestionan las solicitudes dentro de sus niveles de atribución, trasladándose a centros especializados de Servicios Centrales en caso de excederse los mismos. La aprobación del riesgo de cualquier operación, excepto aquellas que pueden aprobarse en Oficina o por el Director de Área de Negocio, está sujeta a la concurrencia de firmas de un responsable de negocio y un responsable de riesgo.

Con carácter particular, la organización interna de Admisión de Riesgo de Empresas en Servicios Centrales parte de la siguiente estructura especializada ajustada a la tipología de riesgos y canales de comercialización:

- **Riesgos Corporativa**: centraliza a grupos empresariales que tengan una facturación anual superior a los 200 millones de euros en los centros de Corporativa.
- **Riesgo de Empresas**: comprende las personas jurídicas o grupos de empresas con facturación hasta 200 millones de euros, y los de más de 200 millones de euros que no estén gestionados en los centros de Corporativa.

- **Riesgo Inmobiliario**: atiende a empresas promotoras de cualquier segmento independientemente de la facturación y a sociedades de inversión inmobiliaria.
- **Riesgo Turismo y Agroalimentario**: comprende todas aquellas empresas o grupos empresariales que desarrollan su actividad en el sector turismo y agroalimentario. Adicionalmente, incluye el segmento de autónomos del sector agrario.
- **Project Finance**: comprende todas las operaciones que se presentan mediante el esquema de financiación de proyecto, o project finance.
- **Banca Institucional**: comprende instituciones autonómicas o centrales, ayuntamientos e instituciones públicas locales en capitales de provincia o en poblaciones de más de 30.000 habitantes y miembros de grupos económicos o grupos de gestión cuyo interlocutor/matriz cumple los criterios anteriores.
- **Riesgo Soberano, País y Entidades Financieras**: responsables de la admisión y gestión del riesgo país y riesgo bancario que llevan implícitas las operaciones de financiación de los distintos segmentos.
- **Admisión de Riesgos de Particulares**: centraliza toda la admisión de personas físicas (particulares y autónomos, sin considerar en estos últimos los autónomos del sector agrario).

Finalmente, el Comité Permanente de Créditos tiene delegadas las facultades para la aprobación de operaciones individuales hasta 100 millones de euros, siempre y cuando el riesgo acumulado con el cliente sea igual o inferior a 150 millones de euros y, en general, posee atribuciones para aprobar operaciones que implican excepciones en sus características a las que pueden aprobarse en oficina y en los CAR. En caso de exceder los mencionados importes, la facultad de aprobación corresponde a la Comisión Ejecutiva.

Por otro lado, existen políticas, métodos y procedimientos de estudio y concesión de préstamos o créditos Responsables, como las asociadas al desarrollo de lo dispuesto en la Ley 2/2011 de Economía Sostenible y Orden EHA/2899/2011, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios o la más reciente Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario.

A efectos de *pricing* se considerarán todos los factores asociados a la operación, es decir, los costes de estructura, de financiación, la rentabilidad histórica del cliente y la pérdida esperada de la operación. Adicionalmente a los costes anteriores, las operaciones deberán aportar una remuneración mínima a los requerimientos de capital económico, que se calculará neta de impuestos.

Las herramientas de *pricing* y RAR (Rentabilidad Ajustada a Riesgo) permiten alcanzar los más altos estándares en el control del equilibrio entre la rentabilidad y el riesgo, posibilitando identificar los factores determinantes de la rentabilidad de cada cliente y así poder analizar clientes y carteras según su rentabilidad ajustada.

Corresponde a la Dirección General de Negocio la aprobación de los precios de las operaciones. En este sentido, la determinación de los precios se encuentra sujeta a un sistema de facultades enfocado a obtener una remuneración mínima y, adicionalmente, también a establecer los márgenes en función de los distintos negocios.

3.3.2.2. Mitigación del riesgo

El perfil de gestión del riesgo de crédito del Grupo está caracterizado por una política de concesión prudente, a precio acorde con las condiciones del acreditado y coberturas/garantías adecuadas. En cualquier caso, las operaciones a largo plazo deben contar con garantías más sólidas por la incertidumbre derivada del paso del tiempo y, en ningún caso, estas garantías deben sustituir una falta de capacidad de devolución o una incierta finalidad de la operación.

A efectos contables, se consideran garantías eficaces aquellas garantías reales y personales que son válidas como mitigante del riesgo en función de, entre otros: i) el tiempo necesario para su ejecución; ii) la capacidad de realización de las garantías y iii) la experiencia en la realización. A continuación, se describen las diferentes tipologías de garantías con sus políticas y procedimientos en la gestión y valoración:

- Garantías personales: destacan las operaciones de riesgo con empresas, en las que se considera relevante el aval de los socios, tanto personas físicas como jurídicas. Cuando se trata de personas físicas, la estimación de la garantía se realiza a partir de las declaraciones de bienes y cuando el avalista es persona jurídica, se analiza en el proceso de concesión como un titular.
- Garantías reales: los principales tipos de garantías reales aceptados son los siguientes:
  - Garantías pignoradas o constituidas por la solvencia de titulares y fiadores: destacan la prenda de operaciones de pasivo o los saldos intermediados. Para poder ser admitidos como garantía, los instrumentos financieros deben, entre otros requisitos: i) estar libres de cargas, ii) su definición contractual no debe impedir su pignoración, y iii) su calidad crediticia no debe estar relacionada con el titular del préstamo. La pignoración permanece hasta que vence o se cancela anticipadamente el activo o mientras no se dé de baja.

- Garantías hipotecarias o que afectan a un bien específico: es un derecho real constituido sobre un bien inmueble en garantía de una obligación.

Las políticas internas establecen lo siguiente:

- El procedimiento de admisión de garantías y los requerimientos necesarios para la formalización de las operaciones como, por ejemplo, la documentación que debe ser entregada al Grupo y la certeza jurídica con la que debe contar.
- Los procesos de revisión de las tasaciones registradas, para asegurar el correcto seguimiento y control de las garantías. Se llevan a cabo procesos periódicos de contraste y validación de los valores de tasación, con el fin de detectar posibles anomalías en la actuación de las sociedades de tasación proveedoras del Grupo.
- La política de desembolso, que afecta principalmente a las operaciones de promociones y autopromociones inmobiliarias.
- El *loan-to-value* (LTV) de la operación. El capital a conceder en operaciones hipotecarias está limitado a unos porcentajes sobre el valor de la garantía, valor que se define como el menor de entre el de tasación y, en el caso que se trate de una operación de adquisición, el valor de la escritura pública de compraventa. Los sistemas informáticos calculan el nivel de aprobación requerido para cada tipo de operación.
- Derivados de crédito: garantes y contraparte. El Grupo utiliza puntualmente derivados de crédito, contratados con entidades de alto nivel crediticio y amparados por contratos colaterales, para la cobertura del riesgo de crédito.

A continuación, se ofrece el detalle de las garantías recibidas para la concesión de operaciones del Grupo:

CATEGORIZACIÓN POR STAGE DE LA INVERSIÓN CREDITICIA Y GARANTÍAS AFECTAS (*)
(Millones de euros)

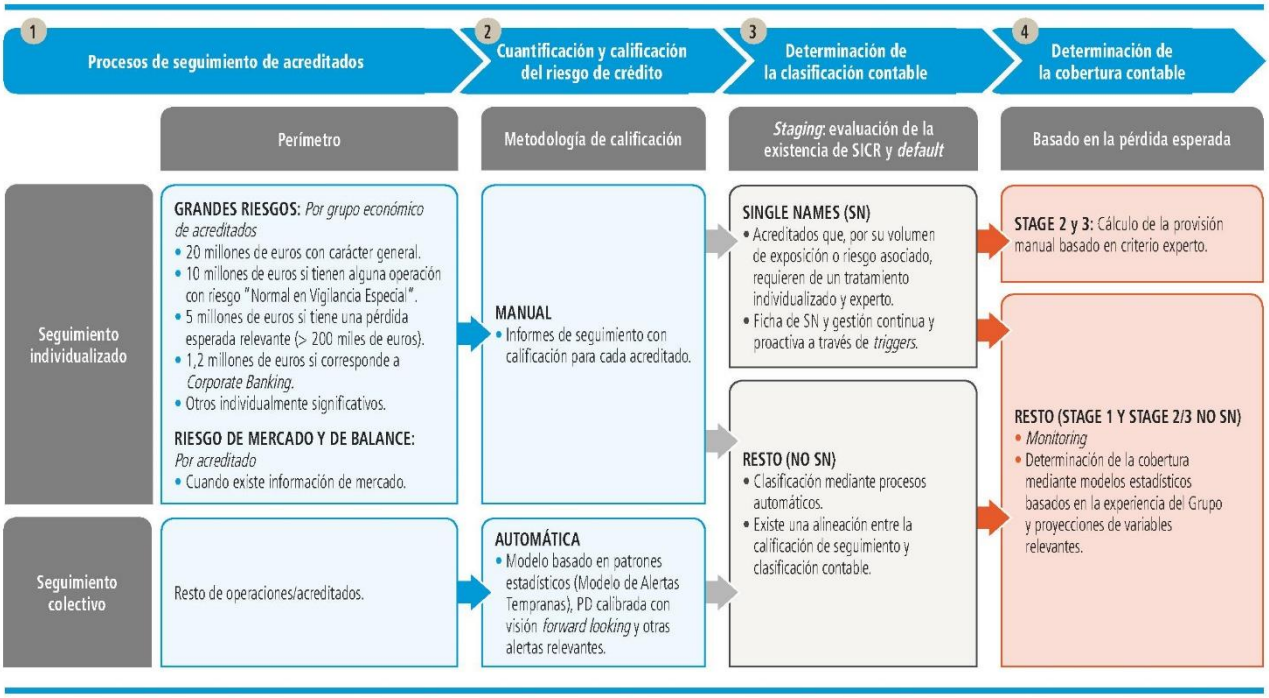
	31-12-2019			31-12-2018			01-01-2018 (**)		
	IMPORTE BRUTO	CORRECCIÓN DE VALOR POR DETERIORO	VALOR DE LAS GARANTIAS	IMPORTE BRUTO	CORRECCIÓN DE VALOR POR DETERIORO	VALOR DE LAS GARANTIAS	IMPORTE BRUTO	CORRECCIÓN DE VALOR POR DETERIORO	VALOR DE LAS GARANTIAS
Stage 1:	**201.418**	**(574)**	**288.562**	**194.618**	**(688)**	**290.246**	**191.744**	**(966)**	**317.649**
Sin garantía real	85.996	(374)	0	78.459	(320)	0	75.395	(907)	
Garantía real inmobiliaria	108.218	(116)	281.058	110.276	(201)	284.512	107.094	(119)	301.993
Otras garantías reales	7.204	(84)	7.504	5.883	(167)	5.734	9.255	60	15.656
Stage 2:	**15.541**	**(708)**	**21.552**	**16.328**	**(741)**	**24.636**	**15.663**	**(589)**	**14.415**
Sin garantía real	5.270	(378)	0	4.883	(339)	0	5.974	(445)	
Garantía real inmobiliaria	9.833	(249)	21.109	10.856	(302)	24.099	9.050	(130)	14.018
Otras garantías reales	438	(81)	443	589	(100)	537	639	(14)	397
Stage 3:	**8.387**	**(3.416)**	**9.929**	**10.733**	**(4.292)**	**15.605**	**13.781**	**(6.018)**	**15.456**
Sin garantía real	2.257	(1.658)	0	2.614	(1.550)	0	3.630	(2.946)	
Garantía real inmobiliaria	5.962	(1.656)	9.831	7.897	(2.630)	15.527	9.896	(2.931)	15.352
Otras garantías reales	168	(102)	98	222	(112)	78	255	(141)	104
PRÉSTAMOS	225.346	(4.698)	320.043	221.679	(5.721)	330.487	221.188	(7.573)	347.520
Stage 1:	1.672			2.015	(6)	0	1.870	(5)	
ANTICIPOS	1.672	0	0	2.015	(6)	0	1.870	(5)	0
TOTAL	**227.018**	**(4.698)**	**320.043**	**223.694**	**(5.727)**	**330.487**	**223.058**	**(7.578)**	**347.520**

(*) Incluye préstamos y anticipos a la clientela de los epígrafes «Activos financieros a coste amortizado» (Nota 14) y «Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados» (Nota 12)
(**) Véase nota 1.4 - Comparación de la información

Por otro lado, las medidas de mitigación del riesgo de contrapartida se detallan en el apartado 3.3.5.

3.3.2.3. Seguimiento y medición del riesgo de crédito

El Grupo dispone de un sistema de seguimiento y medición que garantiza la cobertura de cualquier acreditado y/u operación mediante procedimientos metodológicos adaptados a la naturaleza de cada titular y riesgo:



① *Procesos de seguimiento de acreditados*

El objetivo de la acción de seguimiento es determinar la calidad del riesgo asumido con un acreditado ("Calificación de Seguimiento") y las acciones a realizar en función del resultado, incluida la estimación del deterioro. El objeto del seguimiento del riesgo son acreditados titulares de instrumentos de deuda y exposiciones fuera de balance que comporten riesgo de crédito, siendo los resultados una referencia para la política de concesiones futuras.

La Política de Seguimiento de Riesgo de Crédito se articula en función del tipo y especificidad de la exposición que segrega en ámbitos diferenciados, conforme a las distintas metodologías de medición del riesgo de crédito.

La *Calificación* de *Seguimiento* es una valoración sobre la situación del cliente y de sus riesgos. Las distintas calificaciones son de mejor a peor: inapreciable, bajo, medio, medio-alto y dudoso; y pueden generarse de manera manual (en el caso del perímetro de acreditados bajo seguimiento individualizado) o automática (para el resto).

En función del perímetro de seguimiento y la calificación de los acreditados el seguimiento puede ser:

- **Individualizado:** de aplicación a exposiciones de importe relevante y/o que presentan características específicas. El seguimiento de grandes riesgos conduce a la emisión de informes de seguimiento de grupos, concluyendo en una calificación de seguimiento para los acreditados que lo componen.
- **Colectivo:** las calificaciones se obtienen a partir de la combinación de un modelo estadístico específico referido como el Modelo de Alertas Tempranas (MAT), la probabilidad de incumplimiento (PD para *probability of default*) calibrada con visión *forward looking* (consistente con la utilizada en el cálculo de las coberturas por riesgo de crédito) y diversas alertas relevantes. Tanto el MAT como la PD se obtienen con una frecuencia mínima mensual, siendo diaria en el caso de las alertas.

Adicionalmente, los modelos MAT y PD están sujetos a la Política de Modelos del Grupo y deben cumplir con los requisitos que se incluyen en la misma.

② *Cuantificación y calificación del riesgo de crédito*

El riesgo de crédito cuantifica las pérdidas derivadas por el incumplimiento de las obligaciones financieras por parte de los acreditados sobre la base de dos conceptos: la pérdida esperada y la pérdida inesperada.

- **Pérdida esperada** (PE): media o esperanza matemática de las pérdidas potenciales previstas que se calcula como el producto de las tres magnitudes siguientes: PD *(probability of default*), exposición (EAD para *exposure at default*) y severidad (LGD para *loss given* default).

- **Pérdida inesperada**: pérdidas potenciales imprevistas, producidas por la variabilidad que puede tener la pérdida respecto a la pérdida esperada estimada. Puede ser fruto de cambios repentinos de ciclo o de variaciones en los factores de riesgo o en la dependencia entre el riesgo de crédito de los diferentes deudores. Las pérdidas inesperadas son poco probables y de importe elevado debiendo ser absorbidas por los recursos propios del Grupo. El cálculo de la pérdida inesperada también se fundamenta, principalmente, en la PD, EAD y LGD de las operaciones.

La estimación de los parámetros del riesgo de crédito se apoya en la propia experiencia histórica de impago. Para ello, se dispone de un conjunto de herramientas y técnicas de acuerdo a las necesidades particulares de cada uno de los riesgos, descritas a continuación según su afectación sobre los tres factores de cálculo de la pérdida esperada:

- **EAD:** estima la deuda pendiente en caso de incumplimiento del cliente. Esta magnitud es relevante para aquellos instrumentos financieros que tienen una estructura de amortización variable en función de las disposiciones que haga el cliente (generalmente, cualquier producto *revolving*).

  Para la obtención de esta estimación se observa la experiencia interna de morosidad, relacionando los niveles de disposición en el momento del incumplimiento y en los 12 meses anteriores. En la construcción del modelo se consideran variables relevantes como la naturaleza del producto, el plazo hasta el vencimiento y las características del cliente.

- **PD**: el Grupo dispone de herramientas de soporte a la gestión para la predicción de la probabilidad de incumplimiento de cada acreditado que cubren la práctica totalidad de la actividad crediticia.

  Estas herramientas, implantadas en la red de oficinas e integradas en los canales de concesión y seguimiento del riesgo, han sido desarrolladas de acuerdo con la experiencia histórica de mora e incorporan las medidas necesarias tanto para ajustar los resultados al ciclo económico, con el objetivo de ofrecer mediciones relativamente estables a largo plazo, como a la experiencia reciente y a proyecciones futuras. Los modelos se pueden clasificar en función de su orientación al producto o a cliente:

  - Las herramientas orientadas al producto se utilizan básicamente en el ámbito de admisión de nuevas operaciones de banca minorista (*scorings de admisión*) y toman en consideración características del deudor, información derivada de la relación con los clientes, alertas internas y externas así como características propias de la operación, para determinar su probabilidad de incumplimiento.

  - Las herramientas orientadas al cliente evalúan la probabilidad de incumplimiento del deudor. Están integradas por *scorings* de comportamiento para el seguimiento del riesgo de personas físicas y por *ratings* de empresas.

    En lo relativo a empresas, las herramientas de rating son específicas según el segmento al cual pertenecen. Particularmente, en el caso de microempresas y pymes, el proceso de evaluación se fundamenta en un algoritmo modular en el que se valoran cuatro áreas de información diferentes: los estados financieros, la información derivada de la relación con los clientes, alertas internas y externas y otros aspectos cualitativos.

    En lo relativo a grandes empresas, el Grupo cuenta con modelos que requieren del criterio experto de los analistas y cuyo objetivo es replicar y ser coherentes con los *ratings* de las agencias de calificación. Ante la falta de una frecuencia suficiente de morosidad interna para la elaboración de modelos puramente estadísticos, la construcción de los modelos de este segmento se alinea con la metodología de Standard & Poor's, lo que permite el uso de sus tasas públicas de incumplimiento global y añade fiabilidad a la metodología.

  La actualización de los *scorings* y *ratings* de clientes se efectúa mensualmente con el objetivo de mantener actualizada la calificación crediticia, con la excepción del *rating* de grandes empresas que se actualiza con una frecuencia como mínimo anual o ante eventos significativos que puedan alterar la calidad crediticia. En el ámbito de personas jurídicas se realizan acciones periódicas de actualización de estados financieros e información cualitativa para conseguir el máximo nivel de cobertura del rating interno.

- **LGD**: cuantifica el porcentaje de la deuda que no podrá ser recuperada en caso de incumplimiento del acreditado.

  Se calculan las severidades históricas con información interna, considerando los flujos de caja asociados a los contratos desde el incumplimiento. Los modelos permiten obtener severidades en función de la garantía, la relación préstamo/valor (*LTV* o *Loan to Value*), el tipo de producto, la calidad crediticia del acreditado y, para aquellos usos que la regulación lo requiera, las condiciones recesivas del ciclo económico. Adicionalmente, se realiza una aproximación de los gastos indirectos (personal de oficinas, infraestructura, etc.) asociados al proceso de recuperación. En el caso de grandes empresas, la severidad también incorpora elementos de juicio experto de forma coherente con el modelo de *rating*.

Además del uso regulatorio para la determinación de los recursos propios mínimos del Grupo y el cálculo de coberturas, los parámetros de riesgo de crédito (PD, LGD y EAD) intervienen en diversas herramientas de gestión como en el cálculo de la rentabilidad ajustada al riesgo, la herramienta de pricing, la preclasificación de clientes, así como en las herramientas de seguimiento y los sistemas de alertas.

③ *Determinación de la clasificación contable*

La clasificación contable entre los distintos *Stages* de NIIF 9 de las operaciones con riesgo de crédito queda determinada por la ocurrencia de eventos de incumplimiento y/o incrementos significativos del riesgo de crédito (SICR, *significant increase in credit risk*) desde el reconocimiento inicial de la operación.

Se entenderá que ha habido un SICR y, por tanto, se clasificarán las operaciones como Stage 2, cuando se presenten debilidades que puedan suponer pérdidas significativamente superiores a las esperadas en el momento de la concesión. Para la identificación de debilidades en operaciones y acreditados, el Grupo cuenta con los procesos de seguimiento y calificación descritos en ②. Se considerarán como debilidad: un empeoramiento significativo de la calificación de seguimiento o un incremento relativo de PD relevante con respecto al origen de la operación.

Adicionalmente se clasificarán en Stage 2 las siguientes operaciones: i) operaciones incluidas en un acuerdo de sostenibilidad y que no hayan completado el periodo de prueba; ii) operaciones de refinanciación, refinanciadas o reestructuradas, que no proceda clasificar como dudosas y estén en el periodo de prueba; iii) operaciones de acreditados en concurso de acreedores en las que no proceda su clasificación en Stage 3 o fallido; y iv) operaciones en las que existan importes vencidos con más de 30 días de antigüedad, salvo prueba en contrario.

Salvo que estén identificadas como operaciones de refinanciación, refinanciadas o reestructuradas, se reclasificarán a Stage 1 las operaciones que dejen de satisfacer las condiciones para estar clasificadas en Stage 2.

Respecto a las operaciones de refinanciación, refinanciadas o reestructuradas clasificadas en Stage 2 por no proceder su clasificación como Stage 3 en la fecha de refinanciación o reestructuración o por haber sido reclasificadas desde la categoría de Stage 3, permanecerán identificadas como en Stage 2 durante un periodo de prueba hasta que se cumplan la totalidad de los siguientes requisitos: i) que se haya concluido que no es previsible que puedan tener dificultades financieras y que, por tanto, resulta altamente probable que puedan cumplir con sus obligaciones frente a la entidad en tiempo y forma; ii) que haya transcurrido un plazo mínimo de dos años desde la fecha de formalización de la operación de reestructuración o refinanciación o, si fuese posterior, desde la fecha de reclasificación desde Stage 3; iii) que alguno de los titulares no tenga ninguna otra operación con importes vencidos más de 30 días al final del período de prueba; y iv) que el titular haya pagado las cuotas devengadas de principal e intereses desde la fecha en la que se formalizó la operación de reestructuración o refinanciación o, si fuese posterior, desde la fecha de reclasificación desde Stage 3.

Adicionalmente, será necesario que el titular haya satisfecho mediante pagos regulares un importe equivalente a todos los importes (principal e intereses) que se hallasen vencidos en la fecha de la operación de reestructuración o refinanciación, o que se dieron de baja como consecuencia de ella, o bien, cuando resulte más adecuado atendiendo a las características de las operaciones, que se hayan verificado otros criterios objetivos que demuestren la capacidad de pago del titular. Lo que implica que no existan cláusulas contractuales que dilaten el reembolso, tales como períodos de carencia para el principal.

Se entenderá que ha habido un **evento de incumplimiento** (default) y, por tanto, se clasificarán a Stage 3 las operaciones que, con independencia del titular y la garantía, tengan algún importe vencido por principal, intereses o gastos pactados contractualmente, con más de 90 días de antigüedad, así como el resto de las operaciones de titulares cuando las operaciones con importes vencidos con más de 90 días de antigüedad sean superiores al 20% de los importes pendientes de cobro.

Las operaciones clasificadas en Stage 3 por razón de la morosidad del cliente se reclasificarán a Stage 1 o Stage 2 cuando como consecuencia del cobro de parte de los importes vencidos, desaparecen las causas que motivaron su clasificación como Stage 3 y no subsisten dudas razonables sobre su reembolso total por el titular por otras razones.

Además, se clasificarán en Stage 3 las siguientes operaciones: i) operaciones con saldos reclamados judicialmente; ii) operaciones en las que se ha iniciado el proceso de ejecución de la garantía real; iii) operaciones de titulares en concurso de acreedores que no proceda clasificar en fallido; iv) operaciones de refinanciación, refinanciadas o reestructuradas a las que corresponda su clasificación en dudoso incluidas aquellas que habiendo estado en dudoso antes del inicio del período de prueba sean refinanciadas o reestructuradas nuevamente o lleguen a tener importes vencidos con una antigüedad superior a los 30 días; y v) operaciones de titulares que tras una revisión individualizada presenten dudas razonables sobre su reembolso total (principal e intereses) en los términos pactados contractualmente.

Salvo que estén identificadas como operaciones de refinanciación, refinanciadas o reestructuradas, las operaciones clasificadas en Stage 3 por razones distintas a la morosidad del cliente se podrán reclasificar a Stage 1 o Stage 2 si, como consecuencia de un estudio individualizado, desaparecen las dudas razonables sobre su reembolso total por el titular en los términos pactados contractualmente y no existen importes vencidos con más de noventa días de antigüedad en la fecha de reclasificación a Stage 1 o Stage 2.

En el caso de operaciones de refinanciación, refinanciadas o reestructuradas para considerar que la calidad crediticia de la operación ha mejorado y que, por tanto, procede su reclasificación a Stage 2 será necesario que, con carácter general, se verifiquen todos los criterios siguientes: i) que haya transcurrido un año desde la fecha de refinanciación o reestructuración; ii) que el titular haya pagado las cuotas devengadas de principal e intereses (esto es, que la operación no presente importes vencidos) reduciendo el principal renegociado, desde la fecha en la que se formalizó la operación de reestructuración o refinanciación o, si fuese posterior, desde la fecha de reclasificación de aquella a la categoría de dudoso; iii) que se haya satisfecho mediante pagos regulares un importe equivalente a todos los importes, principal e intereses, que se hallasen vencidos a la fecha de la operación de reestructuración o refinanciación, o que se dieron de baja como consecuencia de ella, o bien, cuando resulte más adecuado atendiendo a las características de las operaciones, que se hayan verificado otros criterios objetivos que demuestren la capacidad de pago del titular; y iv) que alguno de los titulares no tenga ninguna otra operación con importes vencidos en más de 90 días.

Los riesgos de acreditados declarados en concurso de acreedores sin petición liquidación serán reclasificados a Stage 2 cuando el acreditado haya pagado, al menos, el 25% de los créditos de la entidad afectados por el concurso –una vez descontada, en su caso, la quita acordada o hayan transcurrido dos años desde la inscripción en el Registro Mercantil del auto de aprobación del convenio de acreedores, siempre que dicho convenio se esté cumpliendo fielmente y la evolución de la situación patrimonial y financiera de la empresa elimine las dudas sobre el reembolso total de los débitos, todo ello salvo que se hayan pactado intereses notoriamente inferiores a los de mercado.

A continuación, se detalla el proceso de determinación de la clasificación contable de los acreditados:

- ***Single Name*:** Para estos acreditados se realiza una evaluación continua de la existencia de evidencias o indicios de deterioro, así como del potencial incremento significativo del riesgo desde el reconocimiento inicial (SICR), valorándose las pérdidas asociadas a los activos de esta cartera.

  Con objeto de ayudar en la gestión proactiva de las evidencias e indicios de deterioro e incremento significativo del riesgo, el Grupo ha desarrollado unos *triggers*, a nivel acreditado y a nivel operación, que se agrupan en función del segmento al que pertenecen, ya que el mismo condiciona la tipología de la información necesaria para el análisis del riesgo de crédito y la sensibilidad a la evolución de las variables indicativas del deterioro. Los *triggers* son indicios de deterioro del activo que afectan al cliente o a las operaciones. Estos *triggers* se valoran por el analista para determinar la clasificación en *Stage* 2 o *Stage* 3 de las operaciones del cliente:

  - *Triggers* globales:

    - Dificultades financieras del emisor o deudor: *triggers* de dudoso subjetivo (i.e. información financiera desfavorable del deudor, medida a través de diversas ratios sobre sus estados financieros) y *triggers* de mínimo *Stage* 2 (por empeoramiento de la calificación de seguimiento).

    - Incumplimiento de cláusulas contractuales, impagos o retrasos en el pago de intereses o principal: *triggers* de *Stage* 3 (i.e. impagos superiores a 90 días) y *triggers* de mínimo *Stage* 2 (impagos superiores a 30 días).

    - Por dificultades financieras, se otorgan a los acreditados concesiones o ventajas que no se considerarían de otro modo. *Trigger* de mínimo *Stage* 2 (refinanciación).

- Probabilidad de que el prestatario entre en quiebra o restructuración. *Trigger* de *Stage* 3 (concurso de acreedores).
- *Triggers* de mercado. Hay *triggers* referentes a la identificación de dificultades financieras del deudor o emisor, referentes al incumplimiento de cláusulas contractuales o bien por desaparición de un mercado activo para el título financiero.

- *Triggers* específicos: para sectores como el promotor, *project finance* o administraciones públicas.

  En aquellos casos en los que, a juicio del analista, supongan clasificación de contratos como *Stage* 2 o *Stage* 3, se procede al cálculo experto de la provisión específica.

- **Resto de contratos (No *Single Name*):** como se ha indicado anteriormente, ante un empeoramiento significativo de la calificación de seguimiento del acreditado o un incremento relativo de PD relevante con respecto al origen de la operación, se procede a clasificar el contrato en *Stage* 2. A estos efectos, la clasificación se revisa mensualmente, utilizando la Calificación de Seguimiento y PDs más recientes que se actualizan con una frecuencia como mínimo mensual.
  El resto de criterios de clasificación en *Stage* 2 o *Stage* 3 también se revisan con frecuencia mensual.

④ *Determinación de la cobertura contable*

El objetivo de los requerimientos de la NIIF 9 sobre deterioro de valor es que se reconozcan las pérdidas crediticias esperadas de las operaciones, evaluadas sobre una base colectiva o individual, considerando toda la información razonable y fundamentada disponible, incluyendo la de carácter prospectivo (*forward looking*).

Principios para la estimación de las pérdidas crediticias esperadas a efectos de la determinación de las coberturas de pérdida por riesgo de crédito

La cobertura contable calculada o provisión se define como la diferencia entre el importe en libros bruto de la operación y el valor actualizado de la estimación de los flujos de efectivo que se espera cobrar, descontados con el tipo de interés efectivo de la operación, considerando las garantías eficaces recibidas.

El Grupo estima las pérdidas crediticias esperadas de una operación de forma que estas pérdidas reflejen:

A un importe ponderado y no sesgado, determinado mediante la evaluación de una serie de resultados posibles;

B el valor temporal del dinero, y

C la información razonable y fundamentada que esté disponible en la fecha de referencia, sin coste ni esfuerzo desproporcionado, sobre sucesos pasados, condiciones actuales y previsiones de condiciones económicas futuras.

De acuerdo con la normativa aplicable, el método de cálculo de la cobertura está determinado en función de si el acreditado es individualmente significativo y de su clasificación contable.

- Si el cliente además de ser individualmente significativo presenta operaciones en situación dudosa (por razón de la morosidad o bien por razones distintas de la morosidad) o en *Stage* 2, la cobertura de sus operaciones dudosas será estimada mediante un análisis pormenorizado de la situación del titular y los flujos esperados que se evaluarán mediante modelos de descuento de flujos futuros basados en proyecciones que estiman la capacidad del cliente para la generación futura de flujos dada su actividad.

- En el resto de los casos, la cobertura se estima de forma colectiva mediante metodologías internas, sujetas a la Política de Modelos y Parámetros vigente, sobre la base de la experiencia histórica propia de incumplimientos y recuperaciones de carteras y teniendo en cuenta el valor actualizado y ajustado de las garantías eficaces. Adicionalmente, se tendrán en consideración previsiones de condiciones económicas futuras bajo diversos escenarios.

  Para la determinación de las coberturas por pérdidas crediticias de las carteras bajo análisis colectivo se utilizan modelos de estimación de la PD; de la probabilidad de regularización de los incumplimientos (concretamente su magnitud complementaria, la probabilidad de no cura o PNC); severidad en caso de no regularización (*loss-given-loss* o LGL); modelos de valor recuperable de garantías hipotecarias (*haircuts*); así como ajustes para obtener estimaciones con carácter *lifetime* o *forward looking* según corresponda en función de la clasificación contable del contrato.

  Los modelos utilizados se reestiman o reentrenan semestralmente y se ejecutan mensualmente para recoger en todo momento la situación económica del entorno y ser representativos del contexto económico vigente. De esta forma se reducen las diferencias entre las pérdidas estimadas y las observaciones recientes. A los modelos se incorpora una visión no sesgada de

la posible evolución futura (*forward looking*) para la determinación de la pérdida esperada considerando factores macroeconómicos más relevantes: i) crecimiento del PIB, ii) la tasa de desempleo, iii) Euribor a 12 meses y iv) crecimiento del precio de la vivienda. En este sentido, el Grupo genera un escenario base, así como un rango de escenarios potenciales que le permiten ajustar ponderando por su probabilidad, las estimaciones de pérdida esperada.

El proceso de cálculo se estructura en dos pasos:

- Determinación de la base provisionable, que se divide en dos pasos:

  1. Cálculo del importe de exposición, consistente en la suma del importe en libros bruto en el momento del cálculo más los importes fuera de balance (disponibles o riesgo de firma) que se espera que puedan ser desembolsados en el momento en que el cliente cumpliera las condiciones para ser considerado dudoso.

  2. Cálculo del valor recuperable de las garantías eficaces vinculadas a la exposición. A efectos de determinar el valor recuperable de estas garantías, en el caso de garantías inmobiliarias, los modelos estiman el importe de venta futura de la garantía al que descuentan la totalidad de los gastos en que se incurriría hasta la venta.

- Determinación de la cobertura a aplicar sobre la base provisionable:

  Este cálculo se realiza teniendo en cuenta la probabilidad de incumplimiento del titular de la operación, la probabilidad de regularización o cura y la pérdida que se produciría en caso de que no se diera dicha regularización o cura.

  Para carteras poco materiales para las que, desde un punto de vista de procesos o por falta de representatividad de la experiencia histórica se considere que el enfoque de modelos internos no es adecuado, el Grupo puede utilizar los porcentajes por defecto de cobertura que establezcan las normativas nacionales vigentes.

Tanto las operaciones clasificadas sin riesgo apreciable, como aquellas operaciones que como consecuencia de la tipología de su garante sean clasificadas sin riesgo apreciable, podrán tener un porcentaje de cobertura contable del 0%. En el último caso, este porcentaje solo se aplicará sobre la parte garantizada del riesgo.

Las coberturas estimadas individual o colectivamente deben ser coherentes con el tratamiento que se da a las categorías en las que se pueden clasificar las operaciones. Esto es, el nivel de cobertura para una operación ha de ser superior al nivel que le correspondería de estar clasificada en otra categoría de menor riesgo de crédito.

En los ciclos de revisión también se introducen las mejoras necesarias detectadas en los ejercicios de comparación retrospectiva (*backtesting*) y *benchmarking*. Asimismo, los modelos desarrollados están documentados, permitiendo la réplica por parte de un tercero. La documentación contiene las definiciones clave, la información relativa al proceso de obtención de muestras y tratamiento de datos, los principios metodológicos y resultados obtenidos, así como su comparativa con ejercicios previos.

CaixaBank dispone de un total de 81 modelos, con el fin de obtener los parámetros necesarios para el cálculo de coberturas bajo análisis colectivo. Para cada uno de los parámetros de riesgo, se pueden utilizar diferentes modelos para adaptarse a cada tipología de exposición. Concretamente, los modelos son los que se indican a continuación:

- 18 modelos de parámetros de *Scoring* y *Rating*
- 21 modelos de parámetros de PD
- 10 modelos de parámetros de EAD
- 19 modelos de parámetros de PNC
- 9 modelos de parámetros de LGL
- 3 modelos de parámetros de *Haircut*
- 1 modelo de parámetros de transformación LT/FL (*Life-time/Forward-looking*)

Otras filiales disponen asimismo de modelos internos adicionales. En el caso de Banco BPI, SA (Banco BPI o BPI) cuenta con un total de 56 y en el caso de CaixaBank Payments & Consumer un total de 52.

Incorporación de información forward-looking en los modelos de pérdida esperada

Las variables proyectadas consideradas son las siguientes:

INDICADORES MACROECONÓMICOS FORWARD LOOKING (*)

(% Porcentajes)

	ESPAÑA			PORTUGAL		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Crecimiento del PIB						
Escenario base	1,5	1,5	1,4	1,8	1,7	1,6
Rango upside	2,3	2,6	1,9	1,8	2,8	2,4
Rango downside	0,6	0,3	0,9	1,8	0,1	0,2
Tasa de desempleo						
Escenario base	12,6	11,5	10,3	6,4	6,1	6,0
Rango upside	12,1	10,0	8,4	6,4	5,4	4,6
Rango downside	13,6	13,7	12,9	6,4	7,9	8,3
Tipos de interés (**)						
Escenario base	(0,30)	(0,11)	0,29	(0,34)	(0,34)	(0,05)
Rango upside	(0,25)	0,08	0,54	(0,34)	(0,24)	0,15
Rango downside	(0,35)	(0,35)	(0,30)	(0,34)	(0,34)	(0,34)
Crecimiento precio vivienda						
Escenario base	3,2	3,0	2,9	7,4	6,1	3,8
Rango upside	4,7	5,8	4,9	7,4	8,5	6,1
Rango downside	1,2	(0,4)	0,9	7,4	1,3	0,3

(*) Fuente: CaixaBank Research
(**) Para España se utiliza el euribor 12M (promedio del periodo) y para Portugal el euribor 6M (final del periodo).

La ponderación de los escenarios previstos en cada uno de los ejercicios sobre cada segmento es la siguiente:

PONDERACIÓN DE OCURRENCIA DE LOS ESCENARIOS PREVISTOS

(% porcentajes)

	ESCENARIO BASE	ESCENARIO UPSIDE	ESCENARIO DOWNSIDE
España	40	30	30
Portugal	40	30	30

De acuerdo con los principios de la normativa contable aplicable, el nivel de cobertura tiene en cuenta una visión *forward-looking* (12 meses) o *life-time*, en función de la clasificación contable de las exposiciones.

El Grupo ha desarrollado un ejercicio de sensibilidad sobre la pérdida esperada basada en los cambios de las hipótesis clave aplicados aisladamente sobre el cálculo de la pérdida esperada. En esta línea, se muestra a continuación la sensibilidad estimada a un cambio en la proyección del crecimiento del PIB, como magnitud macroeconómica más relevante, para los siguientes doce meses:

ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD SOBRE EXPOSICIÓN

(Millones de euros)

	VARIACIÓN EN PÉRDIDA ESPERADA EN ESPAÑA	VARIACIÓN EN PÉRDIDA ESPERADA EN PORTUGAL
Crecimiento del PIB *		
+0,5%	(59)	(2)
-0,5%	59	2

(*) Cálculo de sensibilidad centrado en el PIB que, por su naturaleza, permite recoger de manera agregada el efecto del resto de indicadores macroeconómicos dada su elevada interdependencia.

Los modelos y las estimaciones sobre variaciones macroeconómicas se someten periódicamente a revisión para detectar posibles deterioros en la calidad de las mediciones. La continua evaluación de los riesgos permite conocer la distribución de la exposición de las distintas carteras respecto de la calidad crediticia expresada como probabilidad de incumplimiento.

3.3.2.4. Gestión de morosidad

Dados los mecanismos del ciclo de riesgo de crédito del Grupo, la calidad en los procesos de admisión y seguimiento garantizan el cumplimiento de las condiciones establecidas en la concesión de operaciones que generan exposición a este riesgo. De este modo, si bien las posiciones que requieren la activación de los circuitos alternativos para la gestión son escasas, lLa actividad recuperadora es una prioridad máxima en la gestión de riesgos del Grupo, especialmente en los últimos años, dado el objetivo de minimizar tanto el volumen presente de posiciones dudosas como su generación futura. De este modo, ha reforzado el modelo de gobierno y el marco operativo de la gestión de activos problemáticos, disponiendo de una visión integral de todo el ciclo de vida asociado al proceso de recuperación de la morosidad y de la gestión de los activos adjudicados.

La gestión de la morosidad y las recuperaciones es responsabilidad de la red de oficinas y se inicia como una actividad preventiva antes del incumplimiento, o exigibilidad de la obligación, y termina con la recuperación o situación de fallido definitivo. La capilaridad y especialización de la red de oficinas, permiten conocer la realidad del cliente, detectar los primeros indicios de deterioro de la solvencia y adoptar medidas oportunas con mayor diligencia. En este sentido, se monitorizan las operaciones y las garantías asociadas y, si es el caso, se inician las reclamaciones para conseguir la recuperación de la deuda según los siguientes principios: i) prevención mediante detección temprana del riesgo de impago; ii) actividades dirigidas a ayudar al cliente a encontrar soluciones ante situaciones de irregularidades en los pagos, considerando su grado de vinculación, y iii) máxima anticipación para alcanzar un mejor posicionamiento frente al deudor y otros acreedores.

El conocimiento y la cercanía con el cliente permite gestionar de manera diferenciada situaciones de especial vulnerabilidad social, provocada frecuentemente, por el entorno macroeconómico desfavorable vivido años atrás. En este sentido, el Grupo está adherido al Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual, incluido en el Real Decreto-ley 6/2012 y sus modificaciones posteriores, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social. En este ámbito, ha desarrollado un Plan de Ayudas y soluciones particularizadas a clientes que tengan dificultades económicas de carácter coyuntural, con voluntad de colaboración y con un buen comportamiento histórico. Todas estas acciones contribuyen a una mejor evolución de la tasa de morosidad y refuerzan, tanto la vinculación, como el compromiso del Grupo con sus clientes.

Políticas y estrategias del Grupo en relación con los activos problemáticos del segmento de promoción inmobiliaria

El criterio fundamental que guía la gestión de los activos problemáticos del segmento de promoción inmobiliaria en el Grupo es facilitar a los acreditados el cumplimiento de sus obligaciones.

En primer lugar, y con el compromiso de los accionistas y del acreditado, se estudia la posibilidad de conceder periodos de carencia que permitan el desarrollo de los suelos financiados, la finalización de las promociones en curso y la comercialización de las unidades acabadas. El análisis que se lleva a cabo prima la viabilidad de los proyectos, de forma que se evita el aumento de la inversión para aquellos activos inmobiliarios sobre los que no se vislumbra una posibilidad clara de venta futura.

Adicionalmente, en la refinanciación de operaciones el objetivo es incorporar nuevas garantías que refuercen las ya existentes. La política es no agotar con segundas hipotecas el margen actual de valor que ofrecen las garantías previas.

Por último, cuando no se divisan posibilidades razonables de continuidad del acreditado, se gestiona la adquisición de la garantía. El precio de adquisición se determina a partir de la valoración efectuada por, como mínimo, una sociedad de tasación inscrita en el Registro Oficial del Banco de España. En aquellos casos en los que el precio de compraventa es inferior a la deuda, se anticipa el saneamiento del crédito para ajustarlo al valor de la transmisión.

Activos adquiridos en pago de deudas

BuildingCenter es la sociedad del Grupo encargada de la tenencia de los activos inmobiliarios en España, que proceden básicamente de las regularizaciones de la actividad crediticia del Grupo por cualquiera de las siguientes vías: i) adjudicación en subasta como conclusión de un procedimiento de ejecución, generalmente hipotecaria; ii) adquisición de activos inmobiliarios hipotecados concedidos a particulares, con la posterior subrogación y cancelación de las deudas y iii) adquisición de activos inmobiliarios concedidos a sociedades, generalmente promotoras inmobiliarias, para la cancelación de sus deudas.

El proceso de adquisición incluye la realización de revisiones jurídicas y técnicas de los inmuebles a través de los comités designados a tal efecto.

En todos los casos, la fijación de los precios de adquisición se hace de acuerdo con tasaciones actualizadas realizadas por sociedades de tasación homologadas por el Banco de España y los parámetros definidos en la normativa interna.

Las estrategias desarrolladas para la comercialización de estos activos son las siguientes:

- Venta individual: mediante Servihabitat Servicios Inmobiliarios, con el que existe un contrato de *servicing* hasta el 31 de diciembre de 2023 para la comercialización multicanal a través de sus propias oficinas, la colaboración externa de la red de agentes inmobiliarios y una presencia activa en internet. A esta actividad comercial, se añade como pieza clave, el refuerzo en la prescripción de inmuebles generado por parte de la red de oficinas.
- Ventas institucionales: el Grupo contempla operaciones institucionales de venta de carteras de activos a otras sociedades especializadas.
- Finalización de promociones: con el objetivo de que algunas de estas promociones puedan comercializarse se efectúa un conjunto de actuaciones menores para su mejora. Estas actuaciones se llevan a cabo aprovechando sinergias dentro del Grupo.
- Promoción propia: restringida a operaciones muy concretas en las que la calidad y características del activo hacen que su desarrollo sea la vía más clara y segura de recuperar la inversión.
- Explotación en alquiler: permite aprovechar una demanda en auge y generar ingresos recurrentes, a la vez que se crea un valor añadido sobre el inmueble en caso de venta institucional futura.

A continuación, se detallan los activos adjudicados atendiendo a su procedencia y la tipología del inmueble:

ACTIVOS INMOBILIARIOS ADJUDICADOS 31-12-2019 (*)

(Millones de euros)

	VALOR CONTABLE BRUTO	CORRECCIÓN DE VALOR POR DETERIORO (**)	*DEL QUE: DESDE LA ADJUDICACIÓN*	VALOR CONTABLE NETO
Activos inmobiliarios procedentes de financiaciones destinadas a la construcción y promoción inmobiliaria	**1.534**	**(438)**	***(199)***	**1.096**
Edificios y otras construcciones terminados	1.396	(376)	*(174)*	1.020
Vivienda	1.226	(317)	(142)	909
Resto	170	(59)	(32)	111
Edificios y otras construcciones en construcción	29	(16)	*(8)*	13
Vivienda	15	(8)	(3)	7
Resto	14	(8)	(5)	6
Suelo	109	(46)	*(17)*	63
Suelo urbano consolidado	54	(16)	(6)	38
Resto de suelo	55	(30)	(11)	25
Activos inmobiliarios procedentes de financiaciones hipotecarias a hogares para la adquisición de vivienda	**2.322**	**(542)**	**(237)**	**1.780**
Resto de activos inmobiliarios o recibidos en pago de deudas	**462**	**(143)**	**(46)**	**319**
TOTAL	**4.318**	**(1.123)**	***(482)***	**3.195**

(*) Incluye los adjudicados clasificados en el epígrafe «Activos Tangibles - Inversiones inmobiliarias» por importe de 2.094 millones de euros netos y también incluye los derechos de remate de inmuebles procedentes de subasta por importe de 142 millones de euros netos. No incluye los adjudicados de Banco BPI, que ascienden a 4 millones de euros de valor contable neto, al no ser negocio en España.

(**) El importe total de la deuda cancelada asociada a los activos adjudicados asciende a 5.450 millones de euros y el saneamiento total de dicha cartera asciende 2.257 millones de euros, de los que 1.124 millones de euros son correcciones de valor registradas en balance.

ACTIVOS INMOBILIARIOS ADJUDICADOS 31-12-2018 (*)

(Millones de euros)

	VALOR CONTABLE BRUTO	CORRECCIÓN DE VALOR POR DETERIORO **	*DEL QUE: DESDE LA ADJUDICACIÓN*	VALOR CONTABLE NETO
Activos inmobiliarios procedentes de financiaciones destinadas a la construcción y promoción inmobiliaria	**1.787**	**(494)**	**(215)**	**1.293**
Edificios y otras construcciones terminados	1.646	(435)	*(193)*	1.211
Edificios y otras construcciones en construcción	29	(16)	*(9)*	13
Suelo	112	(43)	*(13)*	69
Activos inmobiliarios procedentes de financiaciones hipotecarias a hogares para la adquisición de vivienda	**2.314**	**(496)**	***(201)***	**1.818**
Resto de activos inmobiliarios o recibidos en pago de deudas	**468**	**(146)**	***(46)***	**321**
TOTAL	**4.569**	**(1.136)**	***(462)***	**3.432**

(*) Incluye los adjudicados clasificados en el epígrafe «Activos Tangibles - Inversiones inmobiliarias» por importe de 2.479 millones de euros netos y también incluye los derechos de remate de inmuebles procedentes de subasta por importe de 213 millones de euros netos. No incluye los adjudicados de Banco BPI, que ascienden a 27 millones de euros de valor contable neto, al no ser negocio en España.

(**) El importe total de la deuda cancelada asociada a los activos adjudicados asciende a 5.852 millones de euros y el saneamiento total de dicha cartera asciende 2.420 millones de euros, de los que 1.136 millones de euros son correcciones de valor registradas en balance.

ACTIVOS INMOBILIARIOS ADJUDICADOS 31-12-2017 (*)

(Millones de euros)

	VALOR CONTABLE BRUTO	CORRECCIÓN DE VALOR POR DETERIORO **	*DEL QUE: DESDE LA ADJUDICACIÓN*	VALOR CONTABLE NETO
Activos inmobiliarios procedentes de financiaciones destinadas a la construcción y promoción inmobiliaria	**9.889**	**(4.795)**	***(2.630)***	**5.094**
Edificios y otras construcciones terminados	5.275	(1.939)	(911)	3.336
Edificios y otras construcciones en construcción	835	(463)	(176)	372
Suelo	3.779	(2.393)	(1.543)	1.386
Activos inmobiliarios procedentes de financiaciones hipotecarias a hogares para la adquisición de vivienda	**4.535**	**(1.342)**	**(618)**	**3.193**
Resto de activos inmobiliarios o recibidos en pago de deudas	**1.873**	**(778)**	**(375)**	**1.095**
TOTAL	**16.297**	**(6.915)**	***(3.623)***	**9.382**

(*) Incluye los adjudicados clasificados en el epígrafe «Activos Tangibles - Inversiones inmobiliarias» por importe de 3.030 millones de euros netos y también incluye los derechos de remate de inmuebles procedentes de subasta por importe de 473 millones de euros netos. No incluye los adjudicados de Banco BPI, que ascienden a 53 millones de euros de valor contable neto, al no ser negocio en España.

(**) El importe total de la deuda cancelada asociada a los activos adjudicados asciende a 20.083 millones de euros y el saneamiento total de dicha cartera asciende 10.701 millones de euros, de los que 6.916 millones de euros son correcciones de valor registradas en balance.

3.3.2.5 Políticas de refinanciación

El Grupo cuenta con una detallada política de refinanciación de deudas de clientes que comparte los principios generales publicados por la EBA para este tipo de operaciones.

Los procedimientos y políticas aplicados en la gestión de riesgos, permiten realizar un seguimiento pormenorizado de las operaciones crediticias. En ese sentido, cualquier operación detectada que pueda requerir de modificaciones en sus condiciones como consecuencia de evidencia de deterioro en la solvencia del acreditado, pasa a tener los marcajes necesarios para que disponga a la fecha de su modificación de la correspondiente provisión por deterioro. Por tanto, al estar las operaciones correctamente clasificadas y valoradas al mejor juicio del Grupo, no se ponen de manifiesto requerimientos adicionales de provisiones por deterioro sobre los préstamos refinanciados.

Refinanciaciones

El detalle de las refinanciaciones por sectores económicos es el siguiente:

REFINANCIACIONES 31-12-2019

(Millones de euros)

	SIN GARANTÍA REAL		CON GARANTÍA REAL				
					IMPORTE MÁXIMO DE LA GARANTÍA		
	NÚM. DE OPERA-CIONES	IMPORTE EN LIBROS BRUTO	NÚM. DE OPERA-CIONES	IMPORTE EN LIBROS BRUTO	GARANTÍA INMOBILIARIA	OTRAS GARANTÍAS REALES	DETERIORO DEBIDO AL RIESGO DE CRÉDITO (*)
Administraciones Públicas	23	179	415	68	47	0	(5)
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	36	3	7	1	1	0	(1)
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	4.386	1.764	10.665	1.637	1.269	14	(1.007)
De las que: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	256	69	3.062	587	438	0	(153)
Resto de hogares	37.143	350	86.262	4.521	3.816	8	(847)
TOTAL	**41.588**	**2.296**	**97.349**	**6.227**	**5.133**	**22**	**(1.860)**
Del que: en Stage 3							
Administraciones Públicas	13	3	137	12	7	0	(5)
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	26	1	6	1	1	0	(1)
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	2.604	924	7.086	880	637	7	(916)
De las que: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	175	55	1.905	277	194	0	(118)
Resto de hogares	19.218	212	50.986	2.854	2.259	4	(771)
TOTAL STAGE 3	**21.861**	**1.140**	**58.215**	**3.747**	**2.904**	**11**	**(1.693)**

Pro memoria: Financiación clasificada como ANCV (*)

(*) Corresponde a "Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta".

REFINANCIACIONES 31-12-2018

(Millones de euros)

	SIN GARANTÍA REAL		CON GARANTÍA REAL				
					IMPORTE MÁXIMO DE LA GARANTÍA		
	NÚM. DE OPERA-CIONES	IMPORTE EN LIBROS BRUTO	NÚM. DE OPERA-CIONES	IMPORTE EN LIBROS BRUTO	GARANTÍA INMOBILIARIA	OTRAS GARANTÍAS REALES	DETERIORO DEBIDO A RIESGO DE CRÉDITO (*)
Administraciones Públicas	51	145	445	73	40	0	(10)
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	42	19	7	2	2	0	(13)
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	5.360	2.004	11.483	2.547	1.748	17	(1.531)
De las que: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	416	113	3.288	894	628	2	(294)
Resto de hogares	37.914	360	92.879	5.013	4.235	10	(947)
TOTAL	**43.367**	**2.528**	**104.814**	**7.635**	**6.025**	**27**	**(2.501)**
Del que: en Stage 3							
Administraciones Públicas	13	6	144	15	3	0	(10)
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	29	13	6	1	1	0	(13)
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	3.207	1.174	7.481	1.661	957	8	(1.430)
De las que: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	289	78	2.007	559	340	2	(264)
Resto de hogares	20.507	235	53.896	3.094	2.432	5	(868)
TOTAL STAGE 3	**23.756**	**1.428**	**61.527**	**4.771**	**3.393**	**13**	**(2.321)**

Pro memoria: Financiación clasificada como ANCV (*)

(*) Corresponde a "Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta".

REFINANCIACIONES 31-12-2017

(Millones de euros)

	SIN GARANTÍA REAL		CON GARANTÍA REAL				
					IMPORTE MÁXIMO DE LA GARANTÍA		
	NÚM. DE OPERA-CIONES	IMPORTE EN LIBROS BRUTO	NÚM. DE OPERA-CIONES	IMPORTE EN LIBROS BRUTO	GARANTÍA INMOBILIARIA	OTRAS GARANTÍAS REALES	DETERIORO DEBIDO AL RIESGO DE CRÉDITO (*)
Administraciones Públicas	54	181	466	78	53	0	(7)
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	60	37	12	1	1	0	(26)
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	8.484	2.961	13.434	3.342	2.210	29	(1.880)
De las que: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	807	149	3.520	1.182	811	2	(416)
Resto de hogares	37.163	349	95.946	5.422	4.738	9	(731)
TOTAL	**45.761**	**3.528**	**109.858**	**8.843**	**7.002**	**38**	**(2.644)**
Del que: en stage 3							
Administraciones Públicas	17	64	164	19	12	0	(7)
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	45	26	11	1	1	0	(26)
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	6.542	1.742	9.830	2.253	1.443	16	(1.792)
De las que: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	711	113	2.361	843	522	2	(386)
Resto de hogares	22.702	247	60.548	3.507	2.937	6	(699)
TOTAL STAGE 3	**29.306**	**2.079**	**70.553**	**5.780**	**4.393**	**22**	**(2.524)**

Pro memoria: Financiación clasificada como ANCV *

(*) Corresponde a "Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta".

3.3.3. Riesgo de concentración

En el Catálogo de Riesgos Corporativo, el riesgo de concentración queda englobado dentro del riesgo de crédito, por ser la principal fuente de riesgo, si bien abarca todo tipo de activos, tal y como recomiendan los supervisores sectoriales y realizan las mejores prácticas.

El Grupo ha desarrollado mecanismos para identificar de forma sistemática la exposición agregada en relación con un mismo cliente, tipo de producto, ubicación geográfica y sector económico. Allí donde se ha estimado necesario, también se han definido límites a la exposición relativa, dentro del RAF.

Concentración en clientes o en "grandes riesgos"

El Grupo monitoriza y controla el cumplimiento de los límites regulatorios (25% sobre fondos propios computables) y los umbrales de apetito al riesgo de concentración. A cierre del ejercicio no existe incumplimiento en los umbrales definidos.

Concentración geográfica y por contraparte

Asimismo, el Grupo monitoriza y reporta a los órganos de gestión y de gobierno una perspectiva completa de posiciones contables, segregadas por producto y emisor/contrapartida, clasificadas en préstamos y anticipos, valores representativos de deuda, instrumentos de patrimonio, derivados y garantías concedidas, que complementa con el resto de posiciones del Grupo y de los fondos de inversión y pensión garantizados.

A continuación, se informa del riesgo por área geográfica:

CONCENTRACIÓN POR UBICACIÓN GEOGRÁFICA 31-12-2019

(Millones de euros)

	TOTAL	ESPAÑA	PORTUGAL	RESTO DE LA UNIÓN EUROPEA	AMÉRICA	RESTO DEL MUNDO
Bancos centrales y entidades de crédito	29.810	12.965	4.045	10.689	800	1.311
Administraciones públicas	93.172	78.221	4.005	9.393	1.245	308
Administración central	80.198	66.489	2.849	9.392	1.160	308
Otras Administraciones Públicas	12.974	11.732	1.156	1	85	0
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	18.308	8.298	592	8.238	904	276
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	107.550	75.329	11.520	12.806	6.008	1.887
Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	6.201	5.653	540	7	0	1
Construcción de obra civil	4.627	3.748	325	265	289	0
Resto de finalidades	96.722	65.928	10.655	12.534	5.719	1.886
Grandes empresas	61.717	37.943	6.620	10.863	4.747	1.544
Pymes y empresarios individuales	35.005	27.985	4.035	1.671	972	342
Resto de hogares	119.005	104.698	12.863	822	162	460
Viviendas	92.147	79.700	11.248	753	138	308
Consumo	16.436	15.143	1.226	25	11	31
Otros fines	10.422	9.855	389	44	13	121
TOTAL	**367.845**	**279.511**	**33.025**	**41.948**	**9.119**	**4.242**

CONCENTRACIÓN POR UBICACIÓN GEOGRÁFICA 31-12-2018

(Millones de euros)

	TOTAL	ESPAÑA	PORTUGAL	RESTO DE LA UNIÓN EUROPEA	AMÉRICA	RESTO DEL MUNDO
Bancos centrales y entidades de crédito	38.170	18.932	4.776	12.118	744	1.600
Administraciones públicas	89.496	77.926	3.326	6.992	909	343
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	16.159	7.154	489	7.602	726	188
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	99.032	74.371	11.041	7.377	4.597	1.646
Resto de hogares	121.950	107.273	12.304	1.819	167	387
TOTAL	**364.807**	**285.656**	**31.936**	**35.908**	**7.143**	**4.164**

CONCENTRACIÓN POR UBICACIÓN GEOGRÁFICA 31-12-2017

(Millones de euros)

	TOTAL	ESPAÑA	RESTO DE LA UNIÓN EUROPEA	AMÉRICA	RESTO DEL MUNDO
Bancos centrales y entidades de crédito	37.393	21.801	13.243	776	1.573
Administraciones públicas	83.899	72.595	10.983	26	295
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	15.597	6.428	8.598	391	180
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	96.801	75.205	16.848	3.437	1.311
Resto de hogares	123.134	110.016	12.515	205	398
TOTAL	**356.824**	**286.045**	**62.187**	**4.835**	**3.757**

El detalle del riesgo de España por Comunidades Autónomas es el siguiente:

CONCENTRACIÓN POR CCAA 31-12-2019

(Millones de euros)

	TOTAL	ANDALUCÍA	BALEARES	CANARIAS	CASTILLA LA MANCHA	CASTILLA Y LEÓN	CATALUÑA	MADRID	NAVARRA	COMUNIDAD VALENCIANA	PAÍS VASCO	RESTO (*)
Bancos centrales y entidades de crédito	12.965	223			1	2	507	10.560		528	820	324
Administraciones públicas	78.221	1.060	202	158	287	371	3.896	3.727	413	713	573	332
Administración central	66.489											
Otras Administraciones Públicas	11.732	1.060	202	158	287	371	3.896	3.727	413	713	573	332
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	8.298	107	2	7	2	27	1.559	6.281	31	104	142	36
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	75.329	5.862	2.577	2.415	1.202	1.549	15.908	28.492	1.202	5.380	4.224	6.518
Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	5.653	630	199	237	22	163	1.339	2.087	171	390	171	244
Construcción de obra civil	3.748	242	65	100	67	68	857	1.508	107	190	178	366
Resto de finalidades	65.928	4.990	2.313	2.078	1.113	1.318	13.712	24.897	924	4.800	3.875	5.908
Grandes empresas	37.943	1.053	1.328	946	260	456	6.370	19.628	420	2.005	2.857	2.620
Pymes y empresarios individuales	27.985	3.937	985	1.132	853	862	7.342	5.269	504	2.795	1.018	3.288
Resto de hogares	104.698	17.112	4.068	5.989	2.572	3.624	30.657	15.705	3.164	8.315	3.445	10.047
Viviendas	79.700	12.395	3.172	4.781	2.000	2.897	22.421	12.621	2.591	6.335	2.787	7.700
Consumo	15.143	2.773	578	913	357	416	4.739	1.817	356	1.281	409	1.504
Otros fines	9.855	1.944	318	295	215	311	3.497	1.267	217	699	249	843
TOTAL	**279.511**	**24.364**	**6.849**	**8.569**	**4.064**	**5.573**	**52.527**	**64.765**	**4.810**	**15.040**	**9.204**	**17.257**

CONCENTRACIÓN POR CCAA 31-12-2018

(Millones de euros)

	TOTAL	ANDALUCÍA	BALEARES	CANARIAS	CASTILLA LA MANCHA	CASTILLA Y LEÓN	CATALUÑA	MADRID	NAVARRA	COMUNIDAD VALENCIANA	PAÍS VASCO	RESTO (*)
Bancos centrales y entidades de crédito	18.932	133			2	1	532	16.150	1	1.244	541	328
Administraciones públicas	77.926	1.159	145	194	192	264	4.010	3.631	533	668	659	378
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	7.154	55	2	9	4	61	1.346	5.301	17	142	180	36
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	74.371	5.799	2.054	2.414	1.267	1.522	15.873	29.105	1.150	4.706	3.882	6.600
Resto de hogares	107.273	17.824	4.138	6.201	2.678	3.725	30.975	16.151	3.325	8.506	3.451	10.300
TOTAL	**285.656**	**24.970**	**6.339**	**8.818**	**4.143**	**5.573**	**52.736**	**70.338**	**5.026**	**15.266**	**8.713**	**17.642**

(*) Incluye aquellas comunidades que en conjunto no representan más del 10% del total

CONCENTRACIÓN POR CCAA 31-12-2017

(Millones de euros)

	TOTAL	ANDALUCÍA	BALEARES	CANARIAS	CASTILLA LA MANCHA	CASTILLA Y LEÓN	CATALUÑA	MADRID	NAVARRA	COMUNIDAD VALENCIANA	PAÍS VASCO	RESTO (*)
Bancos centrales y entidades de crédito	21.801	59				2	475	20.109		280	636	240
Administraciones públicas	72.595	1.302	173	316	135	140	4.136	3.115	557	1.018	675	629
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	6.428	88	4	9	3	18	1.129	5.054	2	60	15	45
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	75.205	5.711	1.956	2.421	1.211	1.645	15.326	30.924	1.271	5.098	3.547	6.094
Resto de hogares	110.016	18.358	4.258	6.426	2.763	3.782	31.802	16.551	3.437	8.636	3.474	10.530
TOTAL	**286.045**	**25.518**	**6.391**	**9.172**	**4.112**	**5.587**	**52.868**	**75.753**	**5.267**	**15.092**	**8.347**	**17.538**

Concentración por sectores económicos

La concentración por sectores económicos está sujeta a los límites del RAF, diferenciando la posición con las distintas actividades económicas del sector privado empresarial y la financiación al sector público, así como a los cauces de reporte interno definidos en el mismo. Particularmente, para el sector privado empresarial, se ha establecido un límite máximo de concentración en cualquier sector económico, agregando las posiciones contables registradas, excluída la operativa de tesorería de repo/depo y cartera mantenida para negociar.

A continuación se informa de la distribución del crédito a la clientela por actividad (excluyendo los anticipos):

CONCENTRACIÓN POR ACTIVIDAD DE PRÉSTAMOS A LA CLIENTELA 31-12-2019

(Millones de euros)

				PRÉSTAMOS CON GARANTÍA REAL. IMPORTE EN LIBROS SOBRE IMPORTE DE LA ÚLTIMA TASACIÓN DISPONIBLE (LOAN TO VALUE)				
	TOTAL	*DEL QUE: GARANTÍA INMOBILIARIA*	*DEL QUE: RESTO DE GARANTÍAS REALES*	≤ 40%	> 40% ≤ 60%	> 60% ≤ 80%	> 80% ≤100%	>100%
Administraciones Públicas	11.066	*415*	*353*	131	184	211	167	75
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	2.503	*340*	*835*	925	163	64	4	19
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	88.801	*21.425*	*5.340*	10.405	7.875	3.850	2.517	2.118
Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	5.864	*5.147*	*70*	1.494	1.828	900	637	358
Construcción de obra civil	4.184	*479*	*75*	239	152	62	48	53
Resto de finalidades	78.753	*15.799*	*5.195*	8.672	5.895	2.888	1.832	1.707
Grandes empresas	45.068	*4.663*	*3.074*	3.153	1.591	1.207	756	1.030
Pymes y empresarios individuales	33.685	*11.136*	*2.121*	5.519	4.304	1.681	1.076	677
Resto de hogares	118.278	*99.814*	*1.014*	30.709	36.349	25.759	5.201	2.810
Viviendas	92.072	*90.905*	*278*	26.440	33.489	24.214	4.627	2.413
Consumo	16.415	*3.278*	*396*	1.767	1.066	540	202	99
Otros fines	9.791	*5.631*	*340*	2.502	1.794	1.005	372	298
TOTAL	**220.648**	***121.994***	***7.542***	**42.170**	**44.571**	**29.884**	**7.889**	**5.022**
Pro memoria: Operaciones de refinanciación, refinanciadas y reestructuradas	6.663	5.275	101	987	1.288	1.972	640	489

CONCENTRACIÓN POR ACTIVIDAD DE PRÉSTAMOS A LA CLIENTELA 31-12-2018

(Millones de euros)

				PRÉSTAMOS CON GARANTÍA REAL. IMPORTE EN LIBROS SOBRE IMPORTE DE LA ÚLTIMA TASACIÓN DISPONIBLE (LOAN TO VALUE)				
	TOTAL	*DEL QUE: GARANTÍA INMOBILIARIA*	*DEL QUE: RESTO DE GARANTÍAS REALES*	≤ 40%	> 40% ≤ 60%	> 60% ≤ 80%	> 80% ≤100%	>100%
Administraciones Públicas	11.425	*438*	*387*	107	223	254	148	93
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	1.540	*363*	*583*	617	239	79	9	2
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	81.844	*21.578*	*4.267*	9.247	7.922	3.995	2.243	2.438
Resto de hogares	121.149	*103.516*	*1.078*	30.286	37.734	28.046	6.001	2.527
TOTAL	**215.958**	***125.895***	***6.315***	**40.257**	**46.118**	**32.374**	**8.401**	**5.060**
Pro memoria: Operaciones de refinanciación, refinanciadas y reestructuradas	7.662	6.195	200	1.156	1.547	2.279	797	616

CONCENTRACIÓN POR ACTIVIDAD DE PRÉSTAMOS A LA CLIENTELA 31-12-2017

(Millones de euros)

				PRÉSTAMOS CON GARANTÍA REAL. IMPORTE EN LIBROS SOBRE IMPORTE DE LA ÚLTIMA TASACIÓN DISPONIBLE (LOAN TO VALUE)				
	TOTAL	*DEL QUE: GARANTÍA INMOBILIARIA*	*DEL QUE: RESTO DE GARANTÍAS REALES*	≤ 40%	> 40% ≤ 60%	> 60% ≤ 80%	> 80% ≤100%	>100%
Administraciones Públicas	11.745	*668*	*285*	153	258	378	89	75
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	4.078	*409*	*915*	985	239	91	2	7
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	78.434	*23.681*	*3.912*	9.944	8.929	4.505	1.545	2.670
Resto de hogares	122.598	*106.574*	*1.107*	29.763	38.938	29.116	7.293	2.571
TOTAL	**216.855**	***131.332***	***6.219***	**40.845**	**48.364**	**34.090**	**8.929**	**5.323**
Pro memoria: Operaciones de refinanciación, refinanciadas y reestructuradas	9.727	7.330	325	1.286	1.894	2.323	1.215	937

DETALLE DE CRÉDITO A LA CLIENTELA POR NATURALEZA

(Millones de euros)

	31-12-2019			31-12-2018			01-01-2018 *		
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Por naturaleza y situación de las operaciones									
Administraciones Públicas	10.625	413	40	11.042	358	48	10.826	377	133
Otras Sociedades Financieras	2.446	62	3	1.525	21	16	6.755	18	44
Crédito a empresas y empresarios individuales	82.074	6.010	2.971	73.437	6.788	4.696	70.767	9.151	7.027
Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	8.711	1.020	680	8.351	1.211	1.147	7.184	1.744	1.877
Resto de empresas y empresarios individuales	73.363	4.990	2.291	65.086	5.577	3.549	63.583	7.407	5.150
Resto de hogares	106.273	9.056	5.373	108.614	9.161	5.973	103.396	6.117	6.577
Viviendas	83.794	6.148	3.434	86.065	6.491	3.943	82.995	4.276	4.522
Resto de finalidades	22.479	2.908	1.939	22.549	2.670	2.030	20.401	1.841	2.055
TOTAL	**201.418**	**15.541**	**8.387**	**194.618**	**16.328**	**10.733**	**191.744**	**15.663**	**13.781**

(*) Véase nota 1.4 - Comparación de la información

DETALLE DE CRÉDITO A LA CLIENTELA POR SITUACIÓN DE IMPAGO Y TIPOS

(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	01-01-2018 *
Por situación de impago			
De los que: con impago inferior a 30 días o al corriente de pago	219.934	215.198	213.240
De los que: con impago de 30 a 60 días	789	725	703
De los que: con impago de 60 a 90 días	267	304	312
De los que: con impago de 90 días a 6 meses	614	608	839
De los que: con impago de 6 meses a 1 año	800	764	1.237
De los que: con impago durante más de 1 año	2.942	4.080	4.857
Por modalidad de tipos de interés			
A tipo de interés fijo	65.264	55.625	42.272
A tipo de interés variable	160.082	166.054	178.916

(*) Véase nota 1.4 - Comparación de la información

DETALLE DE COBERTURAS DE CRÉDITO A LA CLIENTELA POR NATURALEZA

(Millones de euros)

	31-12-2019			31-12-2018			01-01-2018 *		
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Administraciones Públicas	(6)		(6)	(10)		(13)			(100)
Otras Sociedades Financieras	(5)	(1)	(2)	(1)		(21)	(77)	(22)	(86)
Crédito a empresas y empresarios individuales	(257)	(328)	(1.669)	(350)	(410)	(2.317)	(782)	(472)	(4.063)
Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	(34)	(65)	(264)	(41)	(69)	(503)	(27)	(39)	(845)
Resto de empresas y empresarios individuales	(223)	(263)	(1.405)	(309)	(341)	(1.814)	(755)	(433)	(3.218)
Resto de hogares	(306)	(379)	(1.739)	(327)	(331)	(1.941)	(107)	(95)	(1.769)
Viviendas	(152)	(152)	(1.000)	(164)	(162)	(1.212)	(15)	(44)	(1.026)
Resto de finalidades	(154)	(227)	(739)	(163)	(169)	(729)	(92)	(51)	(743)
TOTAL	**(574)**	**(708)**	**(3.416)**	**(688)**	**(741)**	**(4.292)**	**(966)**	**(589)**	**(6.018)**
De las que: determinada individualmente		(92)	(621)		(148)	(1.256)		(139)	(2.001)
De las que: determinada colectivamente	(574)	(616)	(2.795)	(688)	(593)	(3.036)	(966)	(450)	(4.017)

(*) Véase nota 1.4 - Comparación de la información

Concentración por calidad crediticia

La metodología aplicada para la asignación de calidad crediticia se basa en:

- Instrumentos de renta fija: en función del criterio regulatorio bancario derivado de la regulación CRD IV y CRR de requerimientos de capital, por el cual, si se dispone de más de dos evaluaciones crediticias, se escoge el segundo mejor rating de entre las evaluaciones disponibles.
- Cartera de crédito: homologación de las clasificaciones internas a la metodología Standard & Poor's.

A 31 de diciembre de 2019, el rating de la deuda soberana española se sitúa en A, en 2018 se situó en A- y en 2017 en BBB+.

A continuación, se informa de la concentración del riesgo por calidad crediticia de las exposiciones de riesgo de crédito asociadas a instrumentos de deuda para el Grupo, al término del ejercicio:

CONCENTRACIÓN POR CALIDAD CREDITICIA - 31-12-2019

(Millones de euros)

	GRUPO (EX GRUPO ASEGURADOR)										GRUPO ASEGURADOR ***		
	AF A COSTE AMORTIZADO							GARANTÍAS FINANCIERAS, COMPROMISOS DE PRÉSTAMO Y OTROS COMPROMISOS CONCEDIDOS					
	PRÉSTAMOS Y ANTICIPOS A LA CLIENTELA				AF MANTE-NIDOS PARA NEGOCIAR *	AF NO DESTI-NADOS A NE-GOCIACIÓN **	AF A VR CON CAMBIOS EN OTRO RESUL-TADO GLOBAL				AF MANTE-NIDOS PARA NEGOCIAR *	AF DISPONIBLES PARA LA VENTA *	PRÉSTAMOS Y PARTIDAS A COBRAR *
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	VRD				STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3			
AAA/AA+/AA/AA-	29.717	26	0		7		932	14.108	10	0	8	1.026	
A+/A/A-	26.237	108	0	10.209	369		9.774	10.105	23	0	927	52.118	15
BBB+/BBB/BBB-	28.108	261	0	4.139	246	1	4.919	19.726	286	0	131	5.413	161
"INVESTMENT GRADE"	**84.062**	**395**	**0**	**14.348**	**622**	**1**	**15.625**	**43.939**	**319**	**0**	**1.066**	**58.557**	**176**
Corrección de valor por deterioro	(257)	(3)	0	0			(2)	(13)	0	0			
BB+/BB/BB-	39.130	2.565	1	300	7	56	29	16.965	597	0		133	
B+/B/B-	12.439	6.279	10	0	0		0	6.002	1.190	1			
CCC+/CCC/CCC-	527	2.281	70	5	0		0	310	326	56			
Sin calificación	66.766	4.021	8.306	2.742	90	6	312	27.637	447	551		73	174
"NON-INVESTMENT GRADE"	**118.862**	**15.146**	**8.387**	**3.047**	**97**	**62**	**341**	**50.914**	**2.560**	**608**	**0**	**206**	**174**
Corrección de valor por deterioro	(317)	(705)	(3.416)	(6)				(33)	(16)	(158)			
TOTAL	**202.350**	**14.833**	**4.971**	**17.389**	**719**	**63**	**15.964**	**94.853**	**2.879**	**608**	**1.066**	**58.763**	**350**

CONCENTRACIÓN POR CALIDAD CREDITICIA - 31-12-2018

(Millones de euros)

	GRUPO (EX GRUPO ASEGURADOR)										GRUPO ASEGURADOR ***		
	AF A COSTE AMORTIZADO							GARANTÍAS FINANCIERAS, COMPROMISOS DE PRÉSTAMO Y OTROS COMPROMISOS CONCEDIDOS					
	PRÉSTAMOS Y ANTICIPOS A LA CLIENTELA				AF MANTE-NIDOS PARA NEGOCIAR *	AF NO DESTI-NADOS A NE-GOCIACIÓN **	AF A VR CON CAMBIOS EN OTRO RESUL-TADO GLOBAL				AF MANTE-NIDOS PARA NEGOCIAR *	AF DISPONIBLES PARA LA VENTA *	PRÉSTAMOS Y PARTIDAS A COBRAR *
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	VRD				STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3			
AAA/AA+/AA/AA-	29.414	67	0	0	0	0	880	13.121	14	00	0	918	0
A+/A/A-	27.146	262	0	10.191	623	0	10.187	10.386	33	00	392	45.452	0
BBB+/BBB/BBB-	26.595	318	0	3.269	121	1	7.181	15.640	41	10	553	4.744	264
"INVESTMENT GRADE"	**83.155**	**647**	**0**	**13.460**	**744**	**1**	**18.248**	**39.147**	**88**	**1**	**945**	**51.114**	**264**
Corrección de valor por deterioro	(262)	(6)	0	0	0	0	0	(10)	0	00	0	0	0
BB+/BB/BB-	39.503	1.504	1	575	0	54	37	16.493	194	10	0	192	0
B+/B/B-	15.011	4.064	7	30	0	0	0	5.902	611	30	0	0	8
CCC+/CCC/CCC-	621	2.791	71	0	0	0	0	278	308	530	0	0	0
Sin calificación	58.344	7.322	10.639	3.000	11	90	38	24.109	1.174	6650	0	39	382
"NON-INVESTMENT GRADE"	**113.479**	**15.681**	**10.718**	**3.605**	**11**	**144**	**75**	**46.782**	**2.287**	**722**	**0**	**231**	**390**
Corrección de valor por deterioro	(433)	(735)	(4.277)	(5)	0	0	0	(59)	(27)	(259)0	0	0	0
TOTAL	**195.939**	**15.587**	**6.441**	**17.060**	**755**	**145**	**18.323**	**85.929**	**2.375**	**723**	**945**	**51.345**	**655**

(*) VRD: Valores representativos de deuda
(**) Obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados
(***) No se incluyen los activos financieros designados a valor razonable con cambio en resultados, al recoger, principalmente, las inversiones ligadas a la operativa de productos de seguros de vida cuando el riesgo de inversión es asumido por el tomador (Unit-links).

CONCENTRACIÓN POR CALIDAD CREDITICIA 31-12-2017
(Millones de euros)

	PRÉSTAMOS Y PARTIDAS A COBRAR - CLIENTE - PRÉSTAMOS Y ANTICIPOS Y GARANTÍAS FINANCIERAS	PRÉSTAMOS Y PARTIDAS A COBRAR - VRD	ACTIVOS FINANCIEROS MANTENIDOS PARA NEGOCIAR	ACTIVOS FINANCIEROS DISPONIBLES PARA LA VENTA	INVERSIONES MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO
AAA/AA+/AA/AA-	43.189	17	0	588	0
A+/A/A-	38.658	70	221	1.902	0
BBB+/BBB/BBB-	51.630	482	1.787	63.727	11.071
"INVESTMENT GRADE"	**133.477**	**569**	**2.008**	**66.217**	**11.071**
BB+/BB/BB-	49.359	101	8	306	0
B+/B/B-	21.734	359	0	1	14
CCC+/CCC/CCC-	4.498	59	0	113	0
Sin calificación	74.455	1.488	16	35	0
"NON INVESTMENT GRADE"	**150.046**	**2.007**	**24**	**455**	**14**
TOTAL	**283.523**	**2.576**	**2.032**	**66.672**	**11.085**

VRD: Valores representativos de deuda

Concentración por riesgo soberano

La posición en deuda soberana del Grupo está sujeta a la política general de asunción de riesgos que asegura que la totalidad de las posiciones tomadas estén alineadas con el perfil de riesgo objetivo:

- La posición en deuda pública, autonómica y local queda adscrita a los límites generales establecidos sobre el riesgo de concentración y de país. En concreto, se establecen procedimientos de control periódicos que impiden asumir nuevas posiciones en países en los que se mantiene una alta concentración de riesgo, salvo expresa aprobación del nivel de autorización competente.

- Para la renta fija, se ha establecido un marco que regula las características en términos de solvencia, liquidez y ubicación geográfica de todas las emisiones de renta fija y cualquier otra operación de análoga naturaleza que implique para su comprador desembolso de efectivo y asunción del riesgo de crédito propio de su emisor o del colateral asociado. Este control se efectúa en la fase de admisión del riesgo y durante toda la vida de la posición en cartera.

- Las posiciones en deuda pública de la Sala de Tesorería quedan adscritas al marco de control y límites del ámbito de riesgo de mercado.

A continuación, se presenta el valor en libros de la información relevante en relación con la exposición al riesgo soberano para el Grupo:

EXPOSICIÓN AL RIESGO SOBERANO - 31-12-2019
(Millones de euros)

		GRUPO (EX GRUPO ASEGURADOR)					GRUPO ASEGURADOR (***)	
PAÍS	VENCIMIENTO RESIDUAL	AF A COSTE AMORTIZADO	AF MANTENIDOS PARA NEGOCIAR	AF A VR CON CAMBIOS EN OTRO RESULTADO GLOBAL	AF NO DESTINADOS A NEGOCIACIÓN *	PF MANTENIDOS PARA NEGOCIAR - POSICIONES CORTAS	AF DISPONIBLES PARA LA VENTA	AF MANTENIDOS PARA NEGOCIAR
España	Menos de 3 meses	904	39	97			168	
	Entre 3 meses y 1 año	5.415	50	159		(61)	672	487
	Entre 1 y 2 años	4.575	65	2.701		(78)	1.921	
	Entre 2 y 3 años	4.810	57	5.069	112	(103)	1.765	
	Entre 3 y 5 años	2.277	48	1.428		(42)	4.303	
	Entre 5 y 10 años	2.535	98	719		(54)	12.025	
	Más de 10 años	1.739	8			(10)	29.123	
	TOTAL	**22.255**	**365**	**10.173**	**112**	**(348)**	**49.977**	**487**
Italia	Menos de 3 meses		1					
	Entre 1 y 2 años	501	2				206	
	Entre 2 y 3 años					(3)	30	
	Entre 3 y 5 años		59	268		(10)	910	
	Entre 5 y 10 años		16	1.182		(14)	1.001	
	Más de 10 años		30	1.059		(26)	3.354	
	TOTAL	**501**	**108**	**2.509**		**(53)**	**5.501**	
Portugal	Menos de 3 meses	5	4					
	Entre 3 meses y 1 año	53		426			26	494
	Entre 1 y 2 años	543	1				1	
	Entre 2 y 3 años	78	1				19	
	Entre 3 y 5 años	94		135			12	
	Entre 5 y 10 años	446		29			108	12
	Más de 10 años	652						
	TOTAL	**1.871**	**6**	**590**			**166**	**506**
EEUU	Entre 3 y 5 años			923				
	TOTAL			**923**				
Resto **	Menos de 3 meses	101		1				
	Entre 3 meses y 1 año	2					5	
	Entre 1 y 2 años	41					9	
	Entre 2 y 3 años	7					1	
	Entre 3 y 5 años	63					2	
	Entre 5 y 10 años	180					15	
	Más de 10 años	78					33	
	TOTAL	**472**		**1**			**65**	
TOTAL PAÍSES		**25.099**	**479**	**14.196**	**112**	**(401)**	**55.709**	**993**
Del que: Valores representativos de deuda		17.389	479	14.196	63		55.709	993

AF: Activos financieros; PF: Pasivos financieros; VR: Valor razonable
(*) Obligatoriamente a valor razonable con cambio en resultados
(**) La exposición a Reino Unido no es significativa
(***) No se incluyen los activos financieros designados a valor razonable con cambio en resultados, al recoger, principalmente, las inversiones ligadas a la operativa de productos de seguros de vida cuando el riesgo de inversión es asumido por el tomador (Unit-links).

EXPOSICIÓN AL RIESGO SOBERANO - 31-12-2018

(Millones de euros)

	GRUPO (EX GRUPO ASEGURADOR)					GRUPO ASEGURADOR (***)	
PAÍS	AF A COSTE AMORTIZADO	AF MANTENIDOS PARA NEGOCIAR	AF A VR CON CAMBIOS EN OTRO RESULTADO GLOBAL	PF MANTENIDOS AF NO PARA NEGOCIAR DESTINADOS A NEGOCIACIÓN*	PF MANTENIDOS PARA NEGOCIAR - POSICIONES CORTAS	AF DISPONIBLES PARA LA VENTA	AF MANTENIDOS PARA NEGOCIAR
España	22.106	605	14.194	273	(331)	44.262	393
Italia	502	17	1.342		(16)	3.959	2
Portugal	1.093	8	791			17	547
EEUU			880				
Resto **	380		1			67	
TOTAL PAÍSES	**24.081**	**630**	**17.208**	**273**	**(347)**	**48.305**	**942**
Del que: valores representativos de deuda	17.060	630	17.208	273	(347)	48.305	942

AF: Activos financieros; PF: Pasivos financieros; VR: Valor razonable
(*) Obligatoriamente a valor razonable con cambio en resultados
(**) La exposición a Reino Unido no es significativa
(***) No se incluyen los activos financieros designados a valor razonable con cambio en resultados, al recoger, principalmente, las inversiones ligadas a la operativa de productos de seguros de vida cuando el riesgo de inversión es asumido por el tomador (Unit-links).

EXPOSICIÓN AL RIESGO SOBERANO - 31-12-2017

(Millones de euros)

	GRUPO (EX GRUPO ASEGURADOR)					GRUPO ASEGURADOR ***	
PAÍS	PRESTAMOS Y PARTIDAS A COBRAR	AF MANTENIDOS PARA NEGOCIAR VRD	AF DISPONIBLES PARA LA VENTA	INVERSIONES MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO	PF MANTENIDOS PARA NEGOCIAR POSICIONES CORTAS	AF DISPONIBLES PARA LA VENTA	AF MANTENIDOS PARA NEGOCIAR
España	10.725	706	12.381	9.697	(639)	42.112	608
Italia		124	1.397		(31)	3.934	
Portugal	1.054	93	3.311		(59)		3
Resto **	310		1		(10)	71	341
TOTAL PAÍSES	**12.089**	**923**	**17.090**	**9.697**	**(739)**	**46.117**	**952**

AF: Activos financieros
PF: Pasivos financieros
(**) La exposición a Reino Unido no es significativa
(***) No se incluyen los activos financieros designados a valor razonable con cambio en resultados, al recoger, principalmente, las inversiones ligadas a la operativa de productos de seguros de vida cuando el riesgo de inversión es asumido por el tomador (Unit-links).

3.3.4. Información relativa a la financiación destinada a la construcción y promoción inmobiliaria, la adquisición de vivienda y los activos adquiridos en pago de deudas

A continuación se presenta la información relevante sobre la financiación destinada a la promoción inmobiliaria, la adquisición de vivienda y los activos adquiridos en pago de deudas.

Financiación destinada a la construcción y promoción inmobiliaria

A continuación se detalla la financiación destinada a promotores y promociones, incluidas las promociones realizadas por no promotores, negocio en España:

FINANCIACIÓN DESTINADA A LA CONSTRUCCIÓN Y PROMOCIÓN INMOBILIARIA 31-12-2019

(Millones de euros)

	IMPORTE BRUTO	CORRECCIONES DE VALOR POR DETERIORO	VALOR EN LIBROS	EXCESO DE LA EXPOSICIÓN BRUTA SOBRE EL IMPORTE MÁXIMO RECUPERABLE DE LAS GARANTÍAS EFICACES
Financiación destinada a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	**5.766**	**(208)**	**5.558**	**848**
De los que: dudosos	*442*	*(135)*	*307*	*148*
Pro memoria: Activos fallidos	*2.387*			
Pro memoria: Préstamos a la clientela, excluidas Administraciones públicas (negocios en España)(importe en libros)	*186.645*			

FINANCIACIÓN DESTINADA A LA CONSTRUCCIÓN Y PROMOCIÓN INMOBILIARIA 31-12-2018

(Millones de euros)

	IMPORTE BRUTO	CORRECCIONES DE VALOR POR DETERIORO	VALOR EN LIBROS	EXCESO DE LA EXPOSICIÓN BRUTA SOBRE EL IMPORTE MÁXIMO RECUPERABLE DE LAS GARANTÍAS EFICACES
Financiación destinada a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	**6.004**	**(428)**	**5.576**	**897**
De los que: dudosos	*862*	*(347)*	*516*	*354*
Pro memoria: Activos fallidos	2.784			
Pro memoria: Préstamos a la clientela, excluidas Administraciones públicas (negocios en España)(importe en libros)	185.670			

FINANCIACIÓN DESTINADA A LA CONSTRUCCIÓN Y PROMOCIÓN INMOBILIARIA 31-12-2017

(Millones de euros)

	IMPORTE BRUTO	CORRECCIONES DE VALOR POR DETERIORO	VALOR EN LIBROS	EXCESO DE LA EXPOSICIÓN BRUTA SOBRE EL IMPORTE MÁXIMO RECUPERABLE DE LAS GARANTÍAS EFICACES
Financiación destinada a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	**6.830**	**(637)**	**6.193**	**1.418**
De los que: dudosos	*1.481*	*(549)*	*931*	*602*
Pro memoria: Activos fallidos	3.816			
Pro memoria: Préstamos a la clientela, excluidas Administraciones públicas (negocios en España)(importe en libros)	185.257			

Se presenta a continuación la distribución por tipos de garantía de la financiación destinada a promotores y promociones, incluidas las promociones realizadas por no promotores, negocio en España:

FINANCIACIÓN DESTINADA A PROMOTORES Y PROMOCIONES POR TIPOS DE GARANTÍA

(Millones de euros)

	IMPORTE BRUTO		
	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Sin garantía hipotecaria	**562**	**477**	**814**
Con garantía hipotecaria	**5.204**	**5.527**	**6.016**
Edificios y otras construcciones terminados	3.370	3.774	4.336
Vivienda	2.277	2.556	2.811
Resto	1.093	1.218	1.525
Edificios y otras construcciones en construcción	1.370	1.185	931
Vivienda	1.306	1.056	840
Resto	64	129	91
Suelo	464	568	749
Suelo urbano consolidado	351	346	423
Resto de suelo	113	222	326
TOTAL	**5.766**	**6.004**	**6.830**

A continuación, se detallan las garantías financieras concedidas en relación con la construcción y promoción inmobiliaria, que recoge el máximo nivel de exposición al riesgo de crédito, siendo el importe que tendría que pagar el Grupo si se ejecutara la garantía.

GARANTÍAS FINANCIERAS

(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Garantías financieras concedidas en relación con la construcción y promoción inmobiliaria	**107**	**93**	**175**
Importe registrado en el pasivo del balance		0	55

A continuación se facilita información sobre las garantías recibidas de las operaciones de financiación a la promoción inmobiliaria en función de la clasificación del riesgo de insolvencia del cliente:

GARANTÍAS RECIBIDAS EN GARANTÍA DE OPERACIONES DE PROMOCIÓN INMOBILIARIA *

(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Valor de las garantías reales	**13.362**	**13.471**	**14.883**
Del que: garantiza riesgos dudosos	*810*	*1.383*	*2.520*

(*) El valor de la garantía es el importe menor entre la garantía recibida y el valor del préstamo, excepto para las operaciones dudosas que es su valor razonable.

Financiación a los hogares destinada a la adquisición de vivienda

El detalle de los créditos a los hogares para la adquisición de viviendas, negocio en España, así como la financiación anual concedida para la adquisición de viviendas procedentes de regularizaciones crediticias al término de dichos ejercicios, es el siguiente:

PRÉSTAMOS CONCEDIDOS PARA LA FINANCIACIÓN A COMPRADORES DE VIVIENDA PROCEDENTE DE REGULARIZACIONES CREDITICIAS
(Millones de euros)

	2019	2018	2017
Financiación concedida anual	190	527	344
Porcentaje medio financiado	92%	90%	87%

El desglose a dichas fechas de los créditos a los hogares para la adquisición de viviendas con garantía hipotecaria según el porcentaje que supone el riesgo total sobre el importe de la última tasación disponible (LTV) es el siguiente:

CRÉDITOS A LOS HOGARES PARA LA ADQUISICIÓN DE VIVIENDAS POR LTV (*)
(Millones de euros)

	31-12-2019		31-12-2018		31-12-2017	
	IMPORTE BRUTO	*DEL QUE: DUDOSO*	IMPORTE BRUTO	*DEL QUE: DUDOSO*	IMPORTE BRUTO	*DEL QUE: DUDOSO*
Sin hipoteca inmobiliaria	**662**	**11**	**762**	**12**	**767**	**15**
Con hipoteca inmobiliaria, por rangos de LTV (**)	**76.658**	**2.719**	**79.917**	**3.103**	**82.495**	**3.530**
LTV ≤ 40%	21.717	207	21.374	224	21.111	228
40% < LTV ≤ 60%	28.491	367	30.022	412	31.420	517
60% < LTV ≤ 80%	18.964	543	20.668	595	22.425	800
80% < LTV ≤ 100%	4.002	519	4.348	591	4.462	699
LTV > 100%	3.484	1.083	3.505	1.281	3.077	1.285
TOTAL	**77.320**	**2.730**	**80.679**	**3.115**	**83.262**	**3.545**

(*) Incluye la financiación para la adquisición de viviendas otorgada por las filiales Unión de Créditos para la Financiación Inmobiliaria EFC, SAU (Credifimo) y Corporación Hipotecaria Mutual.
(**) LTV calculado según las últimas tasaciones disponibles. Se actualizan para las operaciones dudosas de acuerdo con la normativa en vigor.

3.3.5. Riesgo de contraparte generado por la operativa en derivados, operaciones con compromiso de recompra, préstamo de valores y operaciones con liquidación diferida

3.3.5.1. Seguimiento y medición del riesgo de contraparte

El riesgo de contraparte, como parte del riesgo de crédito, cuantifica las pérdidas derivadas del potencial incumplimiento por parte de la contraparte y antes de la liquidación definitiva de los flujos de caja. Se calcula para operaciones con instrumentos derivados, operaciones con compromiso de recompra o de préstamos de valores y operaciones con liquidación diferida.

En CaixaBank, la concesión de nuevas operaciones que comporten riesgo de contraparte cuenta con un marco interno que permite la rápida toma de decisiones respecto a la asunción de dicho riesgo, tanto para el entorno de contrapartidas financieras como para el resto. En este sentido, en el contexto de operaciones con entidades financieras, el Grupo cuenta con un sistema de concesión de líneas, cuya máxima exposición autorizada de riesgo de crédito con una entidad (donde se incluye el riesgo de contraparte) se determina mediante un cálculo basado fundamentalmente en los ratings de las entidades y el análisis de sus estados financieros. En la operativa con el resto de contrapartidas, incluyendo cliente minorista, las operaciones de derivados vinculadas a una solicitud de activo (cobertura del riesgo de tipo de interés en préstamos) se aprueban conjuntamente con ésta. Todo el resto de operaciones se aprueban en función del cumplimiento de límite del riesgo asignado o bien en función de su análisis individual. La aprobación de operaciones, corresponde a las áreas de riesgos encargadas del análisis y la admisión.

En lo que respecta a los riesgos de contrapartida con las Entidades de Contrapartida Central (ECC), CaixaBank dispone de un marco interno específico donde se especifica cómo se determinan los límites para estas entidades y cómo debe calcularse la exposición para determinar el disponible de dicho límite.

La definición de los límites de riesgo de contrapartida se complementa con los límites internos de concentración, principalmente riesgo país y grandes exposiciones.

El riesgo de contraparte relativo a las operaciones de derivados va asociado cuantitativamente a su riesgo de mercado. Asimismo, la exposición crediticia equivalente por derivados se entiende como la máxima pérdida potencial a lo largo de la vida de las operaciones en la que el banco podría incurrir si la contrapartida hiciera default en cualquier momento futuro. Para su cálculo, CaixaBank aplica la simulación de Montecarlo, con efecto cartera y compensación de posiciones (si corresponde) con un intervalo de confianza del 95%, a partir de modelos estocásticos que tienen en cuenta la volatilidad del subyacente y todas las características de las operaciones.

En repos y préstamos de valores, la exposición por riesgo de contrapartida en CaixaBank se calcula como la diferencia entre el valor de mercado de los títulos/efectivo cedido a la contrapartida y el valor de mercado del efectivo/títulos recibidos de la misma como colateral, teniendo en cuenta los ajustes de volatilidad aplicables en cada caso.

Además, se tiene en cuenta el efecto mitigante de las garantías reales recibidas bajo los Contratos Marco de Colateral. En general, la metodología de cálculo de exposición por riesgo de contrapartida descrita anteriormente se aplica tanto en el momento de la admisión de nuevas operaciones como en los cálculos recurrentes de los días posteriores.

En el entorno de contrapartidas financieras, el control del riesgo de contraparte del Grupo se realiza mediante un sistema integrado que permite conocer, en tiempo real, el límite de exposición disponible con cualquier contrapartida, producto y plazo. Para el resto de contrapartidas, el control de riesgo de contraparte se realiza en aplicaciones de ámbito corporativo, en las que residen tanto los límites de las líneas de riesgo de derivados (en caso de existir) como la exposición crediticia de los derivados y repos.

3.3.5.2. Mitigación del riesgo de contraparte

Las principales políticas y técnicas de mitigación de Riesgo de Contrapartida empleadas como parte de la gestión diaria de las exposiciones a entidades financieras suponen la utilización de:

- Contratos ISDA / CMOF. Contratos marco estandarizados para el amparo de la operativa global de derivados con una contraparte. Contemplan explícitamente en su clausulado la posibilidad de compensar los flujos de cobro y pago pendientes entre las partes para toda la operativa de derivados cubierta por los mismos.
- Contratos CSA / Anexo III del CMOF. Son acuerdos por los cuales las partes se comprometen a entregar un colateral (habitualmente un depósito de efectivo) como garantía para cubrir la posición neta de riesgo de contrapartida originada por los productos derivados contratados entre ellas, basándose en un acuerdo de compensación previo incluido en las cláusulas de los contratos ISDA o CMOF.
- Contratos GMRA / CME / GMSLA (operaciones con compromiso de recompra o préstamo de valores). Son acuerdos por los cuales las partes se comprometen a entregar un colateral como garantía para cubrir la posición neta de Riesgo de Contraparte, originada por la desviación que pueda producirse entre el valor del importe devengado por la compra-venta simultánea de títulos y el valor de mercado de los mismos.
- Cláusulas *break-up*. Disposiciones que permiten, a partir de un determinado plazo de la vida del derivado, la resolución anticipada del mismo por decisión libre de una de las partes. Permiten mitigar el riesgo de contraparte al reducir la duración efectiva de las operaciones sujetas a dicha cláusula, o alternativamente, reducir el riesgo de contrapartida de la contraparte.
- Sistemas de liquidación entrega contra pago. Permite eliminar el riesgo de liquidación con una contraparte ya que la compensación y liquidación de una operación se realizan simultáneamente y de forma inseparable. Es especialmente relevante el sistema de liquidación CLS, que permite a CaixaBank asegurar entrega contra pago cuando existen flujos simultáneos de cobro y pago en diferentes divisas.
- Entidades de Contrapartida Central (ECCs). La utilización de ECCs en la operativa de derivados y repos permite mitigar el Riesgo de Contrapartida asociado, ya que estas entidades realizan funciones de interposición por cuenta propia entre las dos entidades que intervienen en la operación, asumiendo el riesgo de contrapartida. La normativa EMIR establece, entre otros, la

obligación de compensar ciertos contratos de derivados OTC en estas Entidades de Contrapartida Central, a la vez que notificar todas las operaciones realizadas.

Para contrapartidas no financieras, las técnicas de mitigación de riesgo de contrapartida suponen la utilización de: contratos ISDA/CMOF, contrato CSA/Anexo III del CMOF y cláusulas break-up, así como la pignoración de garantías financieras y el uso de avales emitidos por contrapartidas de mejor calidad crediticia que la contrapartida original de la operación.

Con frecuencia, habitualmente diaria, se realiza la cuantificación del riesgo mediante la valoración a precios de mercado de todas las operaciones vivas sujetas al acuerdo marco de colateral, lo que implica la revisión, y modificación si corresponde, del colateral a entregar por la parte deudora. Por otro lado, el impacto sobre las garantías reales en el caso hipotético de una bajada de rating de CaixaBank no sería significativo porque la mayoría de los contratos de colaterales no contempla franquicias relacionadas con el *rating*.

3.3.6. Riesgo asociado a la cartera de participadas

El riesgo riesgo asociado a las participaciones accionariales (o "participadas"), que regulatoriamente forma parte del riesgo de crédito para las inversiones que no están clasificadas en la cartera mantenida para negociar, pero en el Catálogo Corporativo tiene entidad propia como componente del Riesgo de Deterioro de Otros Activos, radica en la posibilidad de incurrir en pérdidas o minorar la solvencia del Grupo como consecuencia de movimientos adversos de los precios de mercado, de posibles ventas o de la insolvencia de las inversiones realizadas a través de instrumentos de capital con un horizonte de medio y largo plazo.

El tratamiento metodológico para el consumo de capital de cada participación dependerá de: 1) la clasificación contable de la participación, para las participaciones clasificadas en la cartera a valor razonable con cambios en otro resultado global, el cálculo se realiza a priori mediante el modelo interno de VaR; y 2) la estrategia de permanencia, para aquellas participaciones donde existe una estrategia de permanencia a largo plazo y, en algún caso, exista una vinculación a largo plazo en su gestión, el riesgo de crédito es el más relevante, por lo que se aplica el enfoque PD/LGD cuando sea posible. En el caso que no se cumplan los requisitos para la utilización de los métodos anteriores y/o no se disponga de información suficiente, se aplica el método simple de ponderación de riesgo, de acuerdo con la regulación actual. En cualquier caso, para determinados casos fijados en la regulación, el consumo de capital estará sometido a potenciales deducciones de recursos propios o una ponderación fija del 250%, como es el caso de las inversiones financieras significativas.

En términos de gestión, se lleva a cabo un control y análisis financiero de las principales participadas mediante especialistas dedicados en exclusiva a monitorizar la evolución de los datos económicos y financieros, así como entender y alertar ante cambios normativos y dinámicas competitivas en los países y sectores en los que operan estas participadas. Estos analistas financieros también llevan la interlocución con los departamentos de Relación con Inversores de las participadas cotizadas y recaban la información necesaria, incluyendo informes de terceros (p.e. bancos de inversión, agencias de rating), para tener una perspectiva global de posibles riesgos en el valor de las participaciones.

Como norma general en las participaciones más relevantes, se actualizan de forma recurrente tanto las previsiones como los datos reales de la contribución de las participadas en la cuenta de resultados y en fondos propios (en los casos que aplique). En estos procesos, se comparte con la Alta Dirección una perspectiva sobre los valores bursátiles, la perspectiva de los analistas (recomendaciones, precios-objetivo, ratings, etc.) sobre las empresas cotizadas, que facilitan un contraste recurrente con el mercado.

3.4. Riesgo de mercado

3.4.1. Descripción general

El Grupo identifica el riesgo de mercado como la pérdida de valor de los activos o incremento de valor de los pasivos incluidos en la cartera de negociación por fluctuaciones de los tipos de interés, tipos de cambio, spread de crédito, factores externos o precios en los mercados donde dichos activos/pasivos se negocian.

El perímetro del riesgo de mercado abarca la práctica totalidad de la cartera mantenida para negociar del Grupo, así como los depósitos y repos contratados por las mesas de negociación para su gestión.

Los factores de riesgo son gestionados en función de la relación rentabilidad-riesgo determinada por las condiciones y expectativas del mercado, dentro del entorno de la estructura de límites y el marco operativo autorizado.

3.4.2. Ciclo del riesgo de mercado

3.4.2.1. Seguimiento y medición del riesgo de mercado

Diariamente se efectúa por parte de las áreas responsables el seguimiento de las operaciones contratadas, el cálculo del resultado que supone la afectación de la evolución del mercado en las posiciones (resultado diario marked-to-market), la cuantificación del riesgo de mercado asumido, el seguimiento del cumplimiento de los límites y el análisis de la relación entre el resultado obtenido y el riesgo asumido. Como resultado de estas actividades generan diariamente un informe de posición, cuantificación de riesgos y consumo de límites que se distribuye a la Alta Dirección, a los responsables de su gestión, a Validación y Riesgo de Modelo y a Auditoría Interna.

En líneas generales, existen dos tipos de medidas que constituyen el denominador común y estándar de mercado para la medición del riesgo de mercado:

Sensibilidad

La sensibilidad representa el riesgo como el impacto en el valor de las posiciones de un pequeño movimiento de los factores de riesgo, sin comportar ninguna hipótesis sobre su probabilidad.

Value-at-risk (VaR)

La medida de riesgo de mercado de referencia es el VaR al 99% con un horizonte temporal de un día, para el que el RAF define un límite para las actividades de negociación de 20 millones de euros (excluídos los CDS de cobertura económica sobre el CVA, contablemente registrados en la cartera de mantenidos para negociar). El VaR diario se define como el máximo de las tres cuantificaciones siguientes:

- VaR paramétrico con matriz de covarianzas derivada de 75 días de historia, dando más peso a las observaciones más recientes. El VaR paramétrico está basado en las volatilidades y las correlaciones de los movimientos de los precios, tipos de interés y tipos de cambio de los activos que componen la cartera.
- VaR paramétrico con matriz de covarianzas derivada de un histórico de un año y pesos iguales.
- VaR histórico: basado en el cálculo del impacto sobre el valor de la cartera actual de las variaciones históricas de los factores de riesgo; se tienen en cuenta las variaciones diarias del último año con un intervalo de confianza del 99%. El VaR histórico resulta muy adecuado para completar las estimaciones obtenidas mediante el VaR paramétrico, puesto que no incorpora ninguna hipótesis sobre el comportamiento estadístico de los factores de riesgo, mientras que el VaR paramétrico asume fluctuaciones modelizables a través de una distribución normal. Adicionalmente, el VaR histórico incorpora la consideración de relaciones no lineales entre los factores de riesgo, lo que lo hace especialmente válido.

Adicionalmente, dado que el empeoramiento de la calificación crediticia de los emisores de los activos puede motivar una evolución desfavorable de los precios de mercado, se completa la cuantificación del riesgo con una estimación de las pérdidas derivadas de movimientos del diferencial de crédito de las posiciones en renta fija privada y derivados de crédito (***Spread VaR***), que constituye una estimación del riesgo específico atribuible a los emisores de los valores. Este cálculo se realiza mediante metodología histórica teniendo en cuenta la potencial menor liquidez de estos activos y con un intervalo de confianza del 99% y asumiendo variaciones semanales absolutas en la simulación de los *spreads* de crédito.

El **VaR total** resulta de la agregación del VaR derivado de las fluctuaciones de los tipos de interés, de cambio (y la volatilidad de ambos) y del ***Spread* VaR**, que se realiza de forma conservadora asumiendo correlación cero entre ambos grupos de factores de riesgo, y de la adición del VaR de la cartera de Renta Variable y del VaR de la cartera de materias primas (actualmente sin posición), asumiendo en ambos casos correlación uno con el resto de grupos de factores de riesgo.

A continuación figuran los importes de VaR medio al 99% y horizonte temporal de un día atribuibles a los diferentes factores de riesgo de CaixaBank. Los consumos son moderados y se concentran en el riesgo de spread de deuda corporativa, riesgo de tipos de interés, que incluye el spread de crédito de la deuda soberana, y riesgo de volatilidad de acciones. Los importes del riesgo para el resto de los factores resultan de menor importancia.

VAR PARAMÉTRICO POR FACTOR DE RIESGO
(Millones de euros)

	TOTAL	TIPO DE INTERÉS	TIPO DE CAMBIO	PRECIO DE ACCIONES	INFLACIÓN	PRECIO MERCADERÍAS	SPREAD DE CRÉDITO	VOLATILIDAD TIPO DE INTERÉS	VOLATILIDAD TIPO DE CAMBIO	VOLATILIDAD PRECIO DE ACCIONES
VaR medio 2019	1,23	0,37	0,14	0,23	0,25	0,00	0,46	0,07	0,11	0,35

Los consumos más elevados, hasta un máximo de 2,2 millones de euros, se alcanzaron en noviembre, explicado por el incremento puntual de la sensibilidad de la cartera ante variaciones de los niveles de la inflación.

Por otro lado, BPI adopta el VaR Paramétrico al 99% con un horizonte temporal de 10 días como medida de referencia de riesgo de mercado. Durante el ejercicio 2019, el VaR medio y el VaR máximo al 99% con horizonte temporal de un día de las actividades de negociación de BPI ha sido de 0,06 y 0,16 millones de euros, respectivamente.

Medidas complementarias al VaR

Como medida de análisis, el Grupo complementa las medidas del VaR con las siguientes métricas de riesgo, actualizados semanalmente:

- El **VaR estresado** captura la pérdida máxima debida a movimientos adversos en los precios de mercado en un periodo histórico anual de estrés, y se calcula con intervalo de confianza del 99% y horizonte diario (posteriormente se extrapola al horizonte regulatorio de 10 días de mercado multiplicando por la raíz de 10). El cálculo del VaR estresado está apalancado en la misma metodología e infraestructura que el VaR histórico, siendo la única diferencia significativa la ventana histórica seleccionada.
- El **riesgo incremental de impago y migraciones** refleja el riesgo asociado a las variaciones en la calidad crediticia o incumplimiento en las posiciones de renta fija y derivados de crédito en cartera, con intervalo de confianza del 99,9%, horizonte anual y horizonte de liquidez trimestral, que se justifica por la elevada liquidez de las emisiones en cartera. La estimación se realiza mediante la simulación Montecarlo de posibles estados futuros de rating externo por emisor y emisión a partir de las matrices de transición publicadas por las principales agencias de rating, donde la dependencia entre las variaciones de calidad crediticia entre los diferentes emisores se modeliza mediante cópula t-Student.

Los valores máximos, mínimos y medios de estas medidas durante el presente ejercicio, así como su valor al final del periodo de referencia, se muestran en la siguiente tabla.

RESUMEN MEDIDAS DE RIESGO
(Millones de euros)

	MÁXIMO	MÍNIMO	MEDIO	ÚLTIMO
VaR 1d	2,2	0,7	1,2	1,2
VaR estresado 1d	10,5	2,7	5,5	5,2
Riesgo Incremental	28,2	5,5	15,0	12,7

Los requerimientos de capital por riesgo de mercado se determinan mediante modelos internos como la agregación de las 3 medidas anteriores, con un horizonte temporal de 10 días de mercado. Se presenta a continuación:

REQUERIMIENTOS DE CAPITAL
(Millones de euros)

	ÚLTIMO VALOR	MEDIA 60D	EXCEDIDOS	MULTIPLICADOR	CAPITAL
VaR 10d	3,9	4,9	0	3	14,7
VaR Estresado 10d	16,4	16,6	0	3	49,9
Riesgo Incremental	12,7	14,8	-	-	14,8
TOTAL (*)					**79,3**

(*)Los cargos por VaR y VaR Estresado son análogos y corresponden al máximo entre el último valor y la media aritmética de los últimos 60 valores multiplicada por un factor dependiente del número de veces que el resultado real diario ha sido inferior al VaR a día estimado. De forma parecida, el capital por Riesgo Incremental es el máximo del último valor y la media aritmética de las últimas 12 semanas.

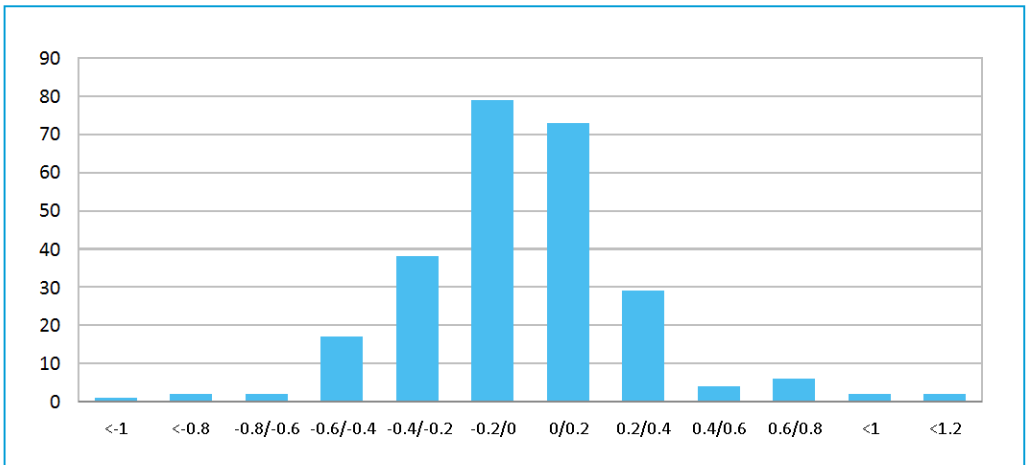
Backtesting

Para verificar la idoneidad de las estimaciones del modelo interno se efectúa la comparación de los resultados diarios con la pérdida estimada por el VaR, lo que constituye el llamado ejercicio de *Backtest*. Se realizan dos ejercicios de validación del modelo de estimación de riesgos:

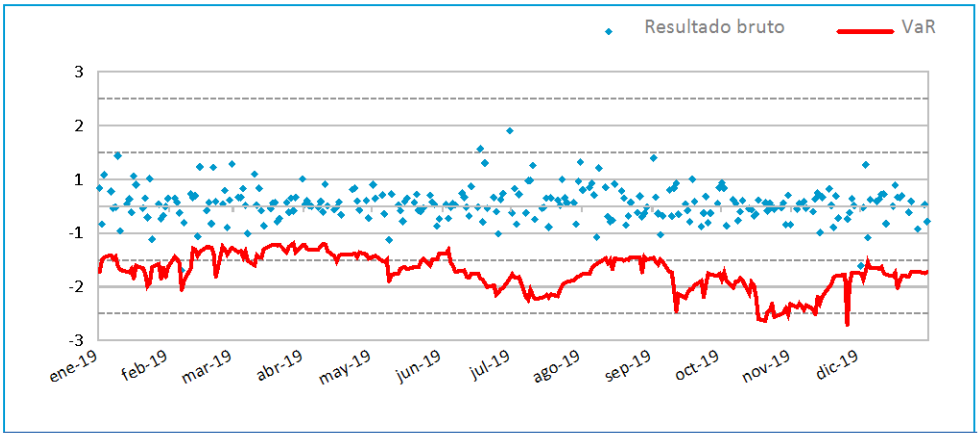
- *Backtest* neto (o hipotético) que relaciona la parte del resultado diario valorado a mercado o *marked-to-market* de las posiciones vivas al cierre de la sesión anterior con el importe del VaR estimado con horizonte temporal de un día, calculado con las posiciones vivas al cierre de la sesión anterior. Este ejercicio es el más adecuado para la autoevaluación de la metodología.
- *Backtest* bruto (o real) que evalúa el resultado obtenido durante el día (incluyendo la operativa intradía) con el importe del VaR en el horizonte de un día, calculado con las operaciones vivas al cierre de la sesión anterior. De este modo, se evalúa la importancia de la operativa intradía en la generación de resultados y en la estimación del riesgo.

El resultado diario utilizado en ambos ejercicios de *backtesting* no incorpora márgenes, reservas, tasas o comisiones.

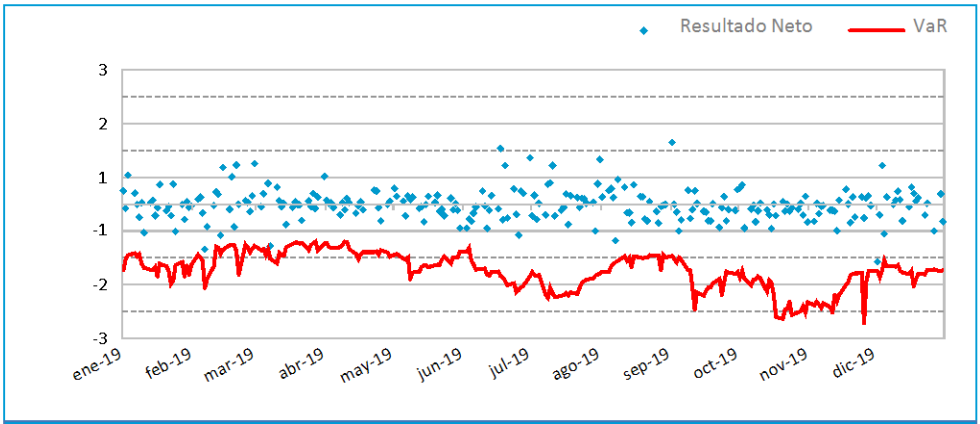
Durante el ejercicio no se han producido excedidos en los *backtesting* bruto y neto:



Distribución del resultado de las actividades de negociación en el ejercicio 2019
(Frecuencia en número de días. Millones de euros)



Distribución del resultado bruto diario vs VaR diario
(Millones de euros)



Distribución del resultado neto diario vs VaR diario
(Millones de euros)

Stress test

Por último, con el objetivo de estimar las posibles pérdidas de la cartera en situaciones extraordinarias de crisis, se realizan dos tipos de ejercicios de *stress* sobre el valor de las posiciones de negociación:

- ***Stress* sistemático**: calcula la variación del valor de la cartera ante una serie determinada de cambios extremos en los principales factores de riesgo. Se consideran movimientos paralelos de tipos de interés; movimientos de pendiente en distintos tramos de la curva de tipo de interés; variación del diferencial entre instrumentos sujetos a riesgo de crédito y deuda pública (diferencial bono-*swap*); movimientos del diferencial de curvas EUR/USD; aumento y disminución de volatilidad de tipos de interés; variación del euro con respecto al USD, el JPY y GBP; variación de la volatilidad de tipos de cambio, precio de acciones, volatilidad de acciones y de precio de mercancías.
- **Escenarios históricos**: considera el impacto que sobre el valor de las posiciones tendrían situaciones realmente acaecidas en el pasado.
- ***Reverse Stress Test***: ejercicio que consiste en partir de un escenario de alta vulnerabilidad dada la composición de la cartera y determinar qué variación de los factores de riesgo conducen a esa situación..

El conjunto de las medidas descritas permite afirmar que la gestión del riesgo de mercado de las posiciones de negociación en los mercados se adapta a las directrices metodológicas y de seguimiento.

3.4.2.2. Mitigación del riesgo de mercado

Como parte del necesario seguimiento y control de los riesgos de mercado asumidos, existe una estructura de límites globales de VaR que se complementa mediante la definición de sublímites, VaR estresado, riesgo incremental de impago y migraciones, resultados de *Stress Test*, *Stop Loss* y sensibilidades para las diferentes unidades de gestión susceptibles de tomar riesgo de mercado.

Los factores de riesgo son gestionados mediante coberturas económicas en función de la relación rentabilidad-riesgo que determina las condiciones y expectativas del mercado, siempre dentro de los límites asignados.

Fuera del ámbito de la cartera de negociación, se hace uso de coberturas contables de valor razonable, que eliminan las posibles asimetrías contables que se pudieran producir en el balance y cuenta de pérdidas y ganancias por el diferente tratamiento de los instrumentos cubiertos y su cobertura a mercado. En el ámbito del riesgo de mercado, se establecen y monitorizan límites para cada cobertura, en este caso expresados como ratios entre el riesgo total y el riesgo de los elementos cubiertos.

3.5. Riesgo operacional

3.5.1. Descripción general

En el contexto regulatorio, el riesgo operacional se define como la posibilidad de incurrir en pérdidas debido a fallos o a la falta de adecuación de procesos, personal, sistemas internos o bien acontecimientos externos. Dada la heterogeneidad de la naturaleza de los eventos operacionales, CaixaBank no recoge el riesgo operacional como un elemento único del Catálogo de Riesgos Corporativo, sino que ha incluido los siguientes riesgos de naturaleza operacional: Legal / Regulatorio, Conducta, Tecnológico, Fiabilidad de la información financiera y Otros riesgos operacionales. Para cada uno de estos riesgos del Catálogo, el Grupo mantiene sendos marcos específicos de gestión, sin perjuicio de la existencia, adicionalmente, de un marco global de gestión del riesgo operacional.

Dicho marco global tiene como objetivo la mejora de la calidad en la gestión del negocio aportando información oportuna que permita la toma de decisiones que aseguren la continuidad de la organización a largo plazo, la optimización en los procesos y la calidad de servicio al cliente, interno o externo. Para ello, se han fijado diferentes líneas de trabajo:

- Adoptar medidas para mitigar y reducir de manera sostenible las pérdidas operacionales.
- Asegurar la pervivencia a largo plazo de la organización.
- Promover el establecimiento de sistemas de mejora continua de los procesos operativos y de la estructura de control.
- Aprovechar las sinergias en la gestión de riesgos operacionales.
- Impulsar una cultura de gestión del riesgo operacional.
- Cumplir con el marco regulatorio establecido y los requerimientos para la aplicabilidad del modelo de gestión y cálculo elegidos.

3.5.2. Ciclo del riesgo operacional

Si bien el método utilizado para el cálculo de requerimientos regulatorios de consumo de capital es el estándar, la medición y gestión del riesgo operacional del Grupo se ampara en políticas, procesos, herramientas y metodologías sensibles al riesgo, de acuerdo con las mejores prácticas del mercado.

Los riesgos operacionales se clasifican en cuatro categorías o niveles jerárquicos, desde más genéricas hasta más específicas o detalladas:

- Nivel 1 y 2: de la normativa regulatoria. El nivel 1 se compone de 7 subcategorías (Fraude Interno, Fraude Externo, Prácticas de empleo y seguridad en el puesto de trabajo, Clientes, productos y prácticas empresariales, Daños a activos físicos, Interrupciones del negocio y fallos en los sistemas, Ejecución y Entrega y gestión de procesos) y el Nivel 2 en 20 subcategorías.
- Nivel 3: Nivel interno del Grupo a partir de la identificación de riesgos detallados.
- Nivel 4: Riesgos individuales, obtenidos tras la asignación de un riesgo nivel 3 en un proceso o actividad.

La medición del riesgo operacional tiene las siguientes vertientes:

- **Medición cualitativa**

  Anualmente se realizan autoevaluaciones de riesgos operacionales que permiten: i) obtener conocimiento del perfil de riesgo operacional y los nuevos riesgos críticos; y ii) mantener un proceso normalizado de actualización de la taxonomía de riesgos operacionales, que es la base sobre la que se asienta la gestión de este riesgo.

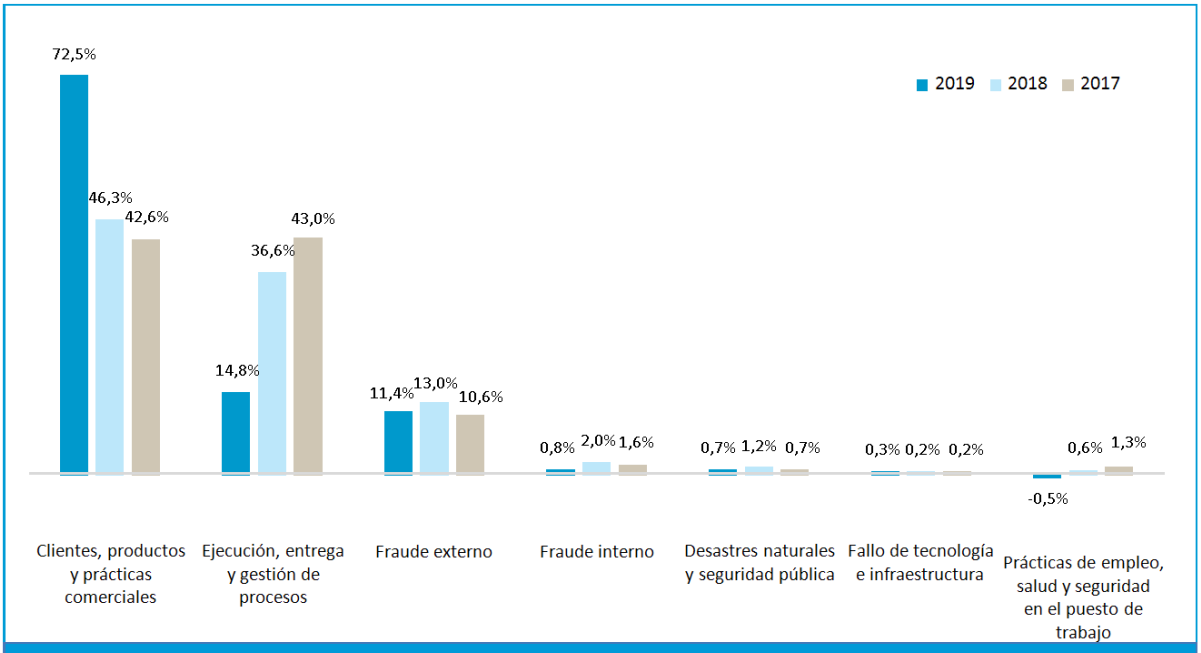
  También se realiza un ejercicio de generación de escenarios hipotéticos de pérdidas operacionales extremas, mediante una serie de talleres y reuniones de expertos. El objetivo es que estos escenarios puedan usarse para detectar puntos de mejora en la gestión y complementen los datos históricos internos y externos disponibles sobre pérdidas operacionales.

- **Medición cuantitativa**

  La base de datos de pérdidas operacionales internas es uno de los ejes sobre los que se articula la gestión del riesgo operacional (y el futuro cálculo del capital para riesgo operacional). Con este fin, el entorno tecnológico del sistema de riesgo operacional, para dar respuesta a las distintas funcionalidades requeridas, se encuentra completamente integrado con el sistema transaccional y con el sistema informacional del banco.

  Un **evento operacional** es la materialización de un riesgo operacional identificado, un suceso que origina una pérdida operacional. Es el concepto sobre el que pivota todo el modelo de datos de la Base de Datos Interna. Los eventos de pérdida se definen como cada uno de los impactos económicos individuales correspondientes a una pérdida o recuperación operacional.

  A continuación se muestra la distribución de pérdidas brutas por tipo de riesgo:



Distribución de pérdidas brutas por categorías de Riesgo Operacional
(Porcentaje)

Los datos históricos internos de pérdidas operacionales se complementan con datos externos. Por ello, el Grupo se encuentra adscrito al consorcio ORX (Operational Riskdata eXchange), que intercambia de manera anónima información de pérdidas operacionales de bancos a nivel mundial y permite la subagrupación geográfica, entre otras funcionalidades para la gestión del riesgo (servicio de noticias, grupos de trabajo, iniciativas metodológicas sobre riesgo operacional). ORX requiere a todas sus entidades miembro que los datos de pérdidas operacionales identificados se clasifiquen bajo una serie de parámetros que la misma define, algunos de ellos regulatorios y otros específicos de la organización. En este sentido, todos los eventos de la base de datos tienen informados los parámetros requeridos por ORX.

- Adicionalmente, la medición a través de Indicadores de Riesgo Operacional (KRIs) es una metodología cuantitativa/cualitativa que permite: i) anticipar la evolución de los riesgos operacionales y promover una visión *forward-looking* en la gestión del riesgo operacional y ii) aportar información de la evolución del perfil de riesgo operacional así como sus causas. Un KRI es una métrica que permite detectar y anticipar variaciones en los niveles de dicho riesgo; su seguimiento y gestión está integrado en la herramienta corporativa de gestión del riesgo operacional. Su naturaleza no está orientada a ser un resultado directo de exposición al riesgo, sino a ser métricas a través de las cuales se pueda identificar y gestionar de manera activa el riesgo operacional.

3.5.3. Mitigación del riesgo operacional

Con la finalidad de mitigar el riesgo operacional se definen planes de acción que implican la designación de un centro responsable, la descripción de las acciones que se emprenderán para la mitigación del riesgo, un porcentaje o grado de avance que se actualiza periódicamente y la fecha de compromiso final del plan. Ello permite la mitigación por via de i) disminución de la frecuencia de ocurrencia de los eventos así como del impacto; ii) poseer una estructura sólida de control sustentada en políticas, metodologías, procesos y sistemas e iii) integrar en la gestión cotidiana del Grupo la información que aportan las palancas de gestión de los riesgos operacionales.

Adicionalmente, existe un programa corporativo de seguros frente al riesgo operacional que permite cubrir determinados riesgos y se actualiza anualmente. La transmisión de riesgos depende de la exposición, la tolerancia y el apetito al riesgo que exista en cada momento.

3.6. Riesgo legal y regulatorio

El riesgo legal y regulatorio se entiende como las potenciales pérdidas o disminución de la rentabilidad del Grupo a consecuencia de cambios en la legislación vigente, de una incorrecta implementación de dicha legislación en los procesos del Grupo, de la inadecuada interpretación de la misma en las diferentes operaciones, de la incorrecta gestión de los requerimientos judiciales o administrativos o de las demandas o reclamaciones recibidas.

Su gestión se realiza siguiendo determinados principios de actuación con el fin de asegurar que se cumplen los límites de apetito y tolerancia al riesgo definidos en el Marco de Apetito al Riesgo del Grupo.

En ese sentido, en la entidad se realizan actuaciones de **seguimiento y monitorización constante de cambios regulatorios** en defensa de una mayor seguridad jurídica y de intereses legítimos. A continuación, destacamos las principales iniciativas regulatorias y procesos consultivos en los que la entidad ha participado dada su relevancia:

- Revisión por la Comisión Europea de distintas Directivas, en particular de: i) la Directiva de Crédito al Consumo (CCD), ii) la Directiva de Comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, iii) la Directiva y Reglamento sobre requisitos de capital (CRD5 y CRR2), iv) la Directiva sobre reestructuración y resolución bancaria (BRRD2), v) Reglamento de Índices de Referencia (BMR), vi) la Directiva de mercados financieros (MiFID 2) y la Directiva sobre la distribución de seguros (IDD) para la integración de factores y riesgos de sostenibilidad. Asimismo, se ha hecho seguimiento de la implementación de la finalización de los acuerdos de Basilea III y los desarrollos de un marco legislativo destinado a impulsar las finanzas sostenibles en el seno de la Unión Europea.
- A nivel nacional, se han abordado consultas públicas relativas a la modificación de la circular de publicidad de los productos y servicios bancarios y de modificación de la Orden de Transparencia Bancaria sobre obligaciones de información sobre crédito de duración indefinida asociados a instrumentos de pago, así como a la transposición de la Directiva para el fomento de la implicación a largo plazo de los accionistas.
- En relación con los riesgos tecnológicos destaca la Guía de EBA sobre gestión de riesgos de seguridad y tecnológicos (ICT).
- En materia fiscal se han abordado las consultas relativas a las medidas tributarias de los Presupuestos Generales del Estado y la modificación de la Ley General Tributaria para incorporar al derecho español la Directiva conocida como DAC 6.

Estas actuaciones se coordinan en el Comité de Regulación, órgano responsable de definir el posicionamiento estratégico del Grupo en cuestiones relacionadas con la regulación financiera, impulsar la representación de los intereses de la entidad y coordinar la evaluación regular de las iniciativas y propuestas normativas que puedan afectar al Grupo.

Por otro lado, se vela por la **adecuada implementación de las normas**. Así, destacan:

- La Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los **contratos de crédito inmobiliario** (LCI).
- El Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de **servicios de pago** y otras medidas urgentes en materia financiera (PSD2).
- El Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, de **cuentas de pago básicas**, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones (PAD).

En el mismo sentido, la Asesoría Jurídica coordina un conjunto de comités (Comité de Transparencia, Comité de Privacidad), cuyo objeto es el seguimiento, en cada iniciativa del banco, de su adecuación con las normas de protección del consumidor y de su privacidad.

Para asegurar la correcta interpretación de las normas, además de una labor de estudio de la jurisprudencia, y decisiones de las autoridades competentes, a fin de ajustar su actuación a dichos criterios, adicionalmente, se consulta cuando es necesario a las autoridades administrativas competentes. Por ejemplo:

- En materia fiscal el Grupo ha presentado diversas consultas tributarias vinculantes para ratificación de criterios interpretativos sobre deducibilidad en el IRPF de la comisión de administración y custodia de las participaciones en fondos de inversión que reúnen ciertos requisitos, la determinación de la base imponible a efectos del IVA del servicio de asesoramiento no independiente y asesoramiento simplificado de fondos o el tratamiento en IVA de la mediación en relación con determinados servicios financieros.
- En materia de protección de datos ha presentado diversas consultas a la Agencia Española de Protección de datos sobre la condición de responsable del tratamiento en la prestación de servicios financieros y la necesidad de consultar las Listas Robinson ante tratamientos basados en interés legítimo.

En relación con los procesos judiciales, y teniendo en cuenta la litigiosidad existente, el Grupo dispone de políticas, criterios, procedimientos de análisis y seguimiento de dichos litigios. Los mismos le permiten tanto una gestión individualizada de la defensa de cada uno de ellos como a la identificación y actualización las provisiones necesarias para cubrir los hipotéticos perjuicios patrimoniales siempre que se considere probable su ocurrencia como consecuencia de resoluciones desfavorables, tanto judiciales como extrajudiciales (i.e. reclamaciones clientes) administrativas sancionadoras, instadas contra el Grupo en los órdenes civil, penal, tributario, contencioso administrativo y laboral.

3.7. Riesgo de conducta

En el marco del riesgo operacional según definición regulatoria, el riesgo de conducta se define como el riesgo del Grupo de aplicar criterios de actuación contrarios a los intereses de sus clientes u otros grupos de interés, o actuaciones u omisiones por parte del Grupo no ajustadas al marco jurídico y regulatorio, o a las políticas, normas o procedimientos internos o a los códigos de conducta y estándares éticos y de buenas prácticas. El objetivo del Grupo es: i) minimizar la probabilidad de que se materialice este riesgo y ii) que en caso de materializarse, las deficiencias sean detectadas, reportadas y solventadas con celeridad.

La gestión del riesgo de conducta no corresponde a un área específica sino a todo el Grupo que, a través de sus empleados, debe asegurar el cumplimiento de la normativa vigente, aplicando procedimientos que trasladen dicha normativa a la actividad que realizan.

Con el fin de gestionar el riesgo de conducta, se impulsa la difusión y promoción de los valores y principios de actuación incluidos en el Código Ético y normas de conducta, y tanto sus miembros como el resto de empleados y directivos, deben asumir su cumplimiento como criterio principal y orientador de su actividad diaria. En virtud de ello, y como primera línea de defensa, las áreas cuya actividad está sujeta a riesgos de conducta implantan y gestionan indicadores o controles de primer nivel que permiten detectar posibles focos de riesgo y actuar eficazmente para su mitigación.

3.8. Riesgo tecnológico

También en el marco del riesgo operacional regulatorio, el riesgo tecnológico se define como el riesgo de pérdidas debidas a la inadecuación o los fallos del hardware o del software de las infraestructuras tecnológicas, debidos a ciberataques u otras circunstancias, que pueden comprometer la disponibilidad, integridad, accesibilidad y seguridad de las infraestructuras y los datos. El riesgo se desglosa en 5 categorías que afectan a las TIC (Tecnologías de Información y Comunicación): i) disponibilidad; ii) seguridad de la información; iii) operación y gestión del cambio; iv) integridad de datos; y v) gobierno y estrategia.

Su medición actual se incorpora en un indicador RAF de seguimiento mensual, calculado a partir de indicadores individuales vinculados al gobierno de las tecnologías de información, la seguridad de la información y las contingencias tecnológicas. Se efectúan revisiones periódicas por muestreo que comprueban la bondad de la información y valida la metodología de creación para los indicadores revisados.

Los marcos de gobierno disponibles dan respuesta a esta medición, y han sido diseñados según estándares internacionales de reconocido prestigio, que aplican en los ámbitos de:

- Gobierno TI, diseñado y desarrollado según la Norma ISO 38500.
- Seguridad de la Información, diseñado y desarrollado según la Norma ISO 27001.
- Contingencia Tecnológica, diseñado y desarrollado según la Norma ISO 27031.

Particularmente, la continuidad de negocio se refiere a la capacidad de una organización para seguir proporcionando sus productos y prestando sus servicios en niveles aceptables, previamente establecidos, tras un incidente perjudicial. Su gestión consiste en identificar posibles amenazas para la organización y su potencial impacto para las operaciones. Ofrece un marco para incrementar la resistencia y la resiliencia de la organización de forma que pueda responder eficazmente a fin de salvaguardar los intereses de sus principales grupos de interés, su reputación, su marca y sus actividades de generación de valor.

En este ámbito, CaixaBank ha adoptado y mantiene un Sistema de Gestión de la Continuidad de Negocio (BCMS) basado en la norma internacional ISO 22301 y certificado por The British Standards Institution (BSI) con el número BCMS 570347. Asimismo, CaixaBank ha sido designada operador crítico de infraestructuras en virtud de lo dispuesto en la Ley 8/2011 y se encuentra bajo la supervisión del Centro Nacional para la Protección de las Infraestructuras Críticas, dependiente de la Secretaría de Estado de Seguridad del Ministerio del Interior.

Por otra parte, CaixaBank mantiene un plan de emergencia general y diversas normativas internas sobre medidas de seguridad, entre las que destacan como aspectos prioritarios: i) la estrategia de ciberseguridad; ii) la lucha contra el fraude a clientes e interno; iii) la protección de la información; iv) la divulgación y gobierno de la seguridad; y v) la seguridad en proveedores.

3.9. Otros riesgos operacionales

Dentro del Catálogo de Riesgos, se define como las pérdidas o daños provocados por errores o fallos en procesos, por acontecimientos externos o por la actuación accidental o dolosa de terceros ajenos al Grupo. Incluye, entre otros, factores de riesgo relacionados con la externalización, la utilización de modelos cuantitativos (riesgo de modelo), la custodia de valores o el fraude externo.

El conjunto de otros riesgos operacionales tiene como responsables de su gestión diaria a todas las áreas y empresas del Grupo dentro de sus respectivos ámbitos. Esto implica identificar, evaluar, gestionar, controlar e informar sobre los riesgos operacionales de su actividad, colaborando con la Dirección de riesgo operacional del Grupo en la implementación del modelo de gestión.

Durante el ejercicio 2019 se ha aprobado la Política Corporativa de gestión de externalizaciones y sus riesgos, que recoge los últimos requerimientos regulatorios en relación con esta operativa y supone un importante refuerzo del gobierno corporativo de los riesgos en los procesos de externalización.

3.10. Riesgo de fiabilidad de la información financiera

El Riesgo de Fiabilidad de la Información Financiera se define en el Catálogo de Riesgos Corporativo como los potenciales perjuicios, económicos o no, derivados de las deficiencias en la exactitud, integridad y criterios de elaboración de los datos necesarios para la evaluación de la situación financiera y patrimonial del Grupo. Forma parte del conjunto de riesgos operacionales regulatorios.

El Grupo cuenta con Políticas Corporativas aprobadas por el Consejo de Administración que establecen el marco de control y gestión del riesgo, entre las que destacan:

- la Política corporativa sobre la divulgación y verificación de la Información financiera, que establece el marco de control sobre la información financiera relevante del Grupo que se divulga a mercado.
- la Política corporativa sobre el Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera, que establece el marco de gobierno, diseño, implantación y correcto funcionamiento del SCIIF.
- Política Corporativa de Gobierno de la Información y Calidad del Dato, que regula el gobierno del dato y de presentación de informes.

La gestión de este riesgo comprende, principalmente, la evaluación de que la información financiera del Grupo cumple con los siguientes principios:

- Las transacciones, hechos y demás eventos recogidos por la información financiera efectivamente existen y se han registrado en el momento adecuado (existencia y ocurrencia).
- La información refleja la totalidad de las transacciones, hechos y demás eventos en los que el Grupo es parte afectada (integridad).
- Las transacciones, hechos y demás eventos se registran y valoran de conformidad con la normativa aplicable (valoración).
- Las transacciones, hechos y demás eventos se clasifican, presentan y revelan en la información financiera de acuerdo con la normativa aplicable (presentación, desglose, y comparabilidad).
- La información financiera refleja, a la fecha correspondiente, los derechos y obligaciones a través de los correspondientes activos y pasivos, de conformidad con la normativa aplicable (derechos y obligaciones).

Para la gestión y monitorización del riesgo, el Grupo tiene implementada una estructura de control interno basada en el modelo de 3 líneas de defensa, descrito anteriormente:

- Las actividades de 1ª línea de defensa sobre el proceso de cierre contable, pilar fundamental para la elaboración de la información financiera incluyen, entre otras, i) la definición de los criterios contables a aplicar en el Grupo así como el tratamiento de las operaciones y transacciones corporativas singulares; ii) la revisión de la razonabilidad de los juicios y estimaciones así como del resto de evoluciones de las magnitudes contables; iii) el seguimiento de la implementación de nuevos circuitos y normas contables así como el análisis de las diferencias entre impactos estimados y reales; iv) la intervención y control contable de las aplicaciones y otros procesos contables; y v) la coordinación de las sociedades del Grupo para la elaboración de los cierres contables consolidados.
- Las actividades de 2ª línea de defensa incluyen, entre otras, i) la monitorización y gestión del Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF); ii) asesoramiento y/o definición de criterios para la identificación, monitorización, implantación y evaluación de los controles sobre la información financiera; iii) la revisión del cumplimiento de las políticas y iv) la identificación y seguimiento de las debilidades de control interno identificadas.
- Las actividades de 3ª línea de defensa incluyen, entre otras, la revisión de la fiabilidad e integridad de la información financiera, incluyendo la efectividad del SCIIF.

3.11.1. Riesgo estructural de tipo de interés

Riesgo considerado como el efecto negativo sobre el valor económico de las masas del balance o sobre el margen financiero debido a cambios en la estructura temporal de los tipos de interés y su afectación a los instrumentos del activo, pasivo y fuera de balance del Grupo no registrados en la cartera de negociación.

La gestión de este riesgo por parte del Grupo persigue i) optimizar el margen financiero y ii) preservar el valor económico del balance, considerando en todo momento las métricas y los umbrales del Marco de Apetito al Riesgo en cuanto a volatilidad del margen financiero y sensibilidad de valor.

El análisis de este riesgo se lleva a cabo considerando un conjunto amplio de escenarios de tipos de mercado y contempla el impacto de todas las posibles fuentes de riesgo estructural de tipo de interés, esto es: riesgo de reprecio, riesgo de curva, riesgo de base y riesgo de opcionalidad. En el caso del riesgo de opcionalidad se contempla la opcionalidad automática, relacionada con el comportamiento de los tipos de interés y la opcionalidad de comportamiento de los clientes que no sólo depende de los tipos de interés.

En la medición del riesgo de tipo de interés el Grupo aplica las mejores prácticas de mercado y las recomendaciones de los reguladores utilizando varias técnicas de medición que permiten analizar el posicionamiento del Grupo y su situación de riesgo. Entre ellas podemos destacar:

- Gap estático: muestra la distribución contractual de vencimientos y revisiones de tipos de interés, a una fecha determinada, de las masas sensibles de balance y/o fuera de balance. El análisis GAP se basa en la comparación de los importes de activos que revisan o vencen en un determinado periodo y los importes de pasivos que revisan o vencen en ese mismo periodo.
- Sensibilidad del margen de intereses: muestra el impacto en el margen que cambios en la curva de tipo de interés pudieran provocar como consecuencia de la revisión de las operaciones del balance. Esta sensibilidad se obtiene comparando la simulación del margen de intereses ante distintos escenarios de tipos de interés (movimientos paralelos instantáneos y progresivos de diferentes intensidades, así como de cambios de pendiente). El escenario más probable, obtenido a partir de los tipos implícitos de mercado, incluyendo las previsiones de evolución de negocio y de la gestión de coberturas, se compara con otros escenarios de bajada o subida de tipos y movimientos paralelos y no paralelos en la pendiente de la curva. La diferencia entre estos márgenes financieros estresados en relación con el margen financiero del escenario base proporciona la medida de sensibilidad o volatilidad del margen.
- Valor económico del balance: se calcula como la suma del i) valor razonable del neto de los activos y pasivos sensibles a los tipos de interés dentro de balance, ii) el valor razonable de los productos fuera de balance (derivados), más iii) el neto del valor contable de las partidas de activos y pasivos no sensibles a los tipos de interés.
- Sensibilidad del valor económico: se re-evalúa, para los diferentes escenarios de tipos de mercado contemplados por el Grupo, el valor económico de las masas sensibles dentro y fuera de balance y por diferencia, respecto al Valor económico calculado con los tipos de mercado actual, se obtiene, de forma numérica, la sensibilidad de valor en los diferentes escenarios utilizados.
- VaR de balance: se define como la pérdida máxima que el valor económico del balance puede perder en un periodo de tiempo determinado, aplicando precios y volatilidades de mercado así como efectos de correlación a partir de un nivel de confianza y un horizonte temporal determinados.

La sensibilidad del margen de intereses y del valor económico son medidas que se complementan y permiten una visión global del riesgo estructural de tipo de interés, más centrada en el corto y medio plazo en el primer caso, y en el medio y largo plazo en el segundo.

Los siguientes cuadros muestran, mediante un gap estático, la distribución de vencimientos y revisiones de tipos de interés de las masas sensibles del balance del Grupo, al cierre del ejercicio:

MATRIZ DE VENCIMIENTOS Y REVALORIZACIONES DEL BALANCE CON SENSIBILIDAD A LOS TIPOS DE INTERÉS

(Millones de euros)

	1 AÑO	2 AÑOS	3 AÑOS	4 AÑOS	5 AÑOS	>5 AÑOS	TOTAL
ACTIVO							
Interbancario y Bancos Centrales	15.808	0	1.104	80	0	45	17.037
Crédito a la clientela	166.695	16.621	5.559	4.949	3.215	18.960	215.999
Cartera de Renta Fija	6.845	7.932	8.625	1.132	1.512	4.979	31.025
TOTAL ACTIVO	189.348	24.553	15.288	6.161	4.727	23.984	264.061
PASIVO							
Interbancario y Bancos Centrales	20.293	684	239	73	34	247	21.570
Depósitos de la clientela	105.879	22.884	15.435	10.109	8.111	56.511	218.929
Emisiones	6.532	2.641	2.416	6.050	5.497	13.227	36.363
TOTAL PASIVO	132.704	26.209	18.090	16.232	13.642	69.985	276.862
DIFERENCIA ACTIVO MENOS PASIVO	**56.644**	**(1.656)**	**(2.802)**	**(10.071)**	**(8.915)**	**(46.001)**	**(12.801)**
COBERTURAS	(22.324)	6.365	2.998	4.077	3.201	5.711	28
DIFERENCIA TOTAL	**34.320**	**4.709**	**196**	**(5.994)**	**(5.714)**	**(40.290)**	**(12.773)**

A continuación se presenta la sensibilidad del margen de intereses y del valor económico de las masas sensibles del balance para un escenario de subida y bajada de tipos de interés instantáneo de 100 puntos básicos:

SENSIBILIDAD DE TIPOS DE INTERÉS

(% incremental respecto al escenario base / tipos implícitos de mercado)

	+100 PB	-100 PB (3)
Margen de intereses (1)	6,8%	-3,0%
Valor patrimonial de las masas sensibles de balance (2)	6,1%	-5,3%

(1) Sensibilidad a 1 año del margen de intereses de las masas sensibles de balance.
(2) Sensibilidad del valor económico base de las masas sensibles de balance sobre Tier 1.
(3) En el caso de escenarios de bajadas de tipos la metodología interna aplicada permite que los tipos de interés sean negativos. Dicha metodología permite, a los niveles de tipos actuales, que el shock de bajada pueda llegar a ser aproximadamente de un -1%. Por ejemplo si los tipos de interés de la curva EONIA son de del -0,40% los niveles de tipos de interés alcanzados, en el shock de -100 puntos básicos, para esa curva, podrían llegar a ser del -1,40%.

En lo que hace referencia a las herramientas y sistemas de medición, se obtiene información relevante al nivel de transacción de las operaciones del balance sensible a partir de cada una de las aplicaciones informáticas que gestionan los distintos productos. A partir de esta información se preparan bases de datos con un cierto grado de agregación, para acelerar los cálculos sin perder calidad ni fiabilidad en la información ni en los resultados.

La aplicación de gestión de activos y pasivos se parametriza para recoger adecuadamente las especificidades financieras de los productos del balance, incorporando modelos de comportamiento de los clientes basados en información histórica (modelos de prepagos). Para aquellas masas sin vencimiento contractual (cuentas a la vista) se analiza su sensibilidad a los tipos de interés que viene condicionada por la velocidad de traslación de los tipos de mercado y por su plazo esperado de vencimiento en función de la experiencia histórica de comportamiento de los clientes, considerando la posibilidad de que el titular retire los fondos invertidos en este tipo de productos. Para el resto de productos, con objeto de definir las hipótesis de cancelación anticipada, se utilizan modelos internos que recogen variables de comportamiento de los clientes, de los propios productos, variables estacionales, así como la evolución de los tipos de interés.

La herramienta de proyección, asimismo, se alimenta con el crecimiento presupuestado en el plan financiero (volúmenes, productos y márgenes) y con información de los distintos escenarios de mercado (curvas de tipos de interés y de cambio) para

realizar una estimación adecuada de los riesgos asociados al margen de intereses y al valor económico de las masas sensibles del balance.

Como medidas de mitigación del riesgo estructural de tipo de interés, el Grupo lleva a cabo una gestión activa contratando en los mercados financieros operaciones de cobertura adicionales a las coberturas naturales generadas en el propio balance, derivadas de la complementariedad de la sensibilidad a variaciones de los tipos de interés de las operaciones de activo y de pasivo realizadas con los clientes u otras contrapartidas.

El riesgo de tipo de interés de balance asumido por el Grupo es inferior a los niveles considerados como significativos según la normativa actual.

3.11.2. Riesgo estructural de tipo de cambio

Riesgo estructural de tipo de cambio responde al riesgo potencial en el valor de las masas afectas ante movimientos de los tipos de cambio.

El Grupo mantiene en su balance activos y pasivos en moneda extranjera principalmente como consecuencia de su actividad comercial y sus participaciones en divisa, además de los activos o pasivos en moneda extranjera originados como consecuencia de la gestión que realiza el Grupo para mitigar el riesgo de tipo de cambio.

El contravalor en euros del conjunto de activos y pasivos en moneda extranjera en el balance del Grupo es el siguiente:

POSICIONES MONEDA EXTRANJERA
(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	419	524	512
Activos financieros mantenidos para negociar	2.314	1.852	1.124
Activos financieros con cambios en otro resultado global	1.352	1.458	101
Activos financieros a coste amortizado	11.206	8.573	7.762
Participaciones	108	94	668
Otros activos	1.060	1.612	72
TOTAL ACTIVO EN MONEDA EXTRANJERA	**16.459**	**14.113**	**10.239**
Pasivos financieros a coste amortizado	8.878	7.899	8.113
Depósitos	7.857	7.009	7.249
Bancos centrales	1.385	1.402	2.389
Entidades de crédito	1.469	1.269	1.034
Clientela	5.003	4.338	3.826
Valores representativos de deuda emitidos	945	847	807
Otros pasivos financieros	76	43	57
Otros pasivos	2.489	1.919	(193)
TOTAL PASIVO EN MONEDA EXTRANJERA	**11.367**	**9.818**	**7.920**

El Grupo mantiene operativa de cobertura del riesgo de cambio que puede realizar a través de la contratación de operaciones de contado o de derivados financieros que mitigan el riesgo de las posiciones de activos y pasivos de balance, pero cuyo importe nominal no queda reflejado de manera directa en el balance sino en cuentas de orden de derivados financieros. La gestión se realiza según la premisa de minimizar los riesgos de tipo de cambio asumidos en la actividad comercial, hecho que explica la reducida exposición del Grupo a este riesgo de mercado.

Las pequeñas posiciones remanentes en moneda extranjera del balance comercial y de la actividad tesorera se mantienen mayoritariamente frente a entidades de crédito y en divisas de primera línea. Las metodologías empleadas para la cuantificación son las mismas y se aplican conjuntamente con las mediciones de riesgo propias del conjunto de la actividad tesorera.

A continuación se presenta el detalle por moneda de los principales epígrafes del balance:

DETALLE POR MONEDA DE LAS PRINCIPALES PARTIDAS DEL BALANCE - 31-12-2019
(Millones de euros)

	EFECTIVO*	AF MANTENIDOS PARA NEGOCIAR	AF CON CAMBIOS EN OCI	AF A COSTE AMORTIZADO	PF A COSTE AMORTIZADO	OTROS PASIVOS
USD	183	1.512	933	7.494	7.864	1.613
JPY	19	1	0	483	9	1
GBP	45	870	4	1.474	378	899
PLN (Zloty polaco)	31	0	0	748	15	3
CHF	24	0	0	261	1	2
Resto	117	(69)	415	746	611	(29)
TOTAL	**419**	**2.314**	**1.352**	**11.206**	**8.878**	**2.489**

AF: Activos financieros; PF: Pasivos financieros
(*) Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista

DETALLE POR MONEDA DE LAS PRINCIPALES PARTIDAS DEL BALANCE - 31-12-2018
(Millones de euros)

	EFECTIVO*	AF MANTENIDOS PARA NEGOCIAR	AF CON CAMBIOS EN OCI	AF A COSTE AMORTIZADO	PF A COSTE AMORTIZADO	OTROS PASIVOS
USD	213	1.794	931	5.950	7.028	1.806
JPY	16	1	0	563	9	1
GBP	51	155	4	930	393	137
PLN (Zloty polaco)	85	0	0	442	12	2
CHF	28	0	0	235	0	2
Resto	131	(98)	523	453	457	(29)
TOTAL	**524**	**1.852**	**1.458**	**8.573**	**7.899**	**1.919**

AF: Activos financieros; PF: Pasivos financieros
(*) Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista

DETALLE POR MONEDA DE LAS PRINCIPALES PARTIDAS DEL BALANCE - 31-12-2017
(Millones de euros)

	EFECTIVO*	AF MANTENIDOS PARA NEGOCIAR	AF CON CAMBIOS EN OCI	AF A COSTE AMORTIZADO	PF A COSTE AMORTIZADO	OTROS PASIVOS
USD	257	1.157	96	5.331	7.458	(131)
JPY	12	1	0	606	2	0
GBP	48	13	4	823	332	(26)
PLN (Zloty polaco)	54	0	0	316	10	7
CHF	37	31	0	255	0	42
Resto	104	(78)	1	431	311	(85)
TOTAL	**512**	**1.124**	**101**	**7.762**	**8.113**	**(193)**

AF: Activos financieros; PF: Pasivos financieros
(*) Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista

Dada la reducida exposición al riesgo de tipo de cambio y considerando las coberturas existentes, la sensibilidad del valor económico del balance no es significativa.

3.12. Riesgo de liquidez y financiación

3.12.1. Descripción general

El riesgo de liquidez y financiación se refiere al déficit de activos líquidos, o limitación en la capacidad de acceso a la financiación del mercado, para satisfacer los vencimientos contractuales de los pasivos, los requerimientos regulatorios o las necesidades de inversión del Grupo.

El Grupo gestiona este riesgo con el objetivo de mantener unos niveles de liquidez que permitan atender de forma holgada los compromisos de pago y que no puedan perjudicar la actividad inversora por falta de fondos prestables manteniéndose, en todo momento, dentro del marco de apetito al riesgo. Los principios estratégicos que se siguen para cumplir este objetivo son:

- Sistema de gestión de liquidez descentralizado en dos unidades (subgrupo BPI y subgrupo CaixaBank) en el que existe segregación de funciones para asegurar la gestión optima y el control y seguimiento de los riesgos.
- Mantenimiento de un nivel eficiente de fondos líquidos para hacer frente a los compromisos adquiridos, para la financiación de los planes de negocio y para el cumplimiento de las exigencias regulatorias.
- Gestión activa de la liquidez que consiste en el seguimiento continuo de los activos líquidos y de la estructura de balance.
- Sostenibilidad y estabilidad de las fuentes de financiación, basada en i) estructura de financiación basada principalmente en depósitos de la clientela y ii) financiación en mercados de capitales que complementa la estructura de financiación.

La estrategia de riesgo y apetito al riesgo de liquidez y financiación se articula a través de:

- la identificación de los riesgos de liquidez relevantes para el Grupo;
- la formulación de los principios estratégicos que el Grupo debe seguir en la gestión de cada uno de dichos riesgos;
- la delimitación de métricas relevantes para cada uno de estos riesgos;
- la fijación de umbrales de apetito, tolerancia, límite y, en su caso, *recovery*, en el RAF;
- el establecimiento de procedimientos de gestión y control para cada uno de estos riesgos, que incluyen mecanismos de monitorización sistemática interna y externa;
- la definición de un marco de stress testing y un Plan de Contingencia de Liquidez, que permite garantizar la gestión del riesgo de liquidez en situaciones de crisis moderada y grave;
- y un marco de los Planes de Recuperación, donde se formulan escenarios y medidas para una situación de mayor estrés.

Con carácter particular, el Grupo mantiene estrategias específicas en materia de: i) gestión de la liquidez intradía; ii) gestión de la liquidez a corto plazo; iii) gestión de las fuentes de financiación/concentraciones; iv) gestión de los activos líquidos y v) gestión de los activos colateralizados. Asimismo, el Grupo cuenta con procedimientos para minimizar los riesgos de liquidez en condiciones de estrés mediante i) la detección temprana de las circunstancias que puedan generarla; ii) minimización de los impactos negativos y iii) gestión activa para superar la potencial situación de crisis.

3.12.2. Mitigación del riesgo de liquidez

A partir de los principios mencionados en el apartado anterior se elabora el Plan de Contingencia que tiene definido un plan de acción para cada uno de los escenarios de crisis establecidos y en el que se detallan medidas a nivel comercial, institucional y de comunicación para hacer frente a este tipo de situaciones y se prevé la posibilidad de utilizar la reserva de liquidez o fuentes de financiación extraordinarias. En caso de que se produzca una situación de estrés, el colchón de activos líquidos se gestionará con el objetivo de minimizar el riesgo de liquidez.

Entre las medidas habilitadas para la gestión del riesgo de liquidez y con sentido de anticipación destacan:

- Delegación de la Junta General de Accionistas para emitir.

- Disponibilidad de varias líneas abiertas con i) el ICO, bajo líneas de crédito – mediación, ii) el BEI y iii) el Council of Europe Development Bank (CEB). Adicionalmente, se dispone de Instrumentos de financiación con el BCE para el que se tienen depositadas una serie de garantías que permiten obtener liquidez de forma inmediata:

DISPONIBLE EN PÓLIZA DE CRÉDITO BCE
(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Valor garantías entregadas como colateral	**51.455**	**53.652**	**50.149**
CaixaBank	46.001	46.698	43.484
BPI	5.454	6.954	6.665
Dispuesto	**(12.934)**	**(28.183)**	**(28.820)**
TLTRO II – CaixaBank	(3.409)	(26.819)	(26.819)
TLTRO III – CaixaBank	(8.145)		
TLTRO II – BPI	(500)	(1.364)	(2.001)
TLTRO III – BPI	(880)		
Intereses devengados	**49**	**279**	
Intereses devengados - CaixaBank	44	268	
Intereses devengados - BPI	6	11	
TOTAL SALDO DISPONIBLE EN PÓLIZA BCE	**38.571**	**25.748**	**21.329**

- Mantenimiento de programas de emisión con el fin de acortar los plazos de formalización de la emisión de valores al mercado

CAPACIDAD DE EMISIÓN DE DEUDA- 31-12-2019
(Millones de euros)

	CAPACIDAD TOTAL DE EMISIÓN	TOTAL EMITIDO
Programa de Pagarés (CNMV 10-07-2019) CaixaBank (1)	1.000	0
Programa de Renta fija (CNMV 10-07-2019) CaixaBank	15.000	0
Programa de Renta fija estructurados minoristas (CNMV 14-06-2018) CaixaBank Notas Minoristas (2)	0	999
Programa EMTN ("Euro Medium Term Note") CaixaBank (Irlanda 26-04-2019)	15.000	11.632
Programa EMTN ("Euro Medium Term Note") BPI (Luxemburgo 28-06-2019)	7.000	583
Programa ECP ("Euro Commercial Paper") CaixaBank (Irlanda 18-12-2019) (3)	3.000	703
Programa de Mortgage Covered Bonds de BPI (CMVM Portugal 19-02-2019)	9.000	7.300
Programa Obrigações sobre o Sector Público de BPI (CMVM Portugal 19-03-2019)	2.000	600

(1) Programa ampliable a 3.000 millones de euros
(2) El folleto venció el 14 de junio de 2019 y no ha sido renovado
(3) Programa ampliable a 5.000 millones de euros

- Capacidad de emisión de títulos garantizados (cédulas hipotecarias, territoriales…)

CAPACIDAD DE EMISIÓN DE CÉDULAS - 31-12-2019
(Millones de euros)

	CAPACIDAD DE EMISIÓN	TOTAL EMITIDO
Cédulas hipotecarias	2.633	49.859
Cédulas territoriales	1.094	5.000

- Para facilitar la salida en los mercados a corto plazo, se dispone actualmente de:
  - Líneas interbancarias con un importante número de entidades (nacionales e internacionales) así como bancos centrales.
  - Líneas repo con varias contrapartidas nacionales y extranjeras.
  - Acceso a Cámaras de Contrapartida Central para la operativa de repos (LCH SA – París, Meffclear – Madrid y EUREX – Frankfurt).
- El Plan de Contingencia y el Recovery Plan contemplan un amplio abanico de medidas que permiten generar liquidez en situaciones de crisis de diversa naturaleza. Entre ellas se incluyen potenciales emisiones de deuda secured y unsecured, recursos al mercado repo, etc. Para todas ellas se evalúa su viabilidad ante diversos escenarios de crisis y se describen los pasos necesarios para su ejecución y el plazo de ejecución previsto.

3.12.3. Situación de liquidez

A continuación, se presenta un detalle de la composición de los activos líquidos del Grupo bajo los criterios establecidos para la determinación de los activos líquidos de elevada liquidez para el cálculo de la ratio LCR (HQLA) y activos disponibles en póliza no considerados HQLAS:

ACTIVOS LÍQUIDOS
(Millones de euros)

	31-12-2019		31-12-2018		31-12-2017	
	VALOR DE MERCADO	IMPORTE PONDERADO APLICABLE	VALOR DE MERCADO	IMPORTE PONDERADO APLICABLE	VALOR DE MERCADO	IMPORTE PONDERADO APLICABLE
Activos Level 1	53.098	53.021	54.841	54.771	51.773	51.773
Activos Level 2A	42	36	51	43	333	283
Activos Level 2B	3.670	1.960	4.308	2.279	2.858	1.554
TOTAL ACTIVOS LÍQUIDOS DE ALTA CALIDAD (HQLAS) (1)	**56.810**	**55.017**	**59.200**	**57.093**	**54.964**	**53.610**
Activos disponibles en póliza no considerados HQLAS		34.410		22.437		19.165
TOTAL ACTIVOS LIQUIDOS		**89.427**		**79.530**		**72.775**

(1) Activos afectos para el cálculo de la ratio LCR (Liquidity Coverage Ratio). Corresponde a activos disponibles de elevada calidad para hacer frente a las necesidades de liquidez en un horizonte de 30 días bajo un escenario de estrés.

A continuación se presentan las ratios de liquidez y financiación para el Grupo:

RATIOS LCR Y NSFR
(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Activos líquidos de alta calidad – HQLAs (numerador)	55.017	57.093	53.610
Salidas de efectivo netas totales (denominador)	30.700	28.602	26.571
Salidas de efectivo	36.630	33.819	31.634
Entradas de efectivo	5.931	5.217	5.063
RATIO LCR (COEFICIENTE DE COBERTURA DE LIQUIDEZ) (%) (1)	**179%**	**200%**	**202%**
RATIO NSFR (NET STABLE FUNDING RATIO) (%) (2)	**129%**	**117%**	**112%**

(1) LCR: ratio regulatorio cuyo objetivo es el mantenimiento de un adecuado nivel de activos disponibles de alta calidad para hacer frente a las necesidades de liquidez en un horizonte de 30 días, bajo un escenario de estrés que considera una crisis combinada del sistema financiero y de nombre.
Según el Reglamento Delegado (UE) 2015/61 de la Comisión, de 10 de octubre de 2014, por el que se completa el Reglamento (UE) no 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que atañe al requisito de cobertura de liquidez aplicable a las entidades de crédito. El límite regulatorio del ratio LCR es del 100%.
(2) NSFR - Ratio regulatorio de estructura de balance que mide la relación entre la cantidad de financiación estable disponible (ASF) y la cantidad de financiación estable requerida (RSF). La financiación estable disponible se define como la proporción de los recursos propios y ajenos que cabe esperar que sean estables durante el horizonte temporal considerado de un año. La cantidad de financiación estable requerida por una institución se define en función de las características de liquidez y vencimientos residuales de sus diversos activos y de sus posiciones de balance.
Cálculo de 31-12-2019 aplicando los criterios regulatorios establecidos en el Reglamento (UE) 2019/876 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2019, que entra en vigor en junio de 2021. Los cálculos anteriores siguen los criterios establecidos por Basilea. El límite regulatorio establecido para el ratio NSFR es del 100% a partir de junio de 2021.

A continuación, se presentan los principales ratings de calificación crediticia:

RATING DE CALIFICACIÓN CREDITICIA CAIXABANK

	DEUDA A LARGO PLAZO	DEUDA A CORTO PLAZO	PERSPECTIVA	FECHA DE EVALUACIÓN	CÉDULAS HIPOTECARIAS
Moody's Investors Service	Baa1	P-2	Estable	17-05-2019	Aa1
Standard & Poor's Global Ratings	BBB+	A-2	Estable	31-05-2019	AA
Fitch Ratings	BBB+	F2	Estable	27-09-2019	
DBRS Ratings Limited	A	R-1(low)	Estable	29-03-2019	AAA

En el caso de *downgrade* de la calificación crediticia actual, se requiere la entrega de colaterales adicionales a determinadas contrapartidas o bien existen cláusulas de reembolso anticipado. A continuación se presenta el detalle del impacto en la liquidez derivada de reducciones de 1, 2 y 3 escalones ("*notches*"):

SENSIBILIDAD DE LA LIQUIDEZ A VARIACIONES EN LA CALIFICACIÓN CREDITICIA

(Millones de euros)

	REBAJA DE 1 ESCALÓN	REBAJA DE 2 ESCALONES	REBAJA DE 3 ESCALONES
Operaciones de productos derivados (contratos CSA) (*)	0	2	5
Depósitos tomados con entidades de crédito (*)	0	1.274	1.274

(*) Los saldos presentados son acumulados para cada reducción de calificación

3.12.4. Asset encumbrance – activos recibidos y entregados en garantía

A continuación se detallan los activos que garantizan determinadas operaciones de financiación y aquellos que se encuentran libres de cargas:

ACTIVOS QUE GARANTIZAN OPERACIONES DE FINANCIACIÓN Y ACTIVOS LIBRES DE CARGA

(Millones de euros)

	31-12-2019		31-12-2018		31-12-2017	
	VALOR EN LIBROS DE ACTIVOS COMPROME-TIDOS	VALOR EN LIBROS DE ACTIVOS NO COMPROME-TIDOS	VALOR EN LIBROS DE ACTIVOS COMPROME-TIDOS	VALOR EN LIBROS DE ACTIVOS NO COMPROME-TIDOS	VALOR EN LIBROS DE ACTIVOS COMPROME-TIDOS	VALOR EN LIBROS DE ACTIVOS NO COMPROME-TIDOS
Instrumentos de patrimonio	0	3.063	0	4.144	0	3.288
Valores representativos de deuda (1)	5.248	28.887	8.314	27.969	11.071	20.157
de los cuales: bonos garantizados	*2*	*9*	*5*	*4*	*17*	*5*
de los cuales: bonos de titulización de activos	*0*	*92*	*0*	*0*	*0*	*0*
de los cuales: emitidas por Administraciones Públicas	*4.584*	*24.161*	*7.222*	*24.564*	*10.207*	*17.643*
de los cuales: emitidas por sociedades financieras	*417*	*1.396*	*906*	*1.272*	*847*	*1.121*
de los cuales: emitidas por sociedades no financieras	*245*	*3.228*	*181*	*2.129*	*0*	*1.388*
Inversión crediticia (2)	49.146	191.368	69.543	173.810	81.208	160.678
Otros activos (3)	5.071	45.574	4.580	47.292	3.588	55.028
TOTAL	**59.464**	**268.892**	**82.437**	**253.215**	**95.867**	**239.151**

(1) Principalmente corresponde a activos cedidos en operativa de cesión temporal de activos y de operaciones de financiación del BCE.

(2) Principalmente corresponde a activos aportados como garantía de bonos de titulización, cédulas hipotecarias y territoriales.

(3) Principalmente corresponde a efectivo entregado como garantía de la operativa de derivados.

A continuación se detallan los activos recibidos en garantía, segregando los que se encuentran libres de carga de aquellos que podrían comprometerse para obtener financiación:

ACTIVOS QUE GARANTIZAN OPERACIONES DE FINANCIACIÓN Y ACTIVOS LIBRES DE CARGA

(Millones de euros)

	31-12-2019		31-12-2018		31-12-2017	
	VR DE ACTIVOS COMPROME-TIDOS	VR DE ACTIVOS NO COMPROME-TIDOS	VR DE ACTIVOS COMPROME-TIDOS	VR DE ACTIVOS NO COMPROME-TIDOS	VR DE ACTIVOS COMPROME-TIDOS	VR DE ACTIVOS NO COMPROME-TIDOS
Colateral recibido (1)	1.790	15.841	2.097	13.323	3.397	17.228
Instrumentos de patrimonio	0	0	0	0	0	0
Valores representativos de deuda	1.780	14.737	2.085	11.977	3.387	15.631
Otras garantías recibidas	10	1.103	12	1.346	10	1.597
Valores representativos de deuda propios distintos de bonos garantizados o bonos de titulización de activos propios (2)	0	12	0	251	0	858
Bonos garantizados y de titulización de activos propios emitidos y no pignorados (3)	0	53.787	0	42.821	0	34.161
TOTAL	**1.790**	**69.640**	**2.097**	**56.395**	**3.397**	**52.247**

(1) Principalmente corresponde a activos recibidos en operativa de adquisición temporal de activos, operaciones de préstamo de valores y efectivo recibido como garantía de operativa de derivados.
(2) Autocartera de deuda senior
(3) Corresponde a autocartera emitida de titulizaciones y covered bonds (hipotecario / sector público)
VR: Valor razonable

A continuación se recoge la ratio de activos colateralizados:

RATIO DE ACTIVOS COLATERALIZADOS

(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Activos y colateral recibido comprometido ("numerador")	**61.255**	**84.534**	**99.263**
Valores representativos de deuda	7.027	10.399	14.457
Préstamos y partidas a cobrar	49.156	69.555	81.218
Otros activos	5.071	4.580	3.588
Total activos + Total activos recibidos ("denominador")	**345.988**	**351.071**	**355.643**
Instrumentos de patrimonio	3.063	4.144	3.288
Valores representativos de deuda	50.652	50.345	50.246
Inversión crediticia	240.524	243.364	241.896
Otros activos	51.748	53.218	60.214
RATIO ACTIVOS COLATERALIZADOS	**17,70%**	**24,08%**	**27,91%**

Durante el año 2019, la ratio de activos colateralizados ha mejorado con respecto a la ratio de 2018, con una reducción de la ratio de 6,37 puntos porcentuales debido a la menor apelación al TLTRO y al mercado repo y a un menor saldo de emisiones garantizadas colocadas en mercado.

A continuación se recoge la relación entre los pasivos garantizados y los activos que los garantizan:

PASIVOS GARANTIZADOS

(Millones de euros)

	31-12-2019		31-12-2018		31-12-2017	
	PASIVOS CUBIERTOS, PASIVOS CONTINGENTES O TÍTULOS CEDIDOS	ACTIVOS, GARANTÍAS RECIBIDAS Y AUTOCARTERA EMITIDA *	PASIVOS CUBIERTOS, PASIVOS CONTINGENTES O TÍTULOS CEDIDOS	ACTIVOS, GARANTÍAS RECIBIDAS Y AUTOCARTERA EMITIDA *	PASIVOS CUBIERTOS, PASIVOS CONTINGENTES O TÍTULOS CEDIDOS	ACTIVOS, GARANTÍAS RECIBIDAS Y AUTOCARTERA EMITIDA *
Pasivos financieros	49.543	57.063	69.819	81.472	82.021	95.664
Derivados	5.653	5.945	5.197	5.592	4.314	4.594
Depósitos	26.281	30.322	45.517	51.321	57.152	64.275
Emisiones	17.609	20.796	19.105	24.559	20.555	26.795
Otras fuentes de cargas	3.861	4.191	2.697	3.062	3.183	3.599
TOTAL	**53.404**	**61.255**	**72.516**	**84.534**	**85.205**	**99.263**

(*) Excepto cédulas y bonos de titulización comprometidos

3.12.5. Plazo residual de las operaciones

A continuación se presenta el detalle por plazos de vencimientos contractuales de los saldos, de determinados epígrafes del balance, en un escenario de condiciones de normalidad de mercados:

PLAZO RESIDUAL DE LAS OPERACIONES 31-12-2019

(Millones de euros)

	A LA VISTA	<1 MES	1-3 MESES	3-12 MESES	1-5 AÑOS	> 5 AÑOS	TOTAL
GRUPO CAIXABANK (EX NEGOCIO ASEGURADOR)							
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista *	14.947						14.947
Activos financieros mantenidos para negociar-derivados		46	58	126	972	4.992	6.194
Activos financieros mantenidos para negociar-valores representativos de deuda		40	21	74	371	213	719
Activos financieros obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	167			1		115	283
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	1						1
Activos financieros a valor razonable con cambios en patrimonio	1.729	34	547	676	11.139	3.568	17.693
Activos financieros a coste amortizado	3.866	14.011	10.824	20.242	52.014	143.745	244.702
Préstamos y anticipos	3.866	13.569	10.527	15.788	42.940	140.624	227.314
Valores representativos de deuda		442	297	4.454	9.074	3.121	17.388
Derivados-contabilidad de coberturas	28	1	11	69	770	1.254	2.133
TOTAL ACTIVO	**20.738**	**14.132**	**11.461**	**21.188**	**65.266**	**153.887**	**286.672**
Pasivos financieros mantenidos para negociar-derivados	6	16	36	40	257	1.512	1.867
Pasivos financieros a coste amortizado	198.952	7.985	5.939	21.467	31.285	15.125	280.753
Depósitos	191.588	7.727	5.617	19.733	15.356	1.170	241.191
Bancos centrales		150	894	3.859	9.516		14.419
Entidades de crédito	2.268	2.555	103	55	95	617	5.693
Clientela	189.320	5.022	4.620	15.819	5.745	553	221.079
Valores representativos de deuda emitidos	609	24	140	1.527	15.574	13.511	31.385
Otros pasivos financieros	6.755	234	182	207	355	444	8.177
Derivados-contabilidad de coberturas				9	215	290	514
TOTAL PASIVO	**198.958**	**8.001**	**5.975**	**21.516**	**31.757**	**16.927**	**283.134**
De los que emisiones mayoristas netas de autocartera y multicedentes			*229*	*1.151*	*13.939*	*17.397*	*32.716*
DIFERENCIA ACTIVO MENOS PASIVO	**(178.220)**	**6.131**	**5.486**	**(328)**	**33.509**	**136.960**	**3.538**

PLAZO RESIDUAL DE LAS OPERACIONES 31-12-2019
(Millones de euros)

	A LA VISTA	<1 MES	1-3 MESES	3-12 MESES	1-5 AÑOS	> 5 AÑOS	TOTAL
NEGOCIO ASEGURADOR							
Activos financieros afectos al negocio asegurador - Valores representativos de deuda		156	235	785	9.423	48.163	58.762
Pasivos amparados por contratos de seguros	20.702	430	890	4.021	14.589	52.733	72.663

Los vencimientos de las operaciones se proyectan en función de su plazo contractual y residual, sin considerar ninguna hipótesis de renovación de los activos y/o pasivos. Con el fin de evaluar el gap negativo en el corto plazo hay que considerar los siguientes aspectos:

- El Grupo dispone de una financiación minorista elevada, estable y de renovación probable.
- Existen garantías adicionales disponibles con el Banco Central Europeo y capacidad de generar nuevos depósitos instrumentalizados mediante la titulización de activos y la emisión de cédulas hipotecarias y/o territoriales.

El cálculo no considera hipótesis de crecimiento, por lo que se ignoran las estrategias internas de captación neta de liquidez, especialmente importante en el mercado minorista. Asimismo, tampoco se contempla la monetización de los activos líquidos disponibles.

En relación a las emisiones, las políticas del Grupo tienen en cuenta una distribución equilibrada de los vencimientos, evitando su concentración y llevando a cabo una diversificación en los instrumentos de financiación. Adicionalmente, la dependencia del Grupo de los mercados mayoristas es reducida.

3.13. Riesgo reputacional

El riesgo reputacional es el posible menoscabo de la capacidad competitiva que se produciría por deterioro de la confianza en el Grupo de alguno de sus grupos de interés, a partir de la evaluación que dichos grupos efectúan de actuaciones u omisiones, realizadas o atribuidas por el Grupo, su Alta Dirección, sus Órganos de Gobierno o por quiebra de entidades relacionadas no consolidadas (riesgo de *Step-In*).

Algunos ámbitos de riesgo identificados por CaixaBank en lo que se podría deteriorar dicha confianza son, entre otros, los vinculados al diseño y comercialización de productos, a sistemas y seguridad de la información, a la necesidad de impulsar aspectos ASG (Ambientales, Sociales y de Buen Gobierno) en el negocio, incluyendo por su cada vez mayor relevancia los riesgos relacionados con el cambio climático; el desarrollo del talento, la conciliación, la diversidad y salud laboral.

El seguimiento del riesgo se realiza a través de indicadores seleccionados de reputación, tanto internos como externos, provenientes de las distintas fuentes de análisis de la percepción y expectativas de los stakeholders. Los indicadores de medición se ponderan en función de su importancia estratégica y se agrupan en un cuadro de mandos de reputación que permite obtener un Índice Global de Reputación (IGR). Dicha métrica permite hacer seguimiento trimestral sectorial y temporal del posicionamiento, así como fijar los rangos y métricas tolerados dentro del RAF.

El principal instrumento que permite hacer un seguimiento formal de la gestión del riesgo reputacional es la taxonomía de Riesgos Reputacionales, el cual permite identificar y jerarquizar los riesgos en función de su criticidad, fijar indicadores de seguimiento de cada riesgo (KRI) y establecer políticas de cobertura y mitigación.

En el control y mitigación del riesgo reputacional impacta el desarrollo de políticas que cubren distintos ámbitos del Grupo. Además, existen procedimientos y actuaciones específicas por parte de las áreas más directamente implicadas en la gestión de los principales riesgos reputacionales, que permiten prevenir y/o mitigar la materialización del riesgo.

Asimismo, las Políticas Internas de gestión del Riesgo Reputacional también incluyen impulsar planes de formación interna orientados a mitigar la materialización y efectos de los Riesgos Reputacionales, establecer protocolos de atención a afectados por las actuaciones del banco o definir planes de crisis y/o contingencia en caso de materialización de los distintos riesgos.

3.14. Riesgo actuarial

3.14.1 Descripción general

El marco normativo europeo de referencia para las entidades aseguradoras, conocido como Solvencia II, se traslada al ordenamiento jurídico español a través de la Ley 20/2015 y el Real Decreto 1060/2015, conocidos, respectivamente, como LOSSEAR y ROSSEAR. Dicho marco es complementado por los estándares técnicos aprobados por la Comisión Europea (ITS), los cuales son de aplicación directa, y las directrices publicadas por EIOPA, las cuales han sido adoptadas por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP) como propias.

La actividad aseguradora incorpora, entre otros, el riesgo actuarial, definido como el riesgo de pérdida o modificación adversa del valor de los compromisos contraídos por contratos de seguro o pensiones con clientes o empleados a raíz de la divergencia entre la estimación para las variables actuariales empleadas en la tarificación y reservas, y la evolución real de éstas.

Para el riesgo de crédito y liquidez incurrido en la actividad aseguradora, el Grupo dispone de Marcos de gestión en el que se establecen unos niveles de calidad crediticia y de diversificación (véase en las Notas 3.3 y 3.12, de forma segmentada, la estructura de riesgos de la actividad aseguradora en estos ámbitos).

Asimismo, en relación al riesgo de tipo de interés, el Grupo, a través de su compañía aseguradora VidaCaixa, gestiona de forma conjunta los compromisos de los contratos de seguros y los activos afectos mediante técnicas de inmunización financiera prevista en las disposiciones de la DGSFP.

3.14.2 Ciclo de riesgo actuarial

3.14.2.1. Seguimiento y medición del riesgo actuarial

La gestión del riesgo actuarial establecida en políticas aprobadas por los órganos de gestión del riesgo persigue la estabilidad en el largo plazo de los factores actuariales que inciden en la evolución técnica de los productos de seguro comercializados. Dentro de los factores de riesgo actuariales destacarían los riesgos de mortalidad y longevidad en los ramos de seguros de vida, y la ratio de siniestralidad en los ramos de seguros distintos del seguro de vida.

Así, la política de suscripción y constitución de reservas, actualizada con una frecuencia mínima anual, identifica para cada línea de negocio los distintos parámetros utilizados para la aceptación del riesgo, su gestión, su medición, su tarificación y finalmente para la valoración y constitución de las reservas de las pólizas constituidas bajo el proceso de suscripción. También se identifican los procedimientos operativos generales utilizados para la suscripción y para la constitución de reservas.

Los sistemas de medición del riesgo actuarial, a partir de los cuales se realiza la cuantificación y evaluación de la suficiencia de las provisiones técnicas póliza a póliza, están integrados en la gestión del negocio asegurador. De esta forma, las operativas de producción, sea cual sea el canal, son registradas en los sistemas a través de las diferentes aplicaciones de contratación, de gestión de prestaciones y de cálculo de provisiones (como son TAV para seguros individuales y ACO o Avanti para colectivos). La gestión y control de las inversiones que respaldan la actividad aseguradora de la compañía son llevadas a cabo mediante las aplicaciones de gestión de inversiones. Todas las aplicaciones contabilizan de forma automática en las aplicaciones de soporte contable.

En el marco de estos sistemas integrados y automatizados existe una serie de aplicaciones que realizan tareas de soporte a la gestión. Destacan aquéllas para el tratamiento de datos y que se encargan de la elaboración de información para *reporting* y gestión de riesgos. Asimismo, dispone de un Datamart de riesgos y solvencia, como herramienta de soporte para el cumplimiento de todos los requerimientos establecidos por la Directiva de Solvencia II.

3.14.2.2. Mitigación del riesgo actuarial

Uno de los elementos de los que dispone el grupo para mitigar el riesgo actuarial asumido consiste en transferir parte del riesgo a otras entidades, mediante contratos de reaseguro. Para ello, el Grupo, y concretamente su compañía aseguradora, dispone de una política, actualizada con una frecuencia mínima anual, que identifica el nivel de transferencia de riesgo, considerando el perfil de riesgos de los contratos de seguro directo, así como la tipología, idoneidad y funcionamiento de los diferentes acuerdos de reaseguro.

A través del uso del reaseguro, un asegurador puede reducir el riesgo, estabilizar la solvencia, usar el capital disponible de forma más eficiente y expandir su capacidad de suscripción. No obstante, independientemente del reaseguro obtenido, el asegurador permanece contractualmente responsable del pago de todos los siniestros a los tomadores.

El Grupo, a través de la compañía aseguradora VidaCaixa, establece mediante la política de reaseguro:

- La especificación de los tipos de reaseguro.
- El proceso de gestión e información de los riesgos.
- Los criterios para la selección de las entidades reaseguradoras.
- La especificación de los tipos de reaseguro a suscribir y la exposición agregada por tipo de negocio.

En este sentido, el Grupo, a través de la compañía aseguradora VidaCaixa, establece límites en el riesgo neto retenido por línea de negocio, por riesgo o por evento (o una combinación de estos factores). Estos límites se justifican en una evaluación del perfil de riesgo deseado y el coste del reaseguro.

3.15. Riesgo de rentabilidad de negocio

El riesgo de rentabilidad de negocio se refiere a la obtención de resultados inferiores a las expectativas del mercado o a los objetivos del Grupo que impidan, en última instancia, alcanzar un nivel de rentabilidad sostenible por encima del coste del capital.

Los objetivos de rentabilidad, soportados por un proceso de planificación financiera y de seguimiento, se definen en el Plan Estratégico del Grupo, a tres años, y se concretan anualmente en el presupuesto del Grupo y en los retos de la Red comercial.

El sistema de gestión del riesgo de rentabilidad de negocio de CaixaBank se fundamenta en 4 visiones de gestión:

- Visión Grupo: la rentabilidad global agregada a nivel Grupo CaixaBank.
- Visión Negocios / Territorios: la rentabilidad de los negocios/territorios.
  - Visión Financiero-Contable: la rentabilidad de los distintos negocios corporativos.
  - Visión Comercial-Gestión: la rentabilidad de la gestión de la red comercial de CaixaBank.
- Visión Pricing: la rentabilidad a partir de la fijación de precios de productos y servicios de CaixaBank.
- Visión Proyecto: la rentabilidad de los proyectos relevantes del Grupo.

3.16. Riesgo de deterioro de otros activos

El riesgo de deterioro de otros activos se refiere a la reducción del valor en libros de las participaciones accionariales y de los activos no financieros del Grupo, en concreto:

- Participaciones accionariales: posiciones que forman la cartera de participaciones accionariales del Grupo, excluyendo aquellas sobre las que ejerce control. Estas posiciones pueden tener su origen en decisiones de gestión explícita de toma de posición así como por integración de otras entidades o ser resultado de una reestructuración o ejecución de garantías en el marco de una operación originariamente de crédito (ver Nota 3.3.6).
- Activos materiales: la principal contribución es la de los activos inmobiliarios, tanto los de uso propio como los activos adjudicados disponibles para la venta y alquiler. Los activos adjudicados son mayoritariamente propiedad de la filial inmobiliaria del Grupo, BuildingCenter, SAU. En materia de valoración de los activos adjudicados, se cumple con la normativa sectorial vigente.
- Activos intangibles: incluye principalmente los fondos de comercio generados en procesos de combinaciones de negocio, asignados a una de las unidades generadoras de efectivo del Grupo, el software así como a otros activos intangibles de vida útil definida.
- Activos por impuestos: principalmente los activos fiscales diferidos generados por las diferencias temporarias existentes entre los criterios de imputación de resultados contables y fiscales, así como, los créditos fiscales por deducciones y por bases imponibles negativas que se han generado tanto en el Grupo como en procesos de integración (tanto los que provienen de la propia sociedad integrada como los generados en los ejercicios de *Purchase Price Allocation*).

Para la gestión del riesgo se realiza la revisión del cumplimiento de las políticas así como el seguimiento continuo de las diferentes métricas, límites de riesgos y la eficaz ejecución de los controles establecidos. Asimismo se realiza un análisis y revisión de los test de *impairment* y de recuperabilidad basados en metodologías generalmente aceptadas.

3.17. Riesgo de recursos propios y solvencia

El riesgo de recursos propios y solvencia responde a la potencial restricción de la capacidad del Grupo CaixaBank para adaptar su volumen de recursos propios a las exigencias normativas o a la modificación de su perfil de Riesgo.

El Grupo tiene como objetivo mantener un perfil de riesgo medio-bajo y una confortable adecuación de capital, para fortalecer su posición. La adecuación de capital para cubrir eventuales pérdidas inesperadas se mide desde dos perspectivas y metodologías diferentes: el capital regulatorio y el capital económico.

El capital regulatorio de las entidades financieras está regulado por la CRR y la Directiva 2013/36/UE del Parlamento Europeo y del Consejo que incorporaron el marco normativo de Basilea III (BIS III) en la Unión Europea. El capital regulatorio es la métrica i) requerida por los reguladores y ii) utilizada por analistas e inversores para comparar entre entidades financieras. Asimismo, con posterioridad a la transposición legal europea de 2013, el Comité de Basilea y otros organismos competentes han publicado normas y documentos adicionales, con nuevas especificaciones en el cálculo de recursos propios. Esto conlleva un estado de permanente desarrollo, por lo cual el Grupo va adaptando continuamente los procesos y los sistemas, para asegurar que el cálculo del consumo de capital y de las deducciones de recursos propios esté totalmente alineado con los nuevos requerimientos establecidos.

Por su parte, el capital económico es la base de la estimación interna de exigencias de recursos propios que complementa la visión reguladora de la solvencia y se corresponde con la métrica utilizada para i) la autoevaluación de capital, siendo objeto de presentación y revisión periódica en los órganos correspondientes del Grupo; ii) actualizar el Ratio de Capital Económico, como herramienta de control y seguimiento y iii) calcular el Rentabilidad Ajustada al Riesgo (RAR) y el *Pricing*. A diferencia del capital regulatorio, el capital económico es siempre una estimación propia que se ajusta en función del nivel de tolerancia al riesgo, volumen y tipo de actividad del Grupo. De este modo, el capital económico complementa la visión regulatoria de solvencia para aproximarse al perfil de riesgo que asume el Grupo al incorporar riesgos no considerados, o considerados parcialmente, en las exigencias regulatorias.

Además de los riesgos ya contemplados en el Pilar I (riesgo de crédito, de mercado y operacional), se adicionan otros también incluidos en el Catálogo de Riesgos Corporativo (por ejemplo, el riesgo estructural de tipo de interés, el de liquidez, negocio, actuarial, etc.).

El Grupo dispone de una Política Corporativa del Riesgo de Recursos Propios y Solvencia que tiene como finalidad establecer los principios sobre los que se determinan los objetivos de capital en el Grupo CaixaBank, así como asentar unas directrices comunes en relación con el seguimiento, control y gestión de los recursos propios que permitan, entre otros, mitigar este riesgo.

Dichos objetivos de capital son públicos y actualmente se concretaron en el Plan Estratégico 2019-2021, en situar la ratio CET1 alrededor del 12%, constituyendo adicionalmente un “buffer” de 1 punto porcentual de colchón prudencial en el horizonte del Plan para hacer frente a futuros cambios regulatorios.

4. Gestión de la solvencia

En el siguiente cuadro se detallan los recursos propios computables del Grupo:

RECURSOS PROPIOS COMPUTABLES
(Millones de euros)

	31-12-2019		31-12-2018		31-12-2017	
	IMPORTE	EN %	IMPORTE	EN %	IMPORTE	EN %
Patrimonio neto contable	**25.151**		**24.058**		**24.683**	
Fondos Propios Contables	26.247		25.384		24.722	
Capital	5.981		5.981		5.981	
Resultado	1.705		1.985		1.684	
Reservas y otros	18.561		17.418		17.057	
Intereses minoritarios y OCI	(1.096)		(1.326)		(39)	
Resto de instrumentos de CET1	**(1.037)**		**(801)**		**(710)**	
Ajuste computabilidad intereses minoritarios y OCI	6		(43)		(93)	
Otros ajustes (1)	(1.043)		(758)		(617)	
Instrumentos CET1	**24.114**		**23.257**		**23.973**	
Deducciones CET1	**(6.327)**		**(6.457)**		**(6.650)**	
Activos intangibles	(4.232)		(4.250)		(4.206)	
Activos por impuestos diferidos	(1.875)		(1.977)		(1.876)	
Resto de deducciones de CET1	(220)		(230)		(568)	
CET1	17.787	12,0%	16.800	11,5%	17.323	11,7%
Instrumentos AT1	2.236		2.233		999	
Deducciones AT1						
TIER1	20.023	13,5%	19.033	13,0%	18.322	12,3%
Instrumentos T2	3.224		3.295		5.023	
Deducciones T2						
TIER 2	3.224	2,2%	3.295	2,3%	5.023	3,4%
CAPITAL TOTAL	**23.247**	**15,7%**	**22.328**	**15,3%**	**23.345**	**15,7%**
Otros instrumentos subordinados computables MREL (2)	5.680		2.303		1.608	
MREL SUBORDINADO	**28.927**	**19,6%**	**24.631**	**16,9%**	**24.953**	**16,8%**
Otros instrumentos computables MREL (3)	3.362		2.943			
MREL (4)	**32.289**	**21,8%**	**27.574**	**18,9%**		
ACTIVOS PONDERADOS POR RIESGO (APRs)	**147.880**		**145.942**		**148.695**	

(*) A partir del 01-01-2019 los datos regulatorios y fully loaded son iguales. Las cifras a 31-12-2018 y 31-12-2017 son las previstas al final del periodo transitorio (*fully loaded*) de los Estados COREP de cada periodo.
(1) Principalmente previsión de dividendos pendientes de pago.
(2) Durante este año se han realizado cinco emisiones de deuda Senior Non-Preferred por un importe nominal de 3.382 millones de euros.
(3) Durante este año se ha realizado una emisión de deuda Senior Preferred por un importe nominal de 1.000 millones de euros.
(4) El 24 de abril de 2019, el Banco de España notificó a CaixaBank el requerimiento de MREL. De acuerdo con esa comunicación, CaixaBank deberá alcanzar, a partir del 1 de enero de 2021, un volumen de fondos propios y pasivos elegibles que ascienda aproximadamente al 22,5 % de los APR a nivel consolidado.

A nivel individual, CaixaBank presenta unas ratios de 13,8% CET1, 15,4% Tier 1 y 17,8% Capital Total, con unos APRs de 135.725 millones de euros.

En el siguiente cuadro se resumen los requerimientos mínimos de los recursos propios computables:

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS
(Millones de euros)

	31-12-2019		31-12-2018		31-12-2017	
	IMPORTE	EN %	IMPORTE	EN %	IMPORTE	EN %
Requerimientos mínimos BIS III						
CET1 (*)	12.983	8,78%	12.770	8,75%	13.011	8,75%
Tier1	15.201	10,28%	14.959	10,25%	15.241	10,25%
Capital Total	18.159	12,28%	17.878	12,25%	18.215	12,25%

(*) Incluye el mínimo exigido por Pilar 1 del 4,5%; el requerimiento de Pilar 2 de 1,5%; el colchón de conservación de capital del 2,5%, el colchón OEIS (Otra Entidad de Importancia Sistémica) del 0,25%. A partir de 2019 también se incorpora el colchón por riesgo anticíclico específico del 0,03%.
Para 2020, se mantienen los mismos requisitos que para 2019, con la particularidad que trimestralmente se deberá actualizar el colchón anticíclico por las exposiciones en terceros países.

En el siguiente cuadro se presenta un detalle de la ratio de apalancamiento:

RATIO DE APALANCAMIENTO
(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018 *	31-12-2017 *
Exposición	341.681	344.485	343.484
Ratio de apalancamiento (Tier 1/Exposición)	5,9%	5,5%	5,3%

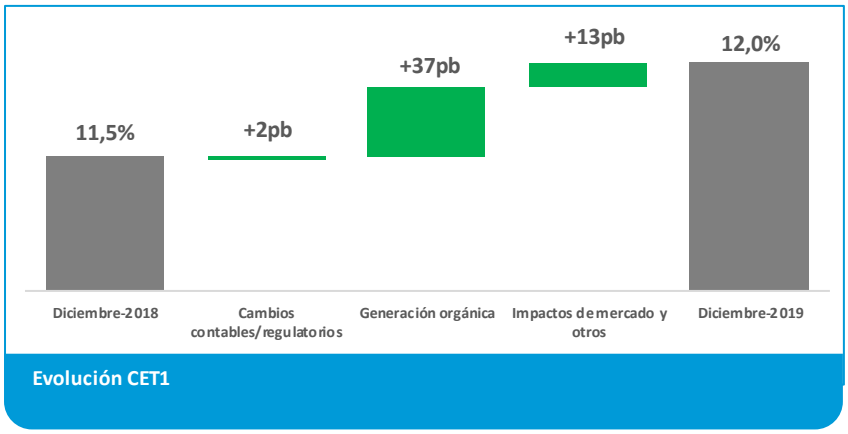
(*) Las cifras son las previstas al final del periodo transitorio (*fully loaded*)

Se detallan a continuación los movimientos de los recursos propios computables:

MOVIMIENTOS DE LOS RECURSOS PROPIOS COMPUTABLES
(Millones de euros)

	31-12-2019		31-12-2018	
	IMPORTE	EN %	IMPORTE	EN %
CET1 AL INICIO DEL EJERCICIO	16.800	11,5%	17.323	11,7%
Movimientos de instrumentos CET1	**856**		**(715)**	
Beneficio	1.705		1.985	
Dividendo previsto	(897)		(1.016)	
Reservas	303		(455)	
Minoritarios	0		(318)	
Ajustes de valoración y otros	(255)		(911)	
Movimientos de deducciones CET1 (1)	**131**		**192**	
Activos inmateriales	18		(44)	
Activos fiscales diferidos	102		(101)	
Resto de deducciones CET1	11		337	
Deducciones AT1 cubiertas por CET1	0		0	
CET1 AL FINAL DEL EJERCICIO	**17.787**	**12,0%**	**16.800**	**11,5%**
TIER1 ADICIONAL AL INICIO DEL EJERCICIO	2.233	1,5%	999	0,6%
Movimientos de instrumentos AT1	**3**		**1.234**	
Movimientos de deducciones CET1	**0**		**0**	
TIER1 ADICIONAL AL FINAL DEL EJERCICIO	**2.236**	**1,5%**	**2.233**	**1,5%**
TIER 2 AL INICIO DEL EJERCICIO	3.295	2,3%	5.023	3,4%
Movimientos en instrumentos Tier 2	**(71)**		**(1.728)**	
Emisiones de subordinadas	0		1.000	
Amortización emisiones	0		(2.822)	
Resto	(71)		94	
Movimiento de deducciones Tier 2	**0**			
TIER 2 AL FINAL DEL EJERCICIO	**3.224**	**2,2%**	**3.295**	**2,3%**

A continuación se presenta un detalle causal de los principales aspectos del ejercicio que han influido en la ratio CET1:



Evolución CET1

La ratio ***Common Equity Tier 1*** **(CET1) alcanza el 12,0%** a 31 de diciembre de 2019. La generación orgánica del año ha sido de +37 puntos básicos, los cambios regulatorios y contables han tenido un impacto de +2 puntos básicos (del que -11 puntos básicos de primera aplicación de NIIF 16, +18 puntos básicos por el nuevo criterio de contabilización de los compromisos de prestación definida con los empleados y -5 puntos básicos del ajuste de los requerimientos de riesgo de crédito por la financiación de bienes inmuebles según la normativa aplicable (véase artículo 128 del Reglamento 575/2013 "Capital Requirements Regulation" (CRR))) y la evolución de los mercados y otros impactos han supuesto +13 puntos básicos.

Estos niveles de CET1 sientan las bases para alcanzar el objetivo de capital fijado en el Plan Estratégico 2019-2021, que se sitúa alrededor del 12 %, con un "buffer" de un punto porcentual adicional, que se irá constituyendo hasta final de 2021, para hacer frente a futuros cambios regulatorios, entre ellos la finalización del marco de Basilea 3.

A continuación se incluye información sobre los requerimientos de capital según el método de cálculo del riesgo:

DETALLE DE ACTIVOS PONDERADOS POR RIESGO Y POR MÉTODO

(Millones de euros)

	31-12-2019		31-12-2018		31-12-2017	
	IMPORTE	%	IMPORTE	%	IMPORTE	%
Riesgo de crédito (1)	113.947	77,0%	111.740	76,6%	110.819	74,5%
Método estándar	62.069	42,0%	60.612	41,5%	64.172	43,2%
Método IRB	51.878	35,0%	51.128	35,0%	46.647	31,4%
Riesgo de las participaciones	18.309	12,4%	19.177	13,1%	22.614	15,2%
Método PD/LGD	5.915	4,0%	7.436	5,1%	9.907	6,7%
Método simple	12.394	8,4%	11.709	8,0%	12.443	8,4%
Método VaR	0	0,0%	32	0,0%	264	0,2%
Riesgo de mercado	2.224	1,5%	1.916	1,3%	2.279	1,5%
Método estándar	1.232	0,8%	1.177	0,8%	1.229	0,8%
Modelos internos (IMM)	992	0,7%	739	0,5%	1.050	0,7%
Riesgo operacional	13.400	9,1%	13.109	9,0%	12.983	8,7%
Método estándar	13.400	9,1%	13.109	9,0%	12.983	8,7%
TOTAL	**147.880**	**100,0%**	**145.942**	**100,0%**	**148.695**	**100,0%**

(1) Incluye ajustes de valoración de crédito (CVA), activos fiscales (DTAs) y titulizaciones.

5. Distribución de resultados

La distribución del beneficio de CaixaBank, SA del ejercicio 2019, que el Consejo de Administración, con la información disponible a la fecha de formulación de estas cuentas anuales, acuerda proponer a la Junta General de Accionistas para su aprobación, se presenta a continuación:

DISTRIBUCIÓN DE RESULTADOS DE CAIXABANK, SA
(Millones de euros)

	2019
Base de reparto	
Pérdidas y ganancias	2.074
Distribución:	
A Dividendo (1)	897
A reservas	1.177
A reserva legal (2)	0
A reserva voluntaria (3)	1.177
BENEFICIO NETO DEL EJERCICIO	**2.074**

(1) Incluye la propuesta de pago de un dividendo de 0,15 euros por acción, a abonar en abril de 2020. El importe que consta como total a distribuir es el máximo estimado, el cual se reducirá en función del número de acciones en autocartera que CaixaBank tenga en el momento del pago del dividendo.
(2) No es necesario destinar parte del beneficio del ejercicio 2019 a reserva legal dado que esta alcanza ya el 20% de la cifra del capital social (art. 274 de la Ley de Sociedades de Capital).
(3) Importe estimado que se destina a la reserva voluntaria. Este importe se incrementará en la misma cuantía en que se reduzca el importe destinado al pago de los dividendos (véase Nota 1 anterior). La remuneración correspondiente al ejercicio 2019 de los instrumentos de capital AT1 emitidos por CaixaBank, que asciende a un total de 133 millones de euros, se entenderá abonada con cargo a este importe de reservas voluntarias.

6. Retribución al accionista y beneficios por acción

6.1. Retribución al accionista

Los dividendos distribuidos en el ejercicio han sido los siguientes:

DIVIDENDOS PAGADOS - 2019
(Millones de euros)

	EUROS POR ACCIÓN	IMPORTE PAGADO EN EFECTIVO	FECHA DE ANUNCIO	FECHA DE PAGO
Dividendo complementario 2018	0,10	598	31-01-2019	15-04-2019
TOTAL	**0,10**	**598**		

6.2. Beneficio por acción

A continuación se presenta el cálculo del beneficio básico y diluido por acción del Grupo, correspondiente:

CÁLCULO DEL BENEFICIO BÁSICO Y DILUIDO POR ACCIÓN
(Millones de euros)

	2019	2018	2017
Numerador	1.572	1.902	1.658
Resultado atribuido a la entidad dominante	1.705	1.985	1.684
Menos: Importe cupón participaciones preferentes (AT1)	(133)	(83)	(26)
Denominador (miles de acciones)	5.978	5.979	5.978
Número medio de acciones en circulación (1)	5.978	5.979	5.978
Número ajustado de acciones (beneficio básico por acción)	5.978	5.979	5.978
Beneficio básico por acción (en euros) (2)	0,26	0,32	0,28
Beneficio diluido por acción (en euros) (3)	0,26	0,32	0,28

(1) Número de acciones en circulación al inicio del ejercicio, excluido el número medio de acciones propias mantenidas en autocartera a lo largo del periodo. Se han contemplado los ajustes retroactivos de la NIC 33.
(2) Si se hubiese considerado el resultado individual de CaixaBank de los ejercicios 2019, 2018 Y 2017, el beneficio básico sería de 0,32, 0,19 y 0,24 euros por acción, respectivamente.
(3) Las participaciones preferentes no tienen impacto en el cálculo del beneficio diluido por acción al ser remota su convertibilidad. Adicionalmente, los instrumentos de patrimonio neto asociados a componentes retributivos no son significativos.

7. Combinaciones de negocios, adquisición y venta de participaciones en el capital de entidades dependientes

Durante los ejercicios 2019 y 2018 no se han producido combinaciones de negocios significativas.

Banco BPI

En 2017 se produjo la combinación de negocios con Banco BPI. La toma de control sobre Banco BPI supuso un cambio en la naturaleza de la inversión de esta participación, pasando de inversión en una asociada a inversión en una empresa del Grupo. Contablemente, el cambio de la naturaleza de la inversión supuso la revalorización de la participación previa del 45,5% sobre BPI al precio de la OPA que conllevó una pérdida bruta de 186 millones de euros en el epígrafe «Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros y participaciones (neto)» de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de 2017 y simultáneamente el alta de los activos y pasivos del 100% de la participación en Banco BPI atendiendo al ejercicio de asignación del precio pagado requerido por la IFRS 3 . El registro contable del Purchase Price Allocation (PPA) supuso una diferencia negativa de consolidación de 442 millones de euros recogida en el capítulo «Fondo de comercio negativo reconocido en resultados» de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de 2017.

Por todo lo anterior, el impacto total en la cuenta de resultados de 2017, a la fecha de la toma de control, como consecuencia de la combinación de negocios ascendió a 256 millones de euros.

El 6 de mayo de 2018 CaixaBank anunció la adquisición de una participación del 8,42% del capital social de Banco BPI, S.A. titularidad de grupo Allianz por un precio total de 178 millones de euros (1,45 euros por acción), pasando así a ser titular de un 92,93% del capital social de Banco BPI. Este precio representaba una prima del 22,67% sobre cotización y una prima del 22,16% respecto al precio medio ponderado por volumen de cotización de los últimos 6 meses.

El 29 de junio de 2018, la Junta General de Accionistas de Banco BPI aprobó, con una mayoría del 99,26% de los votos emitidos, la exclusión de cotización y la oferta de compra de CaixaBank a los accionistas que no hubieran votado a favor a un precio de 1,45€ por acción. Posteriormente, en fecha de 12 de julio de 2018, Banco BPI solicitó a la CMVM su exclusión de cotización.

Entre el 5 de mayo y el 23 de agosto CaixaBank adquirió en el mercado acciones de BPI por un precio igual o inferior a 1,45 euros por acción, hasta alcanzar el 94,9% de su capital social.

Finalmente, el 27 de diciembre de 2018, tras la exclusión de cotización y de la combinación de la oferta dirigida a los accionistas que no habían votado a favor de la exclusión y de la oferta tendente al dominio total en el ámbito del artículo 490 del Código de Sociedades, CaixaBank ejercitó el derecho de compra forzosa sobre las acciones de Banco BPI de las que todavía no era titular al precio de 1,47 euros por acción, pasando de esta forma a ser titular del 100% del capital social de Banco BPI.

La liquidación del derecho de compra forzosa tuvo lugar en los primeros días del mes de enero de 2019. El desembolso para adquirir el 5,1% del capital tras la exclusión de bolsa y alcanzar el 100% del capital social de Banco BPI ha sido de 108 millones de euros y no supuso ningún impacto en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

8. Información por segmentos de negocio

La información por segmentos de negocio tiene como objetivo realizar la supervisión y gestión interna de la actividad y resultados del Grupo, y se construye en función de las diferentes líneas de negocio establecidas según la estructura y organización del Grupo. Para definir y segregar los segmentos se tienen en cuenta los riesgos inherentes y particularidades de gestión de cada uno, partiendo sobre la base de las unidades de negocio básicas, sobre las que se dispone de cifras contables y de gestión.

En su elaboración se aplican: i) los mismos principios de presentación utilizados en la información de gestión del Grupo y ii) los mismos principios y políticas contables utilizados en la elaboración de las cuentas anuales.

Tras la venta del 80% del negocio inmobiliario en diciembre de 2018, a partir de 2019 el negocio inmobiliario *non core* deja de reportarse de forma separada y se integran en el negocio Bancario y Seguros los activos inmobiliarios restantes, salvo la participación en Coral Homes, SLU (Coral Homes), que se incorpora al negocio de participaciones. A efectos comparativos, la información de 2018 y 2017 se presenta agregando ambos segmentos.

De esta manera, el Grupo queda configurado en los siguientes segmentos de negocio:

Negocio bancario y de seguros: recoge los resultados de la actividad bancaria (banca minorista, corporativa e institucional, tesorería y mercados) junto con la de seguros y gestión de activos, desarrollado, básicamente, en el territorio español a través de la red de oficinas y del resto de canales complementarios. Recoge tanto la actividad como los resultados generados por los clientes del Grupo, así como la gestión de la liquidez y ALCO, los ingresos por la financiación al resto de negocios y las actividades corporativas. Incluye, asimismo los negocios adquiridos por CaixaBank a BPI durante 2018 (seguros, gestión de activos y tarjetas).

El negocio bancario y de seguros, se presenta de forma unificada en consistencia con la gestión comercial y de riesgos conjunta, al tratarse de un modelo de negocio integrado y dentro de un marco regulatorio que comparte objetivos de supervisión y contables similares. El Grupo comercializa los productos de seguros, complementariamente al resto de productos financieros, a través de su red comercial sobre la misma base de clientes, debido a que la mayor parte de los productos de seguros ofrecen alternativas de ahorro (vida ahorro y pensiones) a los productos bancarios (ahorro y fondos de inversión).

Participaciones: incluye los ingresos por dividendos y/o los resultados de entidades valoradas por el método de la participación netos del coste de financiación de las participaciones así como las ganancias/pérdidas por activos y pasivos financieros en Erste Group Bank, Repsol SA (Repsol), Telefónica SA (Telefónica), Banco Fomento de Angola, SA (BFA) y Banco Comercial e de Investimentos, SA (BCI). Desde el 1 de enero de 2019 se incorpora a este segmento la participación del 20% en Coral Homes, tras la venta del negocio inmobiliario a finales de diciembre de 2018. Asimismo, incluye los impactos significativos en resultados de otras participaciones significativas en sectores diversos.

Incluye la participación de BFA que, tras reestimar la influencia significativa a cierre de 2018, se clasifica como Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global y la participación en Repsol, hasta finalizar su venta en el segundo trimestre de 2019.

BPI: recoge los resultados del negocio bancario doméstico de BPI, esencialmente en Portugal. La cuenta de resultados incluye la reversión de los ajustes derivados de la puesta a valor razonable de los activos y pasivos en la combinación de negocios y excluye los resultados y magnitudes de balance asociados a los activos de BPI asignados al negocio de participaciones (esencialmente BFA, BCI), referidos anteriormente.

Los gastos de explotación de los segmentos de negocio recogen tanto los directos como los indirectos, asignados en función de criterios internos de imputación.

En el ejercicio 2019, la asignación de capital al negocio de Participaciones se ha adaptado al objetivo corporativo de capital del Grupo de mantener una ratio regulatoria *Common Equity Tier* 1 (CET1) *fully loaded* del 12 %, y considera tanto el consumo de recursos propios por activos ponderados por riesgo al 12 % (11% en 2018) como las deducciones aplicables.

La asignación de capital a BPI se corresponde con la visión sub-consolidada, es decir, considerando los recursos propios de la filial. El capital consumido en BPI por las participadas asignadas al negocio de participaciones se asigna de forma consistente a este último negocio.

La diferencia entre el total de fondos propios del Grupo y el capital asignado al resto de negocios se atribuye al negocio bancario y seguros, que incluye las actividades corporativas del Grupo.

A continuación se presentan los resultados del Grupo por segmentos de negocio:

CUENTAS DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADAS DEL GRUPO CAIXABANK - SEGREGACION POR NEGOCIOS

(Millones de euros)

	NEGOCIO BANCARIO Y DE SEGUROS *						PARTICIPACIONES			BPI		
	2019		2018		2017							
		DEL QUE: SEGUROS		*DEL QUE: SEGUROS*		*DEL QUE: SEGUROS*	2019	2018	2017	2019	2018	2017
MARGEN DE INTERESES	4.659	*316*	4.659	*305*	4.532	*306*	(124)	(149)	(168)	416	397	382
Ingresos por dividendos y resultados de entidades valoradas por el método de la participación **	232	*192*	220	*171*	223	*156*	335	746	416	21	6	14
Comisiones netas	2.340	*(68)*	2.303	*(124)*	2.223	*(103)*				258	280	276
Ganancias/pérdidas por activos y pasivos financieros y otros	239	*57*	219	*1*	304	*64*	35	11	(44)	24	48	23
Ingresos y gastos amparados por contratos de seguro y reaseguro	556	*556*	551	*551*	471	*472*						
Otros ingresos y gastos de explotación	(369)	*79*	(498)	*51*	(412)	*31*				(17)	(26)	(18)
MARGEN BRUTO	7.657	*1.132*	7.454	*955*	7.341	*926*	246	608	204	702	705	677
Gastos de administración	(4.803)	*(99)*	(3.813)	*(87)*	(3.644)	*(73)*	(4)	(4)	(4)	(397)	(436)	(502)
Amortización	(479)	*(22)*	(368)	*(21)*	(391)	*(41)*				(67)	(37)	(36)
MARGEN DE EXPLOTACIÓN	2.375	*1.011*	3.273	*847*	3.306	*812*	242	604	200	238	232	139
Pérdidas por deterioro de activos financieros y otras provisiones	(811)		(673)	*1*	(1.744)				4	200	106	29
RESULTADO DE LA ACTIVIDAD DE EXPLOTACIÓN	1.564	*1.011*	2.600	*848*	1.562	*812*	242	604	204	438	338	168
Ganancias/pérdidas en baja de activos y otros	(169)		(179)	*1*	160			(607)	5	2	51	(1)
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS	1.395	*1.011*	2.421	*849*	1.722	*812*	242	(3)	209	440	389	167
Impuesto sobre beneficios	(332)	*(216)*	(695)	*(186)*	(381)	*(178)*	71	90	49	(108)	(107)	(46)
RESULTADO DESPUES DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS	1.063	*795*	1.726	*663*	1.341	*634*	313	87	258	332	282	121
Resultado atribuido a minoritarios y otros	3		57		6			33	13		20	17
RESULTADO ATRIBUIDO AL GRUPO	**1.060**	***795***	**1.669**	***663***	**1.335**	***634***	**313**	**54**	**245**	**332**	**262**	**104**
Activos totales	355.416	*76.116*	350.783	*66.244*	347.425	*64.016*	4.554	4.685	6.894	31.444	31.078	28.817
Del que: posiciones en deuda soberana	*91.549*	*56.702*	*87.786*	*49.247*	*81.254*	*47.068*				*4.637*	*3.307*	*3.727*

(*) Este segmento incluye en 2017 el resultado de la combinación de negocios derivado de la adquisición de Banco BPI al derivarse de una operación corporativa.
(**) La actividad de seguros incluye la contribución de la participación en SegurCaixa Adeslas.

El negocio bancario y de seguros presenta un modelo de gestión integral Bancario-Asegurador. Dentro de un marco regulatorio que comparte objetivos de supervisión y contables similares, la gestión comercial y de riesgos se realiza de forma conjunta, al tratarse de un modelo de negocio integrado. Debido a este modelo de gestión integral Bancario-Asegurador, en la información sobre segregación por negocios se presentan los resultados del negocio Bancario-Asegurador como un único segmento.

A continuación, se presenta información sobre los ingresos por segmentos de negocio, área geográfica y distribución de ingresos ordinarios:

DISTRIBUCIÓN DE LOS INTERESES Y RENDIMIENTOS ASIMILADOS POR ÁREA GEOGRÁFICA

(Millones de euros)

	CAIXABANK			GRUPO CAIXABANK		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Mercado nacional	4.104	4.266	4.277	6.540	6.458	6.551
Mercado internacional	48	23	20	515	488	420
Unión Europea	43	19	16	510	484	403
Zona euro	9	0	0	476	465	387
Zona no euro	34	19	16	34	19	16
Resto de países	5	4	4	5	4	17
TOTAL	**4.152**	**4.289**	**4.297**	**7.055**	**6.946**	**6.971**

DISTRIBUCIÓN DE LOS INGRESOS ORDINARIOS *

(Millones de euros)

	INGRESOS ORDINARIOS PROCEDENTES DE CLIENTES			INGRESOS ORDINARIOS ENTRE SEGMENTOS			TOTAL INGRESOS ORDINARIOS		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Negocio bancario y de seguros	**11.345**	**11.071**	**10.964**	**138**	**160**	**176**	**11.483**	**11.231**	**11.140**
España	11.170	10.981	10.941	138	160	176	11.308	11.141	11.117
Resto de países	175	90	23				175	90	23
Participaciones	**370**	**758**	**372**				**370**	**758**	**372**
España	106	347	239				106	347	239
Resto de países	264	411	133				264	411	133
BPI	**757**	**820**	**776**	**64**	**60**	**5**	**821**	**880**	**781**
Portugal/España	749	812	734	64	60	5	813	872	739
Resto de países	8	8	42				8	8	42
Ajustes y eliminaciones ordinarios entre segmentos				(202)	(220)	(181)	(202)	(220)	(181)
TOTAL	**12.472**	**12.649**	**12.112**	**0**	**0**	**0**	**12.472**	**12.649**	**12.112**

(*) Corresponden a los siguientes epígrafes de la Cuenta de Pérdidas y Ganancias Pública del Grupo.

1. Ingresos por intereses
2. Ingresos por dividendos
3. Resultados de entidades valoradas por el método de la participación
4. Ingresos por comisiones
5. Ganancias o (-) pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas
6. Ganancias o (-) pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas
7. Ganancias o (-) pérdidas por activos no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas
8. Ganancias o (-) pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados, netas
9. Ganancias/pérdidas de la contabilidad de coberturas, netas
10. Otros ingresos de explotación
11. Ingresos de activos amparados por contratos de seguros y reaseguros

9. Retribuciones del «personal clave de la dirección»

9.1. Remuneraciones al Consejo de Administración

La Junta de Accionistas de CaixaBank celebrada en abril de 2019 aprobó la política de remuneración de los miembros del Consejo de Administración para el ejercicio 2019, conforme al sistema de remuneración previsto en los Estatutos Sociales y en el Reglamento del Consejo, así como con lo dispuesto en la Ley de Sociedades de Capital y en la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.

El artículo 34 de los Estatutos Sociales de CaixaBank establece que la retribución de los consejeros en su condición de tales consistirá en una cantidad fija anual cuya cifra máxima determinará la Junta General de Accionistas y se mantendrá vigente en tanto la Junta General no acuerde su modificación. Esta cifra máxima se destina a retribuir al conjunto de consejeros en su condición de tales, y se distribuye en la forma que estime más oportuna el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Retribuciones, tanto en lo que se refiere a la distribución entre los miembros, en especial al Presidente, que por el ejercicio de esta función tiene establecida una retribución fija adicional, y en atención a las funciones y dedicación de cada uno de ellos y a su pertenencia a las distintas Comisiones. Asimismo, conforme al acuerdo y sujeto a los límites establecidos por la Junta General de Accionistas, los administradores podrán ser retribuidos con la entrega de acciones de la Sociedad o de otra compañía cotizada del grupo al que pertenezca, de opciones sobre las mismas o de retribuciones referenciadas al valor de las acciones.

La remuneración de los consejeros no ejecutivos, los cuales mantienen una relación orgánica con CaixaBank, y en consecuencia no disponen de contratos celebrados con la sociedad por el ejercicio de sus funciones ni tienen reconocido ningún tipo de pago por terminación del cargo de consejero, consiste únicamente en componentes fijos.

La remuneración de los consejeros ejecutivos podrá consistir en una cantidad fija, una cantidad complementaria variable y también sistemas de incentivos, así como una parte asistencial que podrá incluir sistemas de previsión y seguros oportunos y, en su caso, la Seguridad Social. El Consejero Delegado, en caso de cese no debido al incumplimiento de sus funciones, podrá tener derecho a una indemnización.

Adicionalmente, ante la enorme dificultad práctica de una póliza independiente, los Consejeros no ejecutivos forman parte como asegurados de la póliza de responsabilidad civil para administradores y directivos del Grupo, para cubrir las responsabilidades en que estos puedan incurrir como consecuencia del desempeño de sus funciones. Los importes correspondientes a la parte de la prima imputable se consideran retribución en especie.

Las remuneraciones y otras prestaciones devengadas en favor de las personas que en esos ejercicios han integrado el Consejo de Administración de CaixaBank se detallan a continuación:

REMUNERACIONES AL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

(Miles de euros)

		COMPONENTES FIJOS					COMPONENTES VARIABLES						
	CARGO	SUELDO	RETRIBUCIÓN POR PERTENENCIA AL CONSEJO	RETRIBUCIÓN POR PERTENENCIA A COMISIONES DEL CONSEJO	RETRIBUCIÓN POR CARGOS EN SOCIEDADES DEL GRUPO *	RETRIBUCIÓN POR PERTENENCIA A CONSEJOS FUERA DEL GRUPO (5)	RETRIBUCIÓN VARIABLE EN EFECTIVO	SISTEMAS DE RETRIBUCIÓN BASADOS EN ACCIONES (6)	SISTEMA DE AHORRO A LARGO PLAZO	OTROS CONCEPTOS (4)	TOTAL 2019	TOTAL 2018	TOTAL 2017
Gual, Jordi	Presidente		1.090	60		235					1.385	1.503	1.161
Masanell, Antonio (1)											0	0	1.939
Muniesa, Tomás (1)	Vicepresidente		90	50	435	11					586	1.027	0
Gortázar, Gonzalo **	Consejero Delegado	1.561	90	50	560		381	552	509	59	3.762	3.547	3.209
Vives, Francesc Xavier	Consejero Coordinador		128	72							200	178	157
Armenter, Marcelino (3)	Consejero		49	13							62		
Bassons, Maria Teresa	Consejera		90	30							120	123	143
Fisas, M. Verónica	Consejera		90	72							162	140	111
Fundación Cajasol (2)											0	0	14
Fundación CajaCanarias, representada por Doña Natalia Aznarez Gómez	Consejero		90	50							140	136	74
Gabarró, Salvador (2)													36
García-Bragado, Alejandro	Consejero		90	30							120	118	90
Garmendia, Cristina (3)	Consejera		48	13							61		
Garralda, Ignacio	Consejero		90	13							103	136	55
Ibarz, Javier (2)			24	13	18						55	217	280
Minc, Alain (2)			24	23							47	180	180
Moraleda, María Amparo	Consejera		90	104							194	183	256
Reed, John S.	Consejero		90	36							126	123	90
Rosell, Juan (2)			24	8	16						48	190	230
Sáinz de Vicuña, Antonio (2)			24	28							52	203	236
Sanchiz, Eduardo Javier	Consejero		90	107							197	182	25
Serna, José	Consejero		90	50							140	140	129
Usarraga, Koro	Consejera		90	107							197	186	140
TOTAL		**1.561**	**2.491**	**929**	**1.029**	**246**	**381**	**552**	**509**	**59**	**7.757**	**8.512**	**8.555**

(*) Registrado en la cuenta de resultados de las respectivas sociedades.

(**) En 2019 solo Gonzalo Gortázar ha ejercido funciones ejecutivas

(1) Antonio Masanell renunció a su cargo de Vicepresidente el 21 de diciembre de 2017, con efectos 31 de diciembre de 2017. Tomás Muniesa fue nombrado el 26 de abril de 2018 y desde dicha fecha hasta el 22 de noviembre de 2018 fue Vicepresidente Ejecutivo, a partir de esa fecha es Vicepresidente Dominical.

(2) Salvador Gabarró y la Fundación Cajasol causaron baja como consejeros en 2017 y Alain Minc, Juan Rosell, Antonio Sáinz de Vicuña y Javier Ibarz han causado baja como consejeros en 2019.

(3) Marcelino Armenter y Cristina Garmendia fueron nombrados consejeros el 5 de abril de 2019.

(4) Incluye la retribución en especie (las primas de seguro de salud y primas de seguro de vida pagadas a favor de los consejeros ejecutivos), intereses devengados sobre la retribución variable diferida, otras primas de seguro pagadas y otros beneficios.

(5) Remuneraciones percibidas por representación de la Entidad en Consejos de Administración de sociedades cotizadas y otras con representación, fuera del grupo consolidable

(6) Incluye 170 miles de euros de Instrumentos financieros concedidos durante el ejercicio 2019 correspondientes al incentivo provisional del 1er ciclo del Incentivo Anual Condicionado vinculado al Plan Estratégico 2019 – 2021.

La Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 5 de abril de 2019 acordó fijar en 16 el número de miembros del Consejo de Administración. A 31 de diciembre de 2019 el Consejo de Administración contaba con 16 miembros y a 31 de diciembre de 2018 y 2017 contaba con 18 miembros.

CaixaBank no tiene contraídas obligaciones en materia de compromisos por pensiones con los miembros, antiguos y actuales, del Consejo de Administración por su condición de consejeros.

9.2. Remuneraciones a la Alta Dirección

La composición y el detalle de las remuneraciones a la Alta Dirección de la Entidad se presentan a continuación:

REMUNERACIONES A LA ALTA DIRECCIÓN
(Miles de euros)

	2019	2018	2017
Retribuciones salariales (1)	9.288	8.698	9.924
Prestaciones post-empleo (2)	1.576	1.313	1.233
Otras prestaciones a largo plazo	125	96	110
Otros cargos en sociedades del Grupo	1.173	423	774
TOTAL	**12.162**	**10.530**	**12.041**
Remuneraciones percibidas por representación de la Entidad en Consejos de Administración de sociedades cotizadas y otras con representación, fuera del grupo consolidable (3)	132	98	22
TOTAL REMUNERACIONES	**12.294**	**10.628**	**12.063**
Composición de la Alta Dirección	11	10	11
Directores Generales	*3*	*3*	*4*
Directores Generales Adjuntos	*-*	*1*	*1*
Directores Ejecutivos	*7*	*5*	*5*
Secretario General y del Consejo	*1*	*1*	*1*

(1) Este importe incluye la retribución fija, en especie y variable total asignada a los miembros de la Alta Dirección. La retribución variable corresponde a la parte proporcional del bonus objetivo del ejercicio, estimando una consecución del 100%, incluyendo también la parte devengada del plan de retribución variable a largo plazo basado en acciones(véase Nota 34). Incluye 755 miles de euros de Instrumentos financieros concedidos durante el ejercicio 2019 correspondientes al incentivo provisional del 1er ciclo del Incentivo Anual Condicionado vinculado al Plan Estratégico 2019 – 2021.
(2) Incluye las primas del seguro de previsión y los beneficios discrecionales de pensión.
(3) Registrado en la cuenta de resultados de las respectivas sociedades.

Todos los contratos de los miembros de la Alta Dirección y el Consejero Delegado tienen compromisos de no competencia postcontractual de una anualidad de los componentes fijos (pagaderos en 12 mensualidades) y cláusulas de indemnización de la mayor de las cantidades entre una anualidad de los componentes fijos o lo previsto por imperativo legal.

El Consejero delegado tiene una cláusula de indemnización de 1 anualidad de los componentes fijos de la remuneración. Para los miembros de la Alta Dirección, hay 8 para los que la indemnización prevista por imperativo legal resulta superior a 1 anualidad y para los 3 restantes, la indemnización prevista por imperativo legal aún resulta inferior a 1 anualidad.

A continuación se presenta el valor de las obligaciones devengadas en concepto de compromisos post-empleo de aportación definida con Consejeros Ejecutivos y la Alta Dirección:

COMPROMISOS POST-EMPLEO CON CONSEJEROS EJECUTIVOS Y ALTA DIRECCIÓN
(Miles de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Compromisos post-empleo	15.130	15.904	44.604

9.3. Otra información referente al Consejo de Administración

El artículo 30 del Reglamento del Consejo de Administración de CaixaBank regula las situaciones de conflicto aplicables a todos los consejeros, estableciendo que el consejero deberá evitar las situaciones que puedan suponer un conflicto de interés entre la Sociedad y el Consejero o sus personas vinculadas, adoptando para ello las medidas que sean necesarias.

El deber de evitar situaciones de conflicto de interés impone al consejero determinadas obligaciones como abstenerse de: i) realizar directa o indirectamente transacciones con CaixaBank excepto que se trate de operaciones ordinarias, hechas en condiciones estándar para todos los clientes y de escasa relevancia; ii) utilizar el nombre de la Sociedad ni invocar su condición de Consejero para influir indebidamente en la realización de operaciones privadas; iii) hacer uso de los activos de la Sociedad y de valerse de su posición en la Sociedad para obtener una ventaja patrimonial o para cualesquiera fines privados; iv) aprovecharse de las oportunidades de negocio de la Sociedad; v) obtener ventajas o remuneraciones de terceros distintos de la Sociedad y su grupo asociadas al desempeño de su cargo, salvo que se trate de atenciones de mera cortesía; y de vi) desarrollar actividades por cuenta propia o por cuenta ajena que entrañen una competencia efectiva con la sociedad, actual o potencial, o que, de cualquier otro modo, le sitúen en un conflicto permanente con los intereses de CaixaBank.

Las citadas obligaciones podrán ser dispensadas en casos singulares, requiriendo en algunos casos la aprobación por parte de la junta de accionistas.

El texto del Reglamento del Consejo de Administración está a disposición del público en la página web de CaixaBank (www.caixabank.com).

En cualquier caso, los consejeros deben comunicar al Consejo de Administración de CaixaBank cualquier situación de conflicto, directo o indirecto, que ellos o personas vinculadas a ellos pudieran tener con el interés del Grupo, los cuales serán objeto de comunicación en las cuentas anuales, tal y como establece el artículo 229.3 de la Ley de Sociedades de Capital.

Durante el ejercicio 2019, ningún consejero ha comunicado situación alguna que le sitúe en un conflicto de interés con el Grupo, si bien en las siguientes ocasiones los consejeros de abstuvieron de intervenir y votar en la deliberación de asuntos en las sesiones del Consejo de Administración:

CONFLICTOS DE INTERÉS

CONSEJERO	CONFLICTO
Jordi Gual Solé	Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a la venta de inmuebles a la Fundación Bancaria “la Caixa”.
Tomás Muniesa Arantegui	Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a la venta de inmuebles a la Fundación Bancaria “la Caixa”.
	Abstención en la deliberación y votación de acuerdo relativo a la concesión de financiación a persona vinculada.
Gonzalo Gortázar Rotaeche	Abstención en la deliberación y votación de los acuerdos relativos a su remuneración correspondiente al ejercicio 2019.
	Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo al cumplimiento de los retos individuales y corporativos 2018.
	Abstención en la deliberación y votación de los acuerdos relativos a los retos 2019.
	Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a su reelección como Consejero Delegado.
	Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a su reelección como miembro de la Comisión Ejecutiva del Consejo de Administración.
	Abstención en la deliberación y votación de acuerdo relativo a la concesión de financiación a persona vinculada.
Xavier Vives Torrents	Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a su nombramiento como miembro del Comité de Nombramientos.
Fundación CajaCanarias representada por doña Natalia Aznárez Gómez	Abstención en la deliberación y votación de acuerdo relativo a la adquisición de inmuebles propiedad de la Fundación CajaCanarias.
Natalia Aznárez Gómez (representante persona física del consejero Fundación CajaCanarias)	Abstención en la deliberación y votación de acuerdo relativo a la concesión de financiación a persona vinculada.
María Teresa Bassons Boncompte	Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a la venta de inmuebles a la Fundación Bancaria “la Caixa”.
	Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a su reelección como miembro de la Comisión de Nombramientos.

CONFLICTOS DE INTERÉS

CONSEJERO	CONFLICTO
María Verónica Fisas Vergés	Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a su nombramiento como miembro de la Comisión de Remuneraciones.
	Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a la propuesta de celebración de eventos entre una sociedad vinculada a ella y CaixaBank.
	Abstención en la deliberación y votación de acuerdo relativo a la concesión de financiación a persona vinculada.
Alejandro García-Bragado Dalmau	Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a la venta de inmuebles a la Fundación Bancaria "la Caixa".
	Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a la ampliación del límite de su tarjeta de crédito.
Ignacio Garralda Ruiz de Velasco	Abstención en la deliberación y votación de acuerdo relativo a la concesión de financiación a persona vinculada.
María Amparo Moraleda Martínez	Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a su reelección como miembro de la Comisión Ejecutiva del Consejo de Administración.
	Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a su reelección como miembro de la Comisión de Remuneraciones.
	Abstención en la deliberación y votación de acuerdo relativo a la concesión de financiación a persona vinculada.
John S. Reed	Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a su reelección como miembro de la Comisión de Nombramientos.
José Serna Masià	Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a la venta de inmuebles a la Fundación Bancaria "la Caixa".
Koro Usarraga Unsain	Abstención en la deliberación y votación de acuerdo relativo a la concesión de financiación a persona vinculada.

Por su parte, el Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del mercado de valores regula las situaciones de conflicto de interés, estableciendo la obligación de informar al Área de Cumplimiento Normativo, sobre las situaciones de conflicto de interés, propios o de sus personas vinculadas.

No existe relación familiar alguna entre los miembros del Consejo de Administración de CaixaBank y el colectivo de personal clave que compone el Alta Dirección de CaixaBank.

Prohibición de la competencia

En particular, el artículo 229.1.f) de la Ley de Sociedades de Capital establece que los miembros del Consejo de Administración deben abstenerse de desarrollar actividades por cuenta propia o ajena que entrañen una competencia efectiva, sea actual o potencial, con la sociedad o que, de cualquier otro modo, le sitúen en un conflicto permanente con los intereses de la sociedad. Por su parte, el artículo 230 de la Ley de Sociedades de Capital permite dispensar al consejero de dicha prohibición en el supuesto de que no quepa esperar daño para la sociedad o el que quepa esperar se vea compensado por los beneficios que prevén obtenerse de la dispensa. La dispensa debe concederse mediante acuerdo expreso y separado de la Junta General.

En relación con lo anterior, el consejero Ignacio Garralda fue nombrado por la Junta General de Accionistas de fecha 6 de abril de 2017 con la calificación de consejero dominical, en representación del accionista Mutua Madrileña Automovilista, Sociedad de Seguros a Prima Fija ("Mutua Madrileña"). El Sr. Garralda es Presidente y Consejero Delegado de Mutua Madrileña, sociedad cabecera de un grupo empresarial que, al igual que Grupo CaixaBank, está presente en distintos sectores de la actividad aseguradora y, asimismo, en el ámbito de la gestión de fondos de pensiones, gestión de fondos de inversión y negocio inmobiliario. Cabe resaltar que ambas entidades mantienen una alianza estratégica a través de SegurCaixa Adeslas, sociedad participada por Mutua Madrileña (50%) y Grupo CaixaBank (49,92%) para el desarrollo, comercialización y distribución en exclusiva de seguros generales en España, sin perjuicio de que Mutua Madrileña compite con SegurCaixa Adeslas en todos los ramos excepto en Salud, contemplándose esta situación en el Pacto de Accionistas suscrito por ambas entidades.

En atención a la escasa relevancia del nivel de competencia entre ambos grupos en los sectores de seguros, gestión de fondos de pensiones y de fondos de inversión, y negocio inmobiliario que, tras revisar la situación, se mantiene en la actualidad, y a las ventajas que el Sr. Garralda aportaría al Consejo de Administración de CaixaBank derivadas de su alta experiencia y cualificación, facilitando además un mayor desarrollo de la actual alianza estratégica entre ambos grupos, la Junta General de Accionistas de 6 de abril de 2017 acordó dispensarle de la obligación de no competencia establecida en el artículo 229.1 f) de la Ley de Sociedades de Capital, permitiéndole, en el marco de la dispensa, el ejercicio de cargos y funciones en las sociedades integradas en el grupo del

que es entidad dominante Mutua Madrileña y en sociedades participadas directa o indirectamente por Mutua Madrileña que deriven de la participación o del ejercicio de cargos y funciones en Mutua Madrileña. Asimismo, en el marco de la dispensa, el Consejo de Administración aprobó un Protocolo de Actuaciones específico dirigido a impedir daños para CaixaBank como consecuencia del ejercicio de sus funciones de consejero, que es objeto de seguimiento por parte de la Sociedad.

Por otro lado, Marcelino Armenter fue nombrado consejero en la Junta General celebrada el 5 de abril de 2019, con la calificación de consejero dominical, en representación del accionista Fundación Bancaria Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa" y de Criteria Caixa, S.A.U. (CriteriaCaixa). Desde enero de 2017 y hasta noviembre de 2019, el Sr. Armenter era miembro del Consejo de Administración de Grupo Financiero Inbursa, entidad mexicana especializada en la prestación de servicios financieros, principalmente en México. Por tanto, en el momento de su nombramiento como consejero de CaixaBank, el Sr. Armenter era consejero no ejecutivo dominical de Grupo Financiero Inbursa. Fue nombrado a propuesta de CriteriaCaixa por ser esta titular de una participación significativa en Grupo Financiero Inbursa. CaixaBank tiene suscritos con Grupo Financiero Inbursa acuerdos de colaboración, actuando ambas entidades de forma directa en áreas geográficas que no se solapan, sino que se complementan. A pesar de considerar que el ejercicio de cargos y funciones del Sr. Armenter en Grupo Financiero Inbursa no suponía competencia efectiva con la Sociedad, dado que el artículo 229 de la Ley de Sociedades de Capital hace referencia a competencia "potencial", para evitar cualquier riesgo de no cumplir con los términos de la Ley y, en la medida en que no cabía esperar ningún daño para la Sociedad y que su incorporación al Consejo de Administración de CaixaBank aportaría relevantes ventajas derivadas de su alta experiencia y cualificación en el sector bancario, propuso a la Junta de Accionistas, además del nombramiento del Sr. Armenter como consejero, su dispensa de la obligación de no competencia establecida en el artículo 229.1.f) de la Ley de Sociedades de Capital, permitiéndole el ejercicio de cualesquiera cargos y funciones en Grupo Financiero Inbursa. La propuesta fue aprobada por la Junta General el mismo día 5 de abril de 2019.

9.4. Derechos de voto del «personal clave de la dirección»

Al cierre del ejercicio, los derechos de voto (directos e indirectos) del «personal clave de la dirección» en el capital de la Entidad son los siguientes:

DERECHOS DE VOTO DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO

*(Porcentaje *)*

	% DERECHOS DE VOTO ATRIBUIDOS A LAS ACCIONES		% DERECHOS DE VOTO A TRAVÉS DE INSTRUMENTOS FINANCIEROS		% TOTAL DE DERECHOS DE VOTO
	DIRECTO	INDIRECTO	DIRECTO	INDIRECTO	
Jordi Gual Solé	0,002				0,002
Tomás Muniesa Arantegui	0,003		0,001		0,004
Gonzalo Gortázar Rotaeche	0,016		0,007		0,023
Francesc Xavier Vives Torrents					
Marcelino Armenter Vidal	0,003				0,003
Mª Teresa Bassons Boncompte					
Maria Verónica Fisas Vergés					
Fundación Caja Canarias	0,639				0,639
Alejandro García-Bragado Dalmau					
Cristina Garmendia Mendizábal					
Ignacio Garralda Ruiz de Velasco					
Amparo Moraleda Martínez					
John S. Reed					
Eduardo Sanchiz Irazu					
José Serna Masiá					
Koro Usarraga Unsain					
TOTAL	**0,663**		**0,008**		**0,671**

(*) % calculado sobre el capital escriturado a 31 de diciembre de 2019.

DERECHOS DE VOTO DE ALTA DIRECCIÓN

*(Porcentaje *)*

	% DERECHOS DE VOTO ATRIBUIDOS A LAS ACCIONES		% DERECHOS DE VOTO A TRAVÉS DE INSTRUMENTOS FINANCIEROS		% TOTAL DE DERECHOS DE VOTO
	DIRECTO	INDIRECTO	DIRECTO	INDIRECTO	
Juan Antonio Alcaraz García	0,003		0,005		0,008
Iñaki Badiola Gómez	0,001		0,002		0,003
Matthias Bulach			0,001		0,001
Óscar Calderón de Oya	0,001		0,001		0,002
Francesc Xavier Coll Escursell	0,001		0,002		0,003
Jorge Fontanals Curiel			0,002		0,002
María Luisa Martínez Gistau			0,001		0,001
Jordi Mondéjar López	0,001		0,002		0,003
Javier Pano Riera	0,002		0,002		0,004
Marisa Retamosa Fernández			0,001		0,001
Javier Valle T-Figueras					
TOTAL	**0,009**	**0,000**	**0,019**		**0,028**

(*) % calculado sobre el capital escriturado a 31 de diciembre de 2019.

10. Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista

El detalle de los saldos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE EFECTIVO, SALDOS EN BANCOS CENTRALES Y OTROS DEPÓSITOS A LA VISTA
(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Efectivo	2.700	2.468	2.177
Saldo en efectivo en bancos centrales	11.836	15.783	17.092
Otros depósitos a la vista	574	907	886
TOTAL	**15.110**	**19.158**	**20.155**

El saldo en efectivo en bancos centrales incluye los saldos mantenidos para el cumplimiento del coeficiente de reservas mínimas obligatorias en el banco central en función de los pasivos computables. Las reservas exigidas se remuneran al tipo de interés de las operaciones principales de financiación del Eurosistema.

11. Activos y pasivos financieros mantenidos para negociar

11.1. Derivados de negociación

El detalle de los saldos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE DERIVADOS DE NEGOCIACIÓN (PRODUCTO Y CONTRAPARTE)

(Millones de euros)

	31-12-2019		31-12-2018		31-12-2017	
	ACTIVO	PASIVO	ACTIVO	PASIVO	ACTIVO	PASIVO
Compraventa de divisas no vencidas	**247**	**251**	**405**	**407**	**457**	**410**
Compras de divisas contra euros	121	53	222	33	67	294
Compras de divisas contra divisas	47	58	138	131	94	100
Ventas de divisas contra euros	79	140	45	243	296	16
Compraventa de activos financieros				**1**		
Compras						
Ventas				1		
Futuros financieros sobre acciones y tipos de interés y divisas					**113**	**116**
Comprados					113	
Vendidos						116
Opciones sobre acciones	**221**	**228**	**203**	**253**	**195**	**211**
Compradas	221		203		195	
Emitidas		228		253		211
Opciones sobre tipos de interés	**95**	**99**	**103**	**119**		
Compradas	95		103			
Emitidas		99		119		
Opciones sobre divisas	**48**	**22**	**131**	**84**	**113**	**142**
Compradas	48		131		113	
Emitidas		22		84		142
Otras operaciones sobre acciones y tipos de interés	**4.171**	**865**	**4.670**	**5.449**	**4.576**	**4.837**
Permutas financieras sobre acciones	49	90	120	67	17	58
Acuerdos sobre tipos de interés futuros (FRA)					1	
Permutas financieras sobre tipos de interés	4.122	775	4.550	5.382	4.558	4.779
Derivados de créditos				**12**		**34**
Vendidos				12		34
Derivados sobre mercaderías y otros riesgos	**1.412**	**402**	**3.195**	**2.291**	**2.708**	**2.111**
Permutas financieras	1.408	397	3.190	2.283	2.698	2.097
Compradas	4	5	5	8	10	14
TOTAL	**6.194**	**1.867**	**8.707**	**8.616**	**8.162**	**7.861**
Del que: contratados en mercados organizados	*27*	*34*	*32*	*78*	*13*	*33*
Del que: contratados en mercados no organizados	*6.167*	*1.833*	*8.675*	*8.538*	*8.149*	*7.828*

Mayoritariamente, el Grupo cubre de manera individualizada el riesgo de mercado asociado a los derivados contratados con clientes mediante la contratación de derivados simétricos en mercado y procede al registro de ambos en la cartera de negociación. De esta forma, el riesgo mercado generado por esta operativa resulta poco significativo.

11.2. Instrumentos de patrimonio

El detalle de los saldos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO
(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Acciones de sociedades españolas	370	267	268
Acciones de sociedades extranjeras	87	81	135
TOTAL	**457**	**348**	**403**

11.3. Valores representativos de deuda

El detalle de los saldos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA **
(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Deuda Pública española *	365	605	1.313
Deuda Pública extranjera *	114	25	561
Emitidos por entidades de crédito	97	46	65
Otros emisores españoles	76	37	52
Otros emisores extranjeros	67	42	41
TOTAL	**719**	**755**	**2.032**

(*) Véase Nota 3.3.3., apartado 'Concentración por riesgo soberano'.

(**) Véase clasificación por 'ratings' en Nota 3.3.3., apartado 'Concentración por calidad crediticia'.

11.4. Posiciones cortas de valores

El detalle de los saldos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE POSICIONES CORTAS DE VALORES
(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Por descubiertos en cesiones	471	399	744
Valores representativos de deuda - pública (*)	401	347	739
Valores representativos de deuda - otros emisores	70	52	5
TOTAL	**471**	**399**	**744**

(*) Véase Nota 3.3.3., apartado 'Concentración por riesgo soberano'.

Las posiciones cortas por descubiertos en cesiones de “Valores representativos de deuda”, son operaciones a corto plazo contratadas con el objetivo de compensar las posiciones no registradas en balance que han sido vendidas o cedidas temporalmente.

12. Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados

El detalle de los saldos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE ACTIVOS FINANCIEROS NO DESTINADOS A NEGOCIACIÓN VALORADOS A OBLIGATORIAMENTE A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS

(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	01-01-2018
Instrumentos de patrimonio (1)	198	232	284
Valores representativos de deuda	63	145	147
Préstamos y anticipos	166	327	390
Clientela	166	327	390
TOTAL	**427**	**704**	**821**

(1) En febrero de 2018, la sociedad dependiente Banco BPI comunicó que, conjuntamente con el Fundo de Pensões do Banco BPI, firmó un contrato a través del cual acordaron vender a Violas SGPS, SA sus cuotas en la sociedad en Viacer - Sociedad Gestora de Participaciones Sociales, Lda (Viacer), sociedad que posee el 56% del capital social de Super Bock Group, SGPS, SA. Banco BPI era titular del 14% del capital social de Viacer, que acordó vender por importe de 130 millones de euros y Fundo de Pensões do Banco BPI era titular del 11% del capital social de Viacer, que acordó vender por 103 millones de euros. Esta operación ha supuesto un beneficio de 60 millones de euros registrados en el apartado «Ganancias o pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados (neto)» de la cuenta de pérdidas y ganancias de 2018.

Los cambios en la valoración de estos activos financieros como consecuencia de las variaciones del riesgo de crédito no son significativos, debido a su calidad crediticia (Nota 3.3.3).

13. Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global

El detalle de los saldos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE ACTIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN OTRO RESULTADO GLOBAL
(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017 (*)
Instrumentos de patrimonio	**2.407**	**3.565**	**2.883**
Acciones de sociedades cotizadas	1.618	2.697	2.230
Acciones de sociedades no cotizadas	789	868	449
Participaciones en el patrimonio de fondos de inversión y otras cotizadas		0	204
Valores representativos de deuda	**15.964**	**18.323**	**66.672**
Deuda Pública española	10.173	14.194	54.492
Deuda Pública extranjera	4.023	3.014	8.715
Emitidos por entidades de crédito	211	144	2.679
Otros emisores españoles	38	36	49
Otros emisores extranjeros	1.519	935	737
TOTAL	**18.371**	**21.888**	**69.555**
Instrumentos de patrimonio			
Del que: plusvalías latentes brutas	110	75	236
Del que: minusvalías latentes brutas	(1.155)	(965)	(489)
Valores representativos de deuda			
Del que: plusvalías latentes brutas	503	368	540
Del que: minusvalías latentes brutas	(5)	(3)	(2)

(*) Corresponde, a saldos clasificados en el epígrafe «Activos financieros disponibles para la venta» (véase Nota 1).

13.1. Instrumentos de patrimonio

El detalle del movimiento de este epígrafe es el siguiente:

MOVIMIENTOS DE INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO - 2019
(Millones de euros)

	31-12-2018	COMPRAS Y AMPLIACIONES DE CAPITAL	VENTAS Y REDUCCIONES DE CAPITAL	GANANCIAS (-) /AJUSTES A VALOR DE PÉRDIDAS (+) TRANSFERIDAS A RESERVAS	MERCADO Y DIFERENCIAS DE CAMBIO	TRASPASOS Y OTROS	31-12-2019
Telefónica (Nota 15)	1.905				(288)		1.617
Repsol (Nota 16)	786		(943)	106	51		0
Banco Fomento de Angola (Nota 16)	522				(108)		414
Otros	352	2	(12)	(7)	35	6	376
TOTAL	**3.565**	**2**	**(955)**	**99**	**(310)**	**6**	**2.407**

MOVIMIENTOS DE INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO - 2018
(Millones de euros)

	31-12-2017	1ª APLICA-CIÓN NIIF 9 (NOTA 1)	01-01-2018	COMPRAS Y AMPLIA-CIONES DE CAPITAL	VENTAS Y REDUCCIO-NES DE CAPITAL	GANANCIAS (-) / PÉRDIDAS (+) TRANSFERIDAS A RESERVAS	AJUSTES A VALOR DE MERCADO Y DIFERENCIAS DE CAMBIO	TRASPASOS Y OTROS	31-12-2018
Telefónica	2.109		2.109				(204)		1.905
Repsol (Nota 16)					(337)	4	(161)	1.280	786
Banco Fomento de Angola (Nota 16)								522	522
Otros	774	(243)	531	11	(70)	(30)	(97)	7	352
TOTAL	**2.883**	**(243)**	**2.640**	**11**	**(407)**	**(26)**	**(462)**	**1.287**	**3.565**

MOVIMIENTOS DE INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO - 2017

(Millones de euros)

	31-12-2016	ALTAS POR COMBINACIÓN DE NEGOCIO (NOTA 7)	COMPRAS Y AMPLIA-CIONES DE CAPITAL	VENTAS Y REDUC-CIONES DE CAPITAL	IMPORTES TRANSFERIDOS A LA CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS	AJUSTES A VALOR DE MERCADO Y DIFERENCIAS DE CAMBIO	TRASPASOS Y OTROS	PÉRDIDAS POR DETERIORO *	31-12-2017
Telefónica	2.288	0	1	0	0	(180)	0	0	2.109
Otros	658	254	7	(61)	(4)	49	11	(140)	774
TOTAL	**2.946**	**254**	**8**	**(61)**	**(4)**	**(131)**	**11**	**(140)**	**2.883**

(*) Este deterioro incluía principalmente, 128 millones de Sociedad de gestión de Activos procedentes de la Restructuración Bancaria, SA (Sareb) y formó parte del saneamiento de 154 millones de euros registrado en el periodo sobre la totalidad de las exposiciones, que incluía la deuda subordinada clasificada en el epígrafe «Préstamos y partidas a cobrar».

La estimación del valor recuperable de BFA se basa en una metodología de descuento de dividendos (DDM), posteriormente contrastado con metodologías de múltiplos de comparables. Las principales hipótesis empleadas en el modelo de descuento de dividendos, se detallan a continuación:

HIPÓTESIS EMPLEADAS

(Porcentaje)

	BFA	
	31-12-2019	31-12-2018
Periodos de proyección	5 años	5 años
Tasa de descuento (1)	20,6%	23,3%
Ratio de capital objetivo	15%	15%

(1) Calculada sobre el tipo de interés del bono angoleño a 10 años, más una prima de riesgo

Para la participación en BFA, el ejercicio de determinación del valor razonable considera la sensibilidad sobre la ratio de capital objetivo [-1,0%; +1,0%] y la tasa de descuento [-1,0%; +1,0%] sin que se desprendan de ello variaciones significativas del valor razonable estimado en el escenario base.

La información financiera relevante de los instrumentos de patrimonio más relevantes clasificados en este apartado es la siguiente:

INFORMACIÓN FINANCIERA DE LAS PARTICIPACIONES MÁS RELEVANTES

(Millones de euros)

DENOMINACIÓN SOCIAL	DOMICILIO	% PARTICIPACIÓN	% DERECHOS DE VOTO	PATRIMONIO NETO	ÚLTIMO RESULTADO PUBLICADO
Telefónica (1)	Madrid - España	5,00%	5,00%	25.235	1.344
Sociedad de gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria (Sareb) (2)	Madrid - España	12,24%	12,24%	(5.135)	(878)
Caser (2)(3)	Madrid - España	11,51%	11,51%	1.189	87
Banco de Fomento Angola	Angola	48,10%	48,10%	1.025	596

(1) Entidad cotizada. La información relativa al patrimonio neto y último resultado publicado es a 30-09-2019.
(2) Entidades no cotizadas. La información relativa al patrimonio neto y último resultado publicado es a 31-12-2018.
(3) Con fecha 23 de enero de 2020, el Grupo CaixaBank ha alcanzado un acuerdo para la venta de su participación directa e indirecta en el 11,51% de Caser por un precio estimado de 128 millones de euros. La operación no generará un impacto patrimonial significativo para el Grupo.

13.2. Valores representativos de deuda

El detalle del movimiento de este epígrafe es el siguiente:

MOVIMIENTOS DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA - 2019
(Millones de euros)

	DE STAGE 1:	DE STAGE 2:	DE STAGE 3:	TOTAL
Saldo al inicio del ejercicio	**18.323**			**18.323**
Más:				
Alta por combinaciones de negocio				0
Compras	10.579			10.579
Plusvalías/(minusvalías) contra ajustes de patrimonio neto (Nota 24.2)	225			225
Menos:				
Ventas y amortizaciones	(12.816)			(12.816)
Intereses implícitos devengados	(184)			(184)
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias (Nota 32) *	(163)			(163)
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	**15.964**	**0**	**0**	**15.964**

(*) En 2019 se han realizado ventas de cartera de renta fija por importe de 7.036 millones de euros de importe nominal con un beneficio de 171 millones de euros, incluyendo el beneficio recogido por cancelación de coberturas asociadas.

MOVIMIENTOS DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA - 2018
(Millones de euros)

	DE STAGE 1:	DE STAGE 2:	DE STAGE 3:	TOTAL
Saldo al inicio del ejercicio- Activos financieros disponibles para la venta	**66.672**			**66.672**
1ª aplicación NIIF 9 (Nota 1)	(49.454)			(49.454)
Saldo ajustado inicio del ejercicio	**17.218**			**17.218**
Más:				**0**
Alta por combinaciones de negocio				0
Compras	9.234			9.234
Intereses	51			51
Plusvalías/(minusvalías) contra ajustes de patrimonio neto (Nota 24.2)	(194)			(194)
Menos:				**0**
Ventas y amortizaciones (*)	(7.938)			(7.938)
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias (Nota 32)	(48)			(48)
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	**18.323**			**18.323**

(*) En 2018 se han realizado ventas de cartera de renta fija por importe de 4.540 millones de euros de importe nominal con un beneficio de 126 millones de euros, incluyendo el beneficio recogido por cancelación de coberturas asociadas.

MOVIMIENTOS DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA - 2017
(Millones de euros)

Saldo al inicio del ejercicio- Activos financieros disponibles para la venta	**62.131**
Más:	
Alta por combinaciones de negocio (Nota 7)	3.582
Compras	34.085
Plusvalías/(minusvalías) contra ajustes de patrimonio neto (Nota 24.2)	126
Menos:	
Ventas y amortizaciones	(33.093)
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias (Nota 32)	(73)
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	**66.672**

14. Activos financieros a coste amortizado

El detalle de los saldos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE ACTIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO 31-12-2019
(Millones de euros)

		AJUSTES POR VALORACIÓN				
	SALDO BRUTO	FONDO DE DETERIORO	INTERESES DEVENGADOS	COMISIONES	OTROS	SALDO EN BALANCE
Valores representativos de deuda	**17.286**	**(6)**	**109**			**17.389**
Préstamos y anticipos	**231.450**	**(4.700)**	**501**	**(373)**	**435**	**227.313**
Bancos centrales	6					6
Entidades de crédito	5.141	(2)	14			5.153
Clientela	226.303	(4.698)	487	(373)	435	222.154
TOTAL	248.736	(4.706)	610	(373)	435	244.702

DETALLE DE ACTIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO 31-12-2018
(Millones de euros)

		AJUSTES POR VALORACIÓN				
	SALDO BRUTO	FONDO DE DETERIORO	INTERESES DEVENGADOS	COMISIONES	OTROS	SALDO EN BALANCE
Valores representativos de deuda	**16.956**	**(4)**	**108**			**17.060**
Préstamos y anticipos	**230.864**	**(5.713)**	**490**	**(373)**	**254**	**225.522**
Bancos centrales	5					5
Entidades de crédito	7.546		4			7.550
Clientela	223.313	(5.713)	486	(373)	254	217.967
TOTAL	247.820	(5.717)	598	(373)	254	242.582

DETALLE DE PRÉSTAMOS Y PARTIDAS A COBRAR 31-12-2017 *
(Millones de euros)

		AJUSTES POR VALORACIÓN				
	SALDO BRUTO	FONDO DE DETERIORO	INTERESES DEVENGADOS	COMISIONES	OTROS	SALDO EN BALANCE
Valores representativos de deuda	**2.628**	**(53)**	**1**			**2.576**
Préstamos y anticipos	**230.154**	**(6.816)**	**547**	**(349)**	**161**	**223.697**
Bancos centrales	5					5
Entidades de crédito	7.369		5			7.374
Clientela	222.780	(6.816)	542	(349)	161	216.318
TOTAL	232.782	(6.869)	548	(349)	161	226.273

(*) Corresponde a saldos clasificados en el epígrafe «Préstamos y partidas a cobrar» y «Cartera a vencimiento», los cuales se han reclasificado en aplicación de NIIF 9, principalmente, al epígrafe «Activos financieros a coste amortizado» (véase Nota 1).

14.1. Valores representativos de deuda

El detalle de los saldos netos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA
(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017 *
Deuda pública española	12.699	13.947	141
Otros emisores españoles	1.246	1.270	862
Otros emisores extranjeros	3.444	1.843	1.573
TOTAL	17.389	17.060	2.576

(*) Corresponde a los saldos de «Préstamos y partidas a cobrar - Valores Representativos de Deuda»

El detalle del movimiento del valor en libros bruto (importe en balance sin considerar correcciones de valor por deterioro de activos) de valores representativos de deuda a coste amortizado es el siguiente:

MOVIMIENTOS DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA - 2019
(Millones de euros)

	A STAGE 1:	A STAGE 2:	A STAGE 3:	TOTAL
Saldo al inicio del ejercicio	**17.035**	**16**	**13**	**17.064**
Traspasos		(1)	1	0
De stage 2:		(1)	1	
Nuevos activos financieros	1.296			1.296
Bajas de activos financieros (distintas de fallidos)	(875)	(9)		(884)
Cambios en la periodificación de intereses	(81)			(81)
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	**17.375**	**6**	**14**	**17.395**
Fondo de deterioro *	(2)		(4)	(6)

(*) No ha habido movimientos significativos en el periodo

MOVIMIENTOS DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA - 2018
(Millones de euros)

	A STAGE 1:	A STAGE 2:	A STAGE 3:	TOTAL
Saldo al inicio del ejercicio	**2.616**		**13**	**2.629**
1ª aplicación NIIF 9 (Nota 1)	10.172	9		10.181
Saldo ajustado inicio del ejercicio	**12.788**	**9**	**13**	**12.810**
Nuevos activos financieros	6.195	8	0	6.203
Bajas de activos financieros (distintas de fallidos)	(1.840)	(9)	(13)	(1.862)
Modificación de flujos de caja contractuales	0	8	13	21
Cambios en la periodificación de intereses	(108)	0	0	(108)
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	**17.035**	**16**	**13**	**17.064**
Fondo de deterioro *	(1)	0	(3)	(4)

(*) La 1ª aplicación de la NIIF 9 supuso un movimiento de liberación de 37 millones de euros a 1 de enero de 2018.

14.2. Préstamos y anticipos

Préstamos y anticipos – entidades de crédito

El detalle de los saldos brutos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE PRÉSTAMOS Y ANTICIPOS A ENTIDADES DE CRÉDITO POR NATURALEZA
(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
A la vista	**3.581**	**6.154**	**5.099**
Otras cuentas	3.581	6.154	5.099
A plazo	**1.560**	**1.392**	**2.270**
Cuentas a plazo	1.560	1.380	1.297
Adquisición temporal de activos			961
Activos en stage 3 (activos dudosos en 2017)		12	12
TOTAL	**5.141**	**7.546**	**7.369**

Préstamos y anticipos – crédito a la clientela

El detalle del movimiento del valor en libros bruto (importe en balance sin considerar correcciones de valor por deterioro de activos) de la cartera de crédito a la clientela es el siguiente:

MOVIMIENTOS DE CRÉDITO A LA CLIENTELA - 2019
(Millones de euros)

	A STAGE 1:	A STAGE 2:	A STAGE 3:	TOTAL
Saldo al inicio del ejercicio	**196.634**	**16.328**	**10.718**	**223.680**
Traspasos	(1.643)	745	898	**0**
De stage 1:	(4.555)	4.044	511	0
De stage 2:	2.873	(3.855)	982	0
De stage 3:	39	556	(595)	0
Nuevos activos financieros	48.829	1.386	502	50.717
Bajas de activos financieros (distintas de fallidos)	(40.896)	(2.918)	(1.627)	(45.441)
Fallidos			(2.104)	(2.104)
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	**202.924**	**15.541**	**8.387**	**226.852**

MOVIMIENTOS DE CRÉDITO A LA CLIENTELA - 2018
(Millones de euros)

	A STAGE 1:	A STAGE 2:	A STAGE 3:	TOTAL
Saldo al inicio del ejercicio	**209.337**	**0**	**13.797**	**223.134**
1ª aplicación NIIF 9 (Nota 1)	*(16.113)*	*15.664*	*(16)*	*(465)*
Saldo ajustado inicio del ejercicio	**193.224**	**15.664**	**13.781**	**222.669**
Traspasos	**(2.254)**	**1.794**	**460**	**0**
De stage 1:	(4.718)	4.150	568	0
De stage 2:	2.437	(3.211)	774	0
De stage 3:	27	855	(882)	0
Nuevos activos financieros	45.675	1.795	871	48.341
Bajas de activos financieros (distintas de fallidos)	(40.011)	(2.925)	(3.015)	(45.951)
Fallidos	0	0	(1.379)	(1.379)
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	**196.634**	**16.328**	**10.718**	**223.680**

El movimiento de la cobertura de los «Activos financieros a coste amortizado – Préstamos y anticipos» es el siguiente:

MOVIMIENTOS DEL FONDO DE DETERIORO DEL CRÉDITO A LA CLIENTELA - 2019
(Millones de euros)

	A STAGE 1:	A STAGE 2:	A STAGE 3:	TOTAL
Saldo al inicio del ejercicio	**695**	**741**	**4.277**	**5.713**
Dotaciones netas	21	(13)	400	408
De stage 1:	(116)	32	219	135
De stage 2:	(19)	(105)	142	18
De stage 3:	(8)	(21)	(125)	(154)
Nuevos activos financieros	183	112	344	639
Bajas	(19)	(31)	(180)	(230)
Utilizaciones			(1.308)	(1.308)
Traspasos y otros	(142)	(20)	47	(115)
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	**574**	**708**	**3.416**	**4.698**

MOVIMIENTOS DEL FONDO DE DETERIORO DEL CRÉDITO A LA CLIENTELA - 2018

(Millones de euros)

	A STAGE 1:	A STAGE 2:	A STAGE 3:	TOTAL
Saldo al inicio del ejercicio	**1.412**	**-**	**5.404**	**6.816**
1ª aplicación NIIF 9 (Nota 1)	(440)	589	614	763
Saldo ajustado inicio del ejercicio	**972**	**589**	**6.018**	**7.579**
Dotaciones netas	(203)	(204)	475	68
De stage 1:	52	23	180	255
De stage 2:	(10)	(60)	(38)	(108)
De stage 3:	(4)	(27)	55	24
Nuevos activos financieros	134	77	415	626
Bajas	(375)	(217)	(137)	(729)
Utilizaciones			(1.777)	(1.777)
Traspasos y otros	(74)	356	(439)	(157)
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	**695**	**741**	**4.277**	**5.713**

MOVIMIENTOS DEL FONDO DE DETERIORO DEL CREDITO A LA CLIENTELA - 2017

(Millones de euros)

	SALDO 31-12-2016	ALTA POR COMBINANCIONES DE NEGOCIO	DOTACIONES NETA	UTILIZACIONES	TRASPASOS Y OTROS	SALDO 31-12-2017
Cobertura por riesgo de crédito del titular	**6.679**	**1.088**	**554**	**(971)**	**(544)**	**6.806**
Préstamos y anticipos	6.679	1.088	554	(971)	(544)	6.806
Entidades de crédito	0	0	4	0	(4)	0
Sector público	4	0	62	0	11	77
Otros sectores	6.675	1.088	488	(971)	(551)	6.729
Cobertura por riesgo país	**10**	**0**	**0**	**0**	**0**	**10**
Crédito a la clientela	10	0	0	0	0	10
TOTAL	**6.689**	**1.088**	**554**	**(971)**	**(544)**	**6.816**

15. Derivados - contabilidad de coberturas (activo y pasivo)

El detalle de los saldos de estos epígrafes es el siguiente:

DETALLE DE DERIVADOS DE COBERTURA (PRODUCTO Y CONTRAPARTE)
(Millones de euros)

	31-12-2019		31-12-2018		31-12-2017	
	ACTIVO	PASIVO	ACTIVO	PASIVO	ACTIVO	PASIVO
Tipos de interés	2.070	351	1.752	363	2.201	302
Instrumentos de patrimonio	58				108	
Divisas y oro	(6)	2	(4)	2	(1)	2
Otros		40	95	88	93	97
TOTAL COBERTURA DE VALOR RAZONABLE	2.122	393	1.843	453	2.401	401
Tipos de interés	11		3		15	14
Instrumentos de patrimonio			63		19	
Divisas y oro			0	0	0	0
Otros		122	147	340	162	378
TOTAL COBERTURA DE FLUJOS DE EFECTIVO	11	122	213	340	196	392
TOTAL	**2.133**	**515**	**2.056**	**793**	**2.597**	**793**
Pro-memoria						
De los cuáles: OTC - entidades de crédito	499	254	897	560	1.223	721
De los cuáles: OTC - otras sociedades financieras	1.634	261	1.157	233	1.369	67
De los cuáles: OTC - resto			2		5	5

A continuación se detalla el calendario del importe nominal de los instrumentos de cobertura sobre tipo de interés y su tipo de interés medio:

CALENDARIO DE VENCIMIENTO DE LOS ELEMENTOS DE COBERTURA Y TIPO DE INTERES MEDIO
(Millones de euros)

	VALOR DEL ELEMENTO CUBIERTO						TIPO DE INTERES
	< 1 MES	1-3 MESES	3-12 MESES	1-5 AÑOS	>5 AÑOS	TOTAL	PROMEDIO
Coberturas de tipos de interés de activos	215	466	140	2.909	12.185	15.915	(0,25%)
Coberturas de tipos de interés de pasivos	282	637	2.130	18.471	11.412	32.932	1,74%
TOTAL COBERTURA DE VALOR RAZONABLE	497	1.103	2.270	21.380	23.597	48.847	1,29%
Coberturas de tipos de interés de activos		32		1.679	3.399	5.110	0,99%
TOTAL COBERTURA DE FLUJOS DE EFECTIVO	0	32	0	1.679	3.399	5.110	0,99%

ELEMENTOS DE COBERTURA - COBERTURAS DE VALOR RAZONABLE

(Millones de euros)

				31-12-2019		2019		31-12-2018		31-12-2017	
				VALOR INSTRUMENTO DE COBERTURA				VALOR INSTRUMENTO DE COBERTURA		VALOR INSTRUMENTO DE COBERTURA	
	ELEMENTO CUBIERTO	RIESGO CUBIERTO	INSTRUMENTO DE COBERTURA UTILIZADO	ACTIVO	PASIVO	CAMBIO EN EL VR UTILIZADO PARA CALCULAR LA INEFICACIA DE LA COBERTURA (NOTA 32)	INEFICACIA RECONOCIDA EN RESULTADOS (NOTA 32)	ACTIVO	PASIVO	ACTIVO	PASIVO
Macro-coberturas	Emisiones (*)	Transformación de tipo fijo a tipo variable	Permutas y opciones de tipo de interés	1.863	22	212	(3)	1.710	123	2.045	232
	Préstamos a tipo fijo	Transformación de tipo fijo a tipo variable	Permutas y opciones de tipo de interés	182	286	133	1	18	193	69	36
	Préstamos a tipo variable	Transformación de tipo variable Euribor 12M a tipo variable EONIA	Permutas de tipo de interés			(6)		7		18	
	Depósitos a plazo	Transformación de tipo fijo a tipo variable	Permutas y opciones de tipo de interés	19	5	9	3	13	16	10	35
	TOTAL			**2.064**	**313**	**348**	**1**	**1.748**	**332**	**2.142**	**303**
Micro-coberturas	Deuda Pública cartera OCI	Transformación de tipo fijo a tipo variable	Permutas de tipo de interés		6	(2)			3	65	1
	Deuda Pública cartera OCI	Transformación deuda tipo fijo inflación a tipo variable	Permutas de tipo de interés, permutas sobre la inflación y opciones de inflación		40	(21)		88	108	87	97
	Deuda Pública cartera OCI	Transformación deuda tipo fijo en divisa a tipo variable en divisa	Permutas de tipo de interés		34	(24)			10		
	Instrumentos de patrimonio cartera cambios en OCI **	Valor del instrumento	Equity Swap	58		58				107	
	Resto					(9)	(1)	7			
	TOTAL			**58**	**80**	**2**	**(1)**	**95**	**121**	**259**	**98**

VR: Valor razonable

(*) En 2018 se amortizó anticipadamente una emisión de obligaciones subordinadas de 2.072 millones de euros de importe nominal, registrándose un beneficio de 110 millones de euros en el epígrafe «Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas» de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada adjunta, derivado de la operativa de coberturas asociadas a dicha emisión (véase Nota 32).

(**) Corresponde a la cobertura sobre un 1% de Telefónica

ELEMENTOS CUBIERTOS - COBERTURAS DE VALOR RAZONABLE

(Millones de euros)

				31-12-2019				2019			31-12-2018		31-12-2017	
				INSTRUMENTO CUBIERTO		AJUSTES DE VALOR RAZONABLE ACUMULADOS EN EL ELEMENTO CUBIERTO		IMPORTE ACUMULADO DE LOS AJUSTES DE COBERTURA DE FV DE LAS PARTIDAS CUBIERTAS **	CAMBIO EN EL VALOR UTILIZADO PARA CALCULAR LA INEFICACIA DE LA COBERTURA (NOTA 32)	LINEA DE BALANCE DEL ELEMENTO CUBIERTO	INSTRUMENTO CUBIERTO		INSTRUMENTO CUBIERTO	
	ELEMENTO CUBIERTO	RIESGO CUBIERTO	INSTRUMENTO DE COBERTURA UTILIZADO	ACTIVO	PASIVO	ACTIVO	PASIVO				ACTIVO	PASIVO	ACTIVO	PASIVO
Macro-coberturas	Emisiones	Transformación de tipo fijo a tipo variable	Permutas y opciones de tipo de interés		27.726		1.470	89	(215)	Pasivos financieros a coste amortizado		22.179		24.846
	Préstamos a tipo fijo	Transformación de tipo fijo a tipo variable	Permutas y opciones de tipo de interés	13.681		106		(781)	(132)	Activos financieros a coste amortizado	12.211	0	10.837	
	Préstamos a tipo variable	Transformación de tipo variable EUR 12M a tipo variable EONIA	Permutas de tipo de interés	660					6	Activos financieros a coste amortizado	3.615	0	3.715	
	Depósitos a plazo	Transformación de tipo fijo a tipo variable	Permutas y opciones de tipo de interés		5.206		4		(6)		493	5.085	516	4.892
	TOTAL			**14.341**	**32.932**	**106**	**1.474**	**(692)**	**(347)**		**16.319**	**27.264**	**15.068**	**29.738**
Micro-coberturas	Deuda Pública cartera OCI	Transformación de tipo fijo a tipo variable	Permutas de tipo de interés	69		n/a	n/a		2	Activos financieros a valor razonable *	64	0	4.610	
	Deuda Pública cartera OCI	Transformación deuda tipo fijo inflación a tipo variable	Permutas de tipo de interés, permutas sobre inflación y opciones sobre inflación	468		n/a	n/a		21	Activos financieros a valor razonable *	434	0	425	
	Deuda Pública cartera OCI	Transformación deuda a tipo fijo en divisa a tipo variable en divisa	Permutas de tipo de interés	1.037		n/a	n/a		24	Activos financieros a valor razonable *	880	0		
	Instrumentos de patrimonio cartera cambios en OCI	Valor del instrumento	Equity Swap	323		n/a	n/a		(58)	Activos financieros a valor razonable *	0	0	479	
	Resto			3					8		34	0	34	
	TOTAL			**1.900**	**0**	**0**	**0**	**0**	**(3)**		**1.412**	**0**	**5.548**	**0**

(*) con cambios en otro resultado global

(**) Véase Nota 20.

ELEMENTOS DE COBERTURA - COBERTURAS FLUJOS DE EFECTIVO

(Millones de euros)

				31-12-2019				31-12-2018		31-12-2017	
				VALOR INSTRUMENTO DE COBERTURA		IMPORTE RECLASIFICADO DESDE PATRIMONIO A RESULTADOS	INEFICACIA RECONOCIDA EN RESULTADOS	VALOR INSTRUMENTO DE COBERTURA		VALOR INSTRUMENTO DE COBERTURA	
	ELEMENTO CUBIERTO	RIESGO CUBIERTO	INSTRUMENTO DE COBERTURA UTILIZADO	ACTIVO	PASIVO			ACTIVO	PASIVO	ACTIVO	PASIVO
Macro-coberturas	Préstamos a tipo variable	Transformación de tipo variable a tipo fijo	Permutas de tipo de interés			3		3		15	
	Préstamos euribor hipotecario	Transformación de euribor Hipotecario a tipo fijo	Permutas de tipo de interés	11		11					14
	TOTAL			**11**		**14**		**3**		**15**	**14**
Micro-coberturas	Deuda Pública indexada a la inflación	Transformación tipo variable indexado a la inflación a tipo fijo	Permutas sobre inflación y opciones sobre inflación		122	4		145	340	161	378
	Bonos corporate a variable	Transformación de tipo variable a tipo fijo	Permutas sobre tipo de interés								
	Deuda pública indexada en divisa	Transformación de tipo variable en divisa a tipo variable en euros	Permutas sobre divisas			(1)					
	Instrumentos de patrimonio cartera asociadas *	Valor del instrumento	Equity Swap			49		63			
	Resto							2		20	
	TOTAL				**122**	**52**		**210**	**340**	**181**	**378**

(*) En 2019 se ha cancelado la cobertura sobre un 1,36% de la participación en Erste Bank, generando un beneficio de 49 millones de euros, registrados en el epígrafe «Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas, netas» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

ELEMENTOS CUBIERTOS - COBERTURAS DE FLUJOS DE EFECTIVO

(Millones de euros)

				31-12-2019			31-12-2018		31-12-2017	
	ELEMENTO CUBIERTO	RIESGO CUBIERTO	INSTRUMENTO DE COBERTURA UTILIZADO	RESERVA DE COBERTURA DE FLUJOS DE EFECTIVO	IMPORTE PENDIENTE EN LA RESERVAS DE COBERTURAS DE FLUJOS DE EFECTIVO DE RELACIONES DE COBERTURA PARA LOS QUE LA CONTABILIZACIÓN DE COBERTURA YA NO APLICA	LINEA DE BALANCE DONDE SE INCLUYE EL ELEMENTO CUBIERTO	RESERVA DE COBERTURA DE FLUJOS DE EFECTIVO	IMPORTE PENDIENTE EN LA RESERVAS DE COBERTURAS DE FLUJOS DE EFECTIVO DE RELACIONES DE COBERTURA PARA LOS QUE LA CONTABILIZACIÓN DE COBERTURA YA NO APLICA	RESERVA DE COBERTURA DE FLUJOS DE EFECTIVO	IMPORTE PENDIENTE EN LA RESERVAS DE COBERTURAS DE FLUJOS DE EFECTIVO DE RELACIONES DE COBERTURA PARA LOS QUE LA CONTABILIZACIÓN DE COBERTURA YA NO APLICA
Macro-coberturas	Préstamos a tipo variable	Transformación de tipo variable a tipo fijo	Permutas de tipo de interés			Activos financieros a coste amortizado	2		6	
	Préstamos euribor hipotecario	Transformación de euribor Hipotecario a tipo fijo	Permutas de tipo de interés	2						
	Imposiciones a plazo a tipo fijo	Transformación de tipo fijo a tipo variable	Permutas de tipo de interés		25	Activos financieros a coste amortizado		26	(14)	46
	TOTAL			**2**	**25**	**0**	**2**	**26**	**(8)**	**46**
Micro-coberturas	Deuda pública indexada a la inflación	Transformación deuda variable indexado a la inflación a tipo fijo	Permutas sobre inflación y opciones sobre inflación	(75)		Activos financieros a valor razonable *	(55)		(56)	
	Bonos corporate a variable	Transformación de tipo variable a tipo fijo	Permutas de tipo de interés	0		Activos financieros a valor razonable *				
	Deuda pública indexada en divisa	Transformación de tipo variable en divisa a tipo variable en euros	Permutas sobre divisas			Activos financieros a valor razonable *				
	Instrumentos de patrimonio cartera asociadas	Valor del instrumento	Equity Swap			Inversiones en negocios conjun-tos y asociadas	61			
	Resto						2	(4)	41	(1)
	TOTAL			**(75)**	**0**		**8**	**(4)**	**(15)**	**(1)**

(*) con cambios en otro resultado global

16. Inversiones en negocios conjuntos y asociadas

El detalle del movimiento del saldo de este epígrafe es el siguiente:

MOVIMIENTOS DE PARTICIPACIONES - 2019
(Millones de euros)

	31-12-2018						31-12-2019	
	VALOR CONTABLE	*%PART*	COMPRAS Y AMPLIACIONES DE CAPITAL	VENTAS Y REDUCCIONES DE CAPITAL	VALORACIÓN POR EL MÉTODO DE LA PARTICIPACIÓN	TRASPASOS Y OTROS	VALOR CONTABLE (**)	*%PART*
VALOR TEORICO CONTABLE	3.368		1	(2)	204	(142)	3.429	
Erste Group Bank (*)	1.381	*9,92%*			92	(3)	1.470	*9,92%*
Coral Homes	1.082	*20,00%*				(134)	948	*20,00%*
SegurCaixa Adeslas	624	*49,92%*			73	(2)	695	*49,92%*
Asociadas subgrupo BPI	168				35	(3)	200	
Resto	113		1	(2)	4		116	
FONDO DE COMERCIO	362		0	0	0	0	362	
SegurCaixa Adeslas	300						300	
Asociadas subgrupo BPI	43						43	
Resto	19						19	
FONDO DE DETERIORO	(19)		0	2	0	1	(16)	
Resto	(19)			2		1	(16)	
TOTAL ASOCIADAS	**3.711**		**1**	**0**	**204**	**(141)**	**3.775**	
VALOR TEORICO CONTABLE	167		4	(1)	1	(4)	167	
Comercia Global Payments	123	*49,00%*			(1)		122	*49,00%*
Negocios conjuntos subgrupo BPI	35				2		37	
Resto	9		4	(1)		(4)	8	
FONDO DE COMERCIO	1		0	(1)	0	0	0	
Resto	1			(1)			0	
FONDO DE DETERIORO	0		0	0	0	(1)	(1)	
Resto	0					(1)	(1)	
TOTAL NEGOCIOS CONJUNTOS	**168**		**4**	**(2)**	**1**	**(5)**	**166**	

(*) A 31 de diciembre de 2019, el valor de mercado del 9,92% de la participación es de 1.431 millones de euros.

(**) Incluye 55 millones de euros de activos intangibles generados en el momento de la adquisición, que se están amortizando en el plazo correspondiente

MOVIMIENTOS DE PARTICIPACIONES - 2018

(Millones de euros)

	31-12-2017						31-12-2018	
	VALOR CONTABLE	*%PART*	COMPRAS Y AMPLIACIONES DE CAPITAL	VENTAS Y REDUCCIONES DE CAPITAL	VALORACIÓN POR EL MÉTODO DE LA PARTICIPACIÓN	TRASPASOS Y OTROS	VALOR CONTABLE ***	*%PART*
VALOR TEORICO CONTABLE	5.689		60	(1.534)	136	(983)	3.368	
Repsol	2.705	*9,64%*	36	(1.416)	133	(1.458)		
Erste Group Bank *	1.353	*9,92%*			28		1.381	*9,92%*
Coral Homes (Nota 1.8)	0				1	1.080	1.081	*20,00%*
SegurCaixa Adeslas **	715	*49,92%*		(113)	23		625	*49,92%*
Asociadas subgrupo BPI	748				(63)	(517)	168	
Resto	168		24	(5)	14	(88)	113	
FONDO DE COMERCIO	361		0	0	0	0	361	
SegurCaixa Adeslas	300						300	
Asociadas subgrupo BPI	42						42	
Resto	19						19	
FONDO DE DETERIORO	(13)		0	2	0	(7)	(18)	
Resto	(13)			2		(7)	(18)	
TOTAL ASOCIADAS	**6.037**		**60**	**(1.532)**	**136**	**(990)**	**3.711**	
VALOR TEORICO CONTABLE	186		4	(38)	15	0	167	
Comercia Global Payments	105	*49,00%*			19		123	*49,00%*
Negocios conjuntos subgrupo BPI	35				0	0	35	
Resto	46		4	(38)	(4)		9	
FONDO DE COMERCIO	1		0	0	0	0	1	
Resto	1					0	1	
FONDO DE DETERIORO	0		0	0	0	0	0	
Resto	0					0	0	
TOTAL NEGOCIOS CONJUNTOS	**187**		**4**	**(38)**	**15**	**0**	**168**	

(*) A 31 de diciembre de 2018, el valor de mercado del 9,92% de la participación es de 1.239 millones de euros.

(**) Producido por un reparto de la prima de emisión de la participada, sin variación del porcentaje de participación.

(***) Incluye 64 millones de euros de activos intangibles generados en el momento de la adquisición, que se están amortizando en el plazo correspondiente.

MOVIMIENTOS DE PARTICIPACIONES - 2017

(Millones de euros)

	31-12-2016		ALTA POR COMBINA-CIÓN DE NEGOCIO	COMPRAS Y AMPLIA-CIONES DE CAPITAL	VENTAS Y REDUC-CIONES DE CAPITAL	VALORACIÓN POR EL MÉTODO DE LA PARTICIPACIÓN	TRASPA-SOS Y OTROS	31-12-2017	
	VALOR CONTABLE	%PART						VALOR CONTABLE **	%PART
VALOR TEORICO CONTABLE	6.163		605	663	(3)	(97)	(1.642)	5.689	
Repsol	2.904	*10,05%*				(199)		2.705	*9,64%*
Erste Group Bank *	1.272	*9,92%*				85	(4)	1.353	*9,92%*
SegurCaixa Adeslas	753	*49,92%*				54	(92)	715	*49,92%*
BPI	1.096	*45,50%*		645		(201)	(1.540)	0	*100,00%*
Asociadas subgrupo BPI			605	12	0	137	(6)	748	
Resto	138			6	(3)	27		168	
FONDO DE COMERCIO	667		37	7	0	0	(350)	361	
SegurCaixa Adeslas	300							300	
BPI	350						(350)	0	
Asociadas subgrupo BPI			37	5				42	
Resto	17			2			0	19	
FONDO DE DETERIORO	(551)		0	0	0	0	538	(13)	
Resto	(551)						538	(13)	
TOTAL ASOCIADAS	**6.279**		**642**	**670**	**(3)**	**(97)**	**(1.454)**	**6.037**	
VALOR TEORICO CONTABLE	141		32	7	0	5	0	185	
Comercia Global Payments	91	*49,00%*				13		104	*49,00%*
Negocios conjuntos subgrupo BPI			32			3		35	
Resto	50			7		(11)		46	
FONDO DE COMERCIO	2			0	0	0	0	2	
Resto	2							2	
FONDO DE DETERIORO	0			0	0	0	0	0	
Resto	0						0	0	
TOTAL NEGOCIOS CONJUNTOS	**143**		**32**	**7**	**0**	**5**	**0**	**187**	

(*) A 31 de diciembre de 2017, el valor de mercado del 9,92% de la participación es de 1.539 millones de euros.

(**) Incluye 72 millones de euros de activos intangibles generados en el momento de la adquisición, que se están amortizando en el plazo correspondiente

Repsol SA

El 20 de septiembre de 2018, el Grupo inició la desinversión en la participación en Repsol, en línea con las pautas marcadas en el actual plan estratégico.

El impacto derivado de la pérdida de influencia significativa en la participación en Repsol, tras la ejecución de los contratos de *equity swap* y la reclasificación de la participación residual al epígrafe «Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global» del balance consolidado ascendió a una pérdida bruta de 453 millones de euros, registrada en el epígrafe «Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros, netas» de la cuenta de resultados de 2018.

En 2019 finalizó la desinversión de la participación residual registrada en «Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global» (véase nota 13).

Banco de Fomento de Angola, SA (BFA)

Pérdida de influencia significativa

El 5 de enero de 2017 Banco BPI vendió el 2% de BFA a Unitel SA. Esta operación supuso una pérdida neta para Banco BPI por importe de 212 millones de euros, de los que 97 millones de euros fueron atribuibles a CaixaBank por su participación del 45,5% a la fecha, y fue registrada en el epígrafe «Resultados de entidades valoradas por el método de la participación» de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de dicho ejercicio.

Tras la venta del 2% de BFA a Unitel en 2017, la participación de BPI en BFA se situó en el 48,1% del capital y se celebró un contrato entre los dos accionistas de BFA en virtud del cual BPI tenía derecho a designar dos vocales de un máximo de 15 en el consejo de administración así como un vocal en el Conselho Fiscal y un vocal en la Comisión de Riesgos y en la Comisión de Retribuciones. La participación BPI en el capital de BFA y su presencia en los órganos de gobierno de la BFA, si bien minoritaria y no proporcional a su participación en el capital, permitía presumir la existencia de influencia significativa en BFA de acuerdo con lo previsto en la NIC 28 y en consecuencia, tras la citada venta del 2% de BFA, BPI pasó a clasificar su participación en BFA como entidad asociada. Esta clasificación se mantuvo en las cuentas consolidadas del Grupo tras la toma de control de BPI en febrero de 2017.

Tal y como se detalla en la Nota 1 el Grupo revisa en cada cierre los juicios y estimaciones más relevantes utilizados en la preparación de la información financiera. En este sentido debido a la existencia de indicios que indicaban una posible pérdida de influencia significativa en el cierre de 2018, se procedió a revisar la clasificación de BFA como entidad asociada. Entre las principales cuestiones consideradas cabe destacar que la ausencia de representantes de BPI en el órgano ejecutivo de BFA -su comisión ejecutiva que es el órgano que lleva la gestión operativa del banco- acabó determinando una falta de capacidad real de BPI para participar en las decisiones de política financiera y operativa de la entidad en los términos previstos en el párrafo 6 de la NIC 28. La posición minoritaria de BPI en el consejo de administración, junto a la presencia de un accionista de control, tampoco permitió en la práctica tener una capacidad real de influir en la gestión de BFA. En este contexto, el peso de la participación de BPI en las decisiones de naturaleza operativa y financiera de BFA ha estado muy lejos de las expectativas iniciales fundamentadas en la experiencia de muchos años de relación accionarial donde BPI jugó un papel clave en el desarrollo de BFA.

De acuerdo con el marco normativo contable, la pérdida de influencia significativa supuso reclasificar en 2018 la participación en BFA desde entidad asociada a «Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global-instrumentos de patrimonio» del balance consolidado a su valor razonable a la fecha de su reclasificación. Ello implicó reclasificar en la cuenta de resultados los ajustes de valoración que se mantenían registrados hasta ahora en el patrimonio neto del Grupo, suponiendo el registro de una pérdida neta en la cuenta de resultados consolidada por importe de 154 millones de euros (139 millones de euros netos) registrada en el epígrafe «Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros, netas» de la cuenta de resultados adjunta. Hasta la fecha de su reclasificación, la contribución neta total de BFA como entidad asociada a los resultados del Grupo durante el ejercicio 2018 registrados en el epígrafe de «Resultados de entidades valoradas por el método de la participación», una vez deducidos los resultados atribuidos a minoritarios y los impuestos asociados ascendieron a 190 millones de euros netos. La contribución total a los resultados del Grupo una vez deducida la pérdida asociada a la reclasificación de esta participación fue de 51 millones de euros netos.

Hiperinflación

Angola fue clasificada como una economía hiperinflacionaria en el ejercicio 2017 por las principales firmas de auditoría internacionales, considerando el hecho que presentaba un ratio acumulado de inflación cercano al 100% en los últimos tres años así como la evolución registrada en los precios, salarios y tipos de interés.

Hasta la fecha en la que la participación en BFA fue reclasificada al epígrafe de «Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global - instrumentos de patrimonio», se registró en «Otro resultado global acumulado – Elementos que pueden reclasificarse a resultados – Conversión en divisas» las variaciones derivadas de la aplicación de los requerimientos de la NIC 29. En los ejercicios 2017 y 2018 el efecto de la IAS 29 supuso un abono al citado epígrafe por importe de 76 y 78 millones de euros, respectivamente, al mismo tiempo que un impacto negativo en el epígrafe de «Resultados de entidades valoradas por el método de la participación» de la cuenta de pérdidas y ganancias de 76 y 90 millones de euros, respectivamente. Por otro lado, y como consecuencia de las sucesivas devaluaciones del kwanza, en «Otro resultado global acumulado» se registró una disminución por importe de 293 millones de euros netos, derivados de la conversión a euros de los estados financieros de BFA, en aplicación de los requerimientos de la NIC 21.

Deterioro de la cartera de participaciones

Al cierre del ejercicio no existe ningún acuerdo de apoyo financiero ni otro tipo de compromiso contractual ni de la matriz ni de las sociedades dependientes a las entidades asociadas y negocios conjuntos del Grupo que no estén reconocidos en los estados financieros. Asimismo, no existe al cierre del ejercicio pasivo contingente alguno relacionado con dichas participaciones.

A efectos de analizar el valor recuperable de la cartera de participaciones asociadas y negocios conjuntos, el Grupo realiza un seguimiento periódico de indicadores de deterioro sobre sus participadas. Particularmente, se consideran, entre otros elementos, los siguientes: i) la evolución de los negocios; ii) la cotización a lo largo del periodo y iii) los precios objetivos publicados por analistas independientes de reconocido prestigio.

La metodología de determinación del valor recuperable para las participaciones en Erste Group Bank y SegurCaixa Adeslas se basa en modelos de descuento de dividendos (DDM).

A continuación se resumen los rangos de hipótesis empleados, así como los rangos de sensibilidad de contraste:

HIPÓTESIS EMPLEADAS Y ESCENARIOS DE SENSIBILIDAD
(Porcentaje)

	ERSTE GROUP BANK (3)			SEGURCAIXA ADESLAS		
	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Periodos de proyección	5 años	5 años	5 años	5 años	5 años	5 años
Tasa de descuento (1)	10,10%	10,10%	10,10%	8,13%	8,57%	8,34%
Tasa de crecimiento (2)	2,50%	2,50%	2,50%	2%	2%	2%
Sensibilidad	[-0,5% ; +0,5%]	[-0,5% ; +0,5%]	[-0,5% ; +0,5%]	[-0,5% ; +0,5%]	[-0,5% ; +0,5%]	[-0,5% ; +0,5%]

(1) Calculada sobre el tipo de interés del bono español a 10 años, más una prima de riesgo
(2) Corresponde con la tasa de crecimiento del flujo normalizado, utilizado para calcular el valor residual
(3) Para el sector bancario, el ejercicio de determinación del valor recuperable considera la sensibilidad sobre el margen de interés y el coste del riesgo de [-0,05% ; +0,05%]

En relación a la participación en Coral Homes, la determinación del valor recuperable se basa en el valor teórico contable de la participada basada en la mejor estimación del patrimonio neto al cierre del ejercicio, corregido por las plusvalías tácitas netas de su efecto fiscal.

Información financiera de entidades asociadas

A continuación se presenta información seleccionada de las participaciones significativas en entidades valoradas por el método de la participación, adicional a la que se presenta en los Anexos 2 y 3:

INFORMACIÓN SELECCIONADA DE ASOCIADAS

	ERSTE GROUP BANK	SEGURCAIXA ADESLAS	CORAL HOMES
Descripción de la naturaleza de las actividades	Capta depósitos y ofrece productos de banca minorista, banca corporativa y servicios de banca de inversión.	Alianza estratégica con Mutua Madrileña para el desarrollo, comercialización y distribución de seguros generales de no vida.	La compra, tenencia, gestión, administración, permuta, arrendamiento y venta de activos inmobiliarios de todas clases, con sus elementos mobiliarios asociados o anejos, así como la promoción y ejecución de todo tipo de promociones inmobiliarias.
País de constitución y países donde desarrolla su actividad	Austria, República Checa, Hungría, Croacia, Eslovaquia, Rumania y Serbia	España	España
Restricción al pago de dividendos	Restricciones o limitaciones regulatorias en función del nivel de capital, rentabilidad o las perspectivas del crecimiento del negocio	Restricciones al reparto de dividendos en base al nivel de solvencia de la compañía para asegurar el cumplimiento de los requisitos regulatorios y contractuales existentes.	

17. Activos y pasivos del negocio asegurador

El detalle de los saldos vinculados al negocio asegurador es el siguiente:

ACTIVOS Y PASIVOS AFECTOS AL NEGOCIO ASEGURADOR
(Millones de euros)

	31-12-2019		31-12-2018		01-01-2018 ***	
	ACTIVO	PASIVO	ACTIVO	PASIVO	ACTIVO	PASIVO
Activos financieros afectos al negocio asegurador *	**72.683**		**61.688**		**58.194**	
Activos financieros mantenidos para negociar	**1.066**		**945**		**956**	
Instrumentos de patrimonio			0		0	
Valores representativos de deuda	1.066		945		956	
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados **	**12.150**		**7.990**		**6.494**	
Instrumentos de patrimonio	7.704		5.265		4.293	
Valores representativos de deuda	3.980		2.343		2.101	
Préstamos y anticipos - Entidades de crédito	466		382		100	
Activos financieros disponibles para la venta	**58.763**		**51.345**		**49.394**	
Valores representativos de deuda	58.763		51.345		49.394	
Préstamos y partidas a cobrar	**530**		**1.183**		**1.074**	
Valores representativos de deuda	350		655		786	
Préstamos y anticipos - Entidades de crédito	180		528		288	
Activos amparados por contratos de seguro y reaseguro	174		225		276	
Pasivos afectos al negocio asegurador		**70.807**		**61.519**		**59.239**
Contratos designados a valor razonable con cambios en resultados		12.248		9.053		8.241
Pasivos amparados por contratos de seguro		58.559		52.466		50.998
Primas no consumidas		4		4		4
Provisiones matemáticas		57.830		51.772		50.390
Prestaciones		687		668		567
Participación en beneficios y extornos		38		22		37
Otras provisiones técnicas		0		0		0

(*) Las compañías aseguradoras del Grupo (VidaCaixa y BPI Vida y Pensiones) han decidido acogerse a la exención temporal de la NIIF 9, por lo que sus instrumentos financieros se presentan de acuerdo con la NIC 39 en el epígrafe «Activos afectos al negocio asegurador» del balance adjunto (véase Nota 1)
(**) Incorpora i) las inversiones vinculadas a la operativa de productos de seguros de vida cuando el riesgo de la inversión es asumido por el tomador del seguro, denominados Unit-Link, así como ii) las inversiones afectas al producto Renta Vitalicia Inmediata Flexible, en la que parte de los compromisos con los tomadores del seguro se calculan por referencia al valor razonable de los activos afectos, cuya naturaleza es similar a la operativa *Unit-Link*.
(***) Véase nota 1.4- Comparación de la información

17.1. Activos financieros disponibles para la venta

El detalle de los saldos de este apartado es el siguiente:

DETALLE DE ACTIVOS FINANCIEROS DISPONIBLES PARA LA VENTA
(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	01-01-2018 *
Instrumentos de patrimonio	**0**	**0**	**0**
Valores representativos de deuda **	**58.763**	**51.345**	**49.394**
Deuda Pública española	49.977	44.262	42.811
Deuda Pública extranjera	5.732	4.043	3.306
Emitidos por entidades de crédito	2.629	2.411	2.596
Otros emisores extranjeros	425	629	681
TOTAL	**58.763**	**51.345**	**49.394**
Valores representativos de deuda			
Del que: plusvalías latentes brutas	13.362	8.069	8.026
Del que: minusvalías latentes brutas			

(*) Véase nota 1.4 - Comparación de la información

El detalle del movimiento del apartado es el siguiente:

MOVIMIENTO DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA
(Millones de euros)

	2019	2018	2017
Saldo al inicio del ejercicio	51.345	49.394	47.576
Mas:			
Alta por combinaciones de negocios		17	
Compras	15.388	16.678	24.543
Plusvalías/(minusvalías) contra ajustes de patrimonio neto (Nota 24.2)	3.710	28	(859)
Menos			
Ventas * y amortizaciones	(11.383)	(14.117)	(21.699)
Intereses implícitos devengados	(297)	(655)	(167)
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	**58.763**	**51.345**	**49.394**

(*) En 2019 se han realizado ventas de cartera de renta fija por importe de 656 millones de euros de importe nominal con un beneficio de 56 millones de euros.

17.2. Activos amparados por contratos de seguro y reaseguro

El detalle del movimiento del apartado es el siguiente:

MOVIMIENTOS DE ACTIVOS AMPARADOS POR CONTRATOS DE SEGUROS Y REASEGUROS
(Millones de euros)

	2019	2018	2017
Saldo inicial	225	276	391
Dotación	174	225	276
Utilización	(225)	(276)	(391)
SALDO FINAL	**174**	**225**	**276**

Este epígrafe del balance recoge, básicamente, las provisiones matemáticas a cargo de la compañía Berkshire Hathaway Life Insurance Company of Nebraska, asumidas en virtud del contrato de reaseguro suscrito en 2012 por VidaCaixa para mitigar el riesgo de longevidad asociado a su cartera de renta vitalícia de ahorro.

17.3. Pasivos afectos al negocio asegurador

El detalle del movimiento del apartado es el siguiente:

MOVIMIENTOS DE PASIVOS AMPARADOS POR CONTRATOS DE SEGUROS
(Millones de euros)

	2019	2018	2017
Saldo inicial	**61.519**	**50.998**	**46.946**
1ª aplicación NIIF 9 (Nota 1)		*8.241*	
Saldo inicial ajustado	**61.519**	**59.239**	**46.946**
Alta por combinaciones de negocios			2.058
Dotación	70.807	61.519	48.940
Utilización	(61.519)	(59.239)	(46.946)
SALDO FINAL	**70.807**	**61.519**	**50.998**
Del que: Primas no consumidas y riesgos en curso	4	4	5
Del que: Seguros de vida – riesgo	506	525	422
Del que: Seguros de vida – ahorro	57.324	51.247	41.640
Del que: Seguros de vida – otros	12.248	9.053	8.241
Del que: Prestaciones	687	668	664
Del que: Provisiones para participación en beneficios y extornos	38	22	26
Del que: Provisiones técnicas	0	0	0

Como consecuencia del análisis sobre la suficiencia de pasivos, los siguientes importes correspondientes a plusvalías tácitas de los activos financieros afectos al negocio asegurador se hallan reclasificados de «Patrimonio neto – Otro resultado global acumulado» a «Pasivos afectos al negocio asegurador»:

AJUSTE POR CONTABILIDAD TÁCITA
(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Plusvalías (minusvalías) reclasificadas como «Pasivos afectos al negocio asegurador»	3.263	2.056	2.140

La siguiente tabla muestra los supuestos clave al cierre del ejercicio para el cálculo de las provisiones matemáticas de seguros en España y Portugal:

HIPÓTESIS ACTUARIALES PARA LA ESTIMACIÓN DE LAS PROVISIONES

	TABLAS BIOMÉTRICAS	TIPO DE INTERÉS MEDIO TÉCNICO
Rentas vitalicias - PVI	En función de las diferentes modalidades se utilizan tablas GR-80, GR-80 menos dos años, GR-95 y GK-95. Desde 21/12/2012, en función de la modalidad se utilizan las tablas PASEM 2010 Unisex (mix sector), GR-95 Unisex (mix compañía, cartera de ahorro), PER2000P Unisex (mix compañía, cartera de ahorro) o PER2000P Mujeres (a partir de 70 años).	2,08%
Rentas vitalicias - Pension 2000	En función de las diferentes modalidades se utilizan tablas GR-70, GR-80, GK-80, GR-95 y GK-95. Desde 21/12/2012 se utilizan las tablas GR-95 Unisex (mix compañía, cartera de ahorro)	6,84%
PAA/PIAS	En función de las diferentes modalidades se utilizan tablas GR-80, GR-80 menos dos, GR-70, GR-95 y PER2000P. Desde 21/12/2012, en función de la modalidad se utilizan las tablas PER2000P Unisex o PASEM2010 Unisex	0,07%
Seguros colectivos	Las pólizas contratadas con anterioridad al 01/01/2009 utilizan las tablas GKM-80/GKF-80. Las pólizas contratadas entre 01/01/2009 y 20/12/2012 utilizan las tablas INE 2004-2005. Las pólizas contratadas a partir del 21/12/2012 utilizan las tablas PASEM 2010 Unisex (mix sector).	Variable
PPA	En función de las modalidades se utilizan tablas GR-80 menos dos años, GR-95 y GK-95. Para la nueva producción desde 21/12/2012 se utilizan tablas PASEM 2010 Unisex (mix sector).	2,58%
Unit Link	En función de las diferentes modalidades se utilizan las tablas GK-80, GK-95 e INE 2005. Desde 21/12/2012 se utilizan las tablas PASEM 2010 Unisex (mix sector)	-

17.4. Información seleccionada de activos financieros afectos al negocio asegurador

De forma adicional a aplicar la exención temporal de la NIIF 9 a las compañías aseguradoras controladas por el Grupo, cuyos requerimientos de desglose se presentan a continuación, así como en las Notas 3 y 40.1, dicho diferimiento también se ha aplicado a SegurCaixa Adeslas (entidad asociada del Grupo). El impacto valorativo sobre los instrumentos financieros asociado a la aplicación de NIIF 9 en esta entidad no se estima significativo debido al bajo riesgo de crédito de las contrapartes de sus instrumentos financieros.

En la siguiente tabla se muestra el valor razonable al cierre del ejercicio, diferenciando aquellos activos cuyos flujos de caja representarían solo pagos de principal e intereses (SPPI), de acuerdo con NIIF 9, de los que se gestionan en función de su valor razonable (no SPPI):

CUMPLIMIENTO TEST SPPI
(Millones de euros)

	SPPI*	NO SPPI **	TOTAL
Activos financieros no mantenidos para negociar ni gestionados en función de su valor razonable	58.763		58.763
Activos financieros mantenidos para negociar o gestionados en función de su valor razonable	No aplica	No aplica	

IMPORTE DEL CAMBIO DEL VALOR RAZONABLE DURANTE EL EJERCICIO 2019
(Millones de euros)

	SPPI*	NO SPPI **	TOTAL
Activos financieros no mantenidos para negociar ni gestionados en función de su valor razonable	7.418		7.418
Activos financieros mantenidos para negociar o gestionados en función de su valor razonable	No aplica	No aplica	

(*) Las compañías aseguradoras utilizan una combinación de instrumentos financieros en las estrategias de inmunización financiera para cubrir los riesgos a las que se encuentran expuestas sus actividades. A estos efectos, en la operativa inversora del negocio asegurador del Grupo, distintos títulos de renta fija incorporan permutas financieras que, de acuerdo con la práctica sectorial y los criterios de supervisión aplicables, se contabilizan de forma conjunta en «Activos financieros disponibles para la venta» o en la cartera a coste amortizado, mostrándose en el cuadro superior el valor razonable.
Estas permutas financieras evaluadas de forma individual atendiendo únicamente a su forma legal no cumplirán el test SPPI previsto en la NIIF 9. En este sentido, en el marco del proyecto de implementación de la NIIF 9 que continúa desarrollándose en las compañías aseguradoras, el Grupo ha analizado las diferentes alternativas contables previstas en el marco normativo (incluyendo la contabilidad de coberturas) de forma conjunta con los principales cambios que introducirá la NIIF 17 Contratos de seguro en la valoración de las provisiones técnicas; todo ello, con el objetivo final de evitar asimetrías en la cuenta de resultados y patrimonio del Grupo.
Respecto los instrumentos de renta fija, las compañías aseguradoras no han estimado significativa la pérdida esperada que, en la primera aplicación de NIIF 9, se registraría en reservas.
(**) La evolución del saldo de activos que no cumplen el test SPPI viene explicado por vencimientos producidos a final de año, así como a la adecuación de la cartera de instrumentos financieros a los flujos probables del pasivo.

18. Activos tangibles

El detalle del movimiento del saldo de este epígrafe es el siguiente:

MOVIMIENTOS DE ACTIVOS TANGIBLES

(Millones de euros)

	2019			2018		2017	
	TERRENOS Y EDIFICIOS	MOBILIARIO INSTALACIONES Y OTROS	DERECHOS DE USO *	TERRENOS Y EDIFICIOS	MOBILIARIO INSTALACIONES Y OTROS	TERRENOS Y EDIFICIOS	MOBILIARIO INSTALACIONES Y OTROS
Coste							
Saldo al inicio del ejercicio	2.615	4.223		2.657	4.044	2.620	3.568
Altas por CN** (Nota 7)						91	341
1ª aplicación NIIF 16 (Nota 1)			1.409				
Altas	130	384	120	83	361	18	259
Bajas	(13)	(194)	(31)	(35)	(188)	(12)	(134)
Traspasos ***	(138)	71	127	(90)	6	(60)	10
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	2.594	4.484	1.625	2.615	4.223	2.657	4.044
Amortización acumulada							
Saldo al inicio del ejercicio	(543)	(3.052)		(547)	(3.046)	(472)	(2.687)
Altas por CN** (Nota 7)						(69)	(313)
Altas	(33)	(181)	(132)	(32)	(163)	(24)	(150)
Bajas	12	158	1	19	137	11	67
Traspasos ***	17	(6)	1	17	20	8	37
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	(547)	(3.081)	(130)	(543)	(3.052)	(546)	(3.046)
Fondo de deterioro							
Saldo al inicio del ejercicio	(19)	(14)		(19)	(13)	(12)	(11)
Dotaciones (Nota 37)	(3)			(1)		(6)	
Disponibilidades (Nota 37)	5	2		2	1	3	3
Traspasos ***	(1)			(1)	(2)	(5)	(5)
Utilizaciones							
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	(18)	(12)		(19)	(14)	(20)	(13)
DE USO PROPIO NETO	**2.029**	**1.391**	**1.495**	**2.053**	**1.157**	**2.091**	**985**
Coste							
Saldo al inicio del ejercicio	3.857	106		4.701	105	4.626	90
Altas	4	6		60	8	71	8
Bajas (Nota 1.8)	(369)	(5)		(1.064)	(11)	(343)	(4)
Traspasos ***	(178)	(3)		160	4	347	11
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	3.314	104		3.857	106	4.701	105
Amortización acumulada							
Saldo al inicio del ejercicio	(187)	(32)		(199)	(26)	(172)	(15)
Altas	(41)	(7)		(51)	(11)	(52)	(9)
Bajas (Nota 1.8)	23	1		64	5	20	1
Traspasos ***	13	3		(1)		5	(3)
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	(192)	(35)		(187)	(32)	(199)	(26)
Fondo de deterioro							
Saldo al inicio del ejercicio	(932)			(1.177)		(1.097)	
Dotaciones (Nota 37)	(111)			(249)		(294)	
Disponibilidades (Nota 37)	66			253		271	
Traspasos ***	53			(23)		(142)	
Utilizaciones	100			264		85	
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	(824)			(932)		(1.177)	
INVERSIONES INMOBILIARIAS	**2.298**	**69**		**2.738**	**74**	**3.325**	**79**

(*) Corresponde a los derechos de uso de terrenos y edificios. En relación al activo por derecho de uso, en el epígrafe «Otros pasivos financieros - Pasivos asociados a activos por derechos de uso» (véase Nota 22.4) se presenta el valor actual de los pagos futuros de arrendamiento durante el periodo de obligado cumplimiento del contrato

(**) CN:Combinación de negocios

(***) Incorporan, principalmente, el valor de los inmuebles reclasificados desde otros epígrafes del balance: desde «Uso propio», cuando se produce el cierre de una oficina o desde «Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta», en el momento en que son puestos en régimen de alquiler (véase Nota 21).

Inmovilizado material de uso propio

Los activos materiales de uso propio figuran asignados a la unidad generadora de efectivo (UGE) del Negocio Bancario que, al cierre del ejercicio no presenta indicios de deterioro (véase Nota 19). Asimismo, el Grupo realiza valoraciones periódicas individualizadas de determinados activos de uso propio clasificados como "Terrenos y edificios". Al cierre del ejercicio, las valoraciones disponibles no son indicativas de existencia de deterioro en los mismos.

A continuación se presentan información seleccionada en relación al inmovilizado de uso propio:

OTRA INFORMACIÓN DE INMOVILIZADO MATERIAL DE USO PROPIO
(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Activos en uso completamente amortizados	2.263	2.478	2.498
Compromisos de adquisición de elementos de activo tangible *	No significativos	No significativos	No significativos
Activos con restricciones de titularidad	No significativos	No significativos	No significativos
Activos cubiertos por póliza de seguros	100% **	100% **	100% **

(*) Las ventas formalizadas en ejercicios anteriores con contrato de arrendamiento operativo posterior incorporan opciones de compra ejercitables por el Grupo al vencimiento final de los contratos de arrendamiento por el valor de mercado de las oficinas en dicha fecha, y que será determinado, en su caso, por expertos independientes (véase Nota 35).
(**) Algunas de las pólizas de seguro tienen franquicia

19. Activos intangibles

19.1. Fondo de comercio

El detalle de los saldos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE FONDO DE COMERCIO
(Millones de euros)

	UGE	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Adquisición de Banca Cívica	Bancaria	2.020	2.020	2.020
Adquisición de Banca Cívica Vida y Pensiones	Seguros	137	137	137
Adquisición de Cajasol Vida y Pensiones	Seguros	50	50	50
Adquisición de Cajacanarias Vida y Pensiones	Seguros	62	62	62
Adquisición de Banca Cívica Gestión de Activos	Bancaria	9	9	9
Adquisición del negocio en España de Morgan Stanley	Bancaria/Seguros *	402	402	402
Adquisición de Bankpime	Bancaria	40	40	40
Adquisición de VidaCaixa	Seguros	331	331	331
TOTAL		**3.051**	**3.051**	**3.051**

* De este importe, 3,7 millones de euros están adscritos a la UGE de Seguros y el resto a UGE Bancaria.

19.2. Otros activos intangibles

El detalle de los saldos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE OTROS ACTIVOS INTANGIBLES
(Millones de euros)

	VIDA UTIL	UGE	VIDA UTIL RESTANTE	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Software y otros	4 a 15 años		1 a 15 años	641	584	459
Relaciones con clientes (Core Deposits) de Barclays Bank	9 años	Bancaria	4 años	10	13	16
Relaciones con clientes (Core Deposits) de Banca Cívica	4 a 9,5 años	Bancaria		0	30	72
Relaciones con clientes (Core Deposits) de Banco de Valencia	6,2 años	Bancaria		0	1	6
Cartera de seguros de Banca Cívica y Pensiones	10 años	Seguros	3,5 años	20	28	35
Cartera de seguros de CajaSol Vida y Pensiones	10 años	Seguros	3,5 años	5	6	7
Cartera de seguros de CajaCanarias Vida y Pensiones	10 años	Seguros	3,5 años	3	3	5
Fondos clientes de Banco de Valencia	10 años	Seguros	4 años	1	1	1
Fondos clientes de Barclays Bank	10 años	Seguros	6,5 años	14	16	18
Contratos con clientes de Morgan Stanley	11 años	Bancario/ Seguros		0	1	3
Contratos con clientes de Banca Cívica Gestión de Activos	10 años		3,5 años	2	3	4
Contratos con clientes de Barclays Gestión de Activos	9 años		4 años	3	4	5
Relaciones con Clientes (Core Deposits) de BPI	5,8 años	Bancaria	2,8 años	19	25	32
Marca BPI		Bancaria	Indefinida	20	20	20
Cartera seguros de vida de BPI Vida	5 a 10 años	Seguros	2 a 7 años	8	11	14
Cartera de clientes - gestión de activos	10 años	Bancaria	7 años	12	14	15
Cartera de clientes - Mediación de seguros	10 años	Bancaria	7 años	20	23	25
Cartera depositaria	6 años	Bancaria	3 años	10	14	17
TOTAL				**788**	**797**	**754**

El detalle del movimiento del saldo de este capítulo es el siguiente:

MOVIMIENTOS DE OTROS ACTIVOS INTANGIBLES

(Millones de euros)

	2019		2018		2017	
	SOFTWARE	OTROS ACTIVOS	SOFTWARE	OTROS ACTIVOS	SOFTWARE	OTROS ACTIVOS
Coste bruto						
Saldo al inicio del ejercicio	1.348	637	1.220	677	989	556
Alta por combinaciones de negocios (Nota 7)					94	165
Altas	201	31	191	34	200	27
Traspasos y otros	(29)	(33)	26	(46)	11	(12)
Bajas por saneamiento (Nota 37)		(147)		(24)	(62)	(58)
Resto de bajas	(2)	(113)	(89)	(4)	(12)	(1)
SUBTOTAL	1.518	375	1.348	637	1.220	677
Amortización acumulada						
Saldo al inicio del ejercicio	(791)	(396)	(789)	(341)	(605)	(292)
Alta por combinaciones de negocios (Nota 7)					(78)	(16)
Altas	(108)	(44)	(87)	(60)	(120)	(72)
Traspasos y otros	7		1	3	2	(5)
Bajas por saneamiento (Nota 37)		124			8	43
Resto de bajas	1	107	84	2	3	1
SUBTOTAL	(891)	(209)	(791)	(396)	(790)	(341)
Fondo de deterioro						
Saldo al inicio del ejercicio		(1)		(12)		(12)
Dotaciones (Nota 37)		(4)		(5)	(1)	(4)
Recuperaciones (Nota 37)		1		4		4
Traspasos y otros		(1)		12		
Utilizaciones					1	
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO		(5)		(1)		(12)
TOTAL	**627**	**161**	**557**	**240**	**430**	**324**

Durante el ejercicio 2018, el Grupo realizó, en colaboración con un experto independiente, un ejercicio de adecuación de las vidas útiles del software desarrollado internamente. Como consecuencia de dicho análisis, la vida útil del software se estimó, en función de su naturaleza, en un rango de 3-15 años, aplicándose dichas modificaciones de forma prospectiva a partir del ejercicio 2018, sin que el impacto haya sido significativo.

A continuación se presenta información seleccionada en relación al otro activo intangible:

OTRA INFORMACION DE OTROS ACTIVOS INTANGIBLES

(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Activos en uso completamente amortizados	859	912	551
Compromisos de adquisición de elementos de activo intangible	No significativos	No significativos	No significativos
Activos con restricciones a la titularidad	No significativos	No significativos	No significativos

Test de deterioro de la UGE bancaria

A efectos de analizar el valor recuperable de la UGE del negocio bancario, el Grupo realiza un ejercicio periódico de asignación de los fondos propios del Grupo en base a los modelos internos de capital regulatorio, los cuales toman en consideración los riesgos asumidos por cada uno de los negocios. Dicho importe a recuperar de la UGE se compara con su importe recuperable con el fin de determinar la posible existencia de deterioro.

El valor recuperable se determina en base al valor en uso, el cual ha sido determinado mediante un modelo de descuento de los dividendos esperados a medio plazo obtenidos a partir de la proyección presupuestaria en un horizonte temporal de 5 años.

Adicionalmente, con carácter semestral, se realiza un ejercicio de actualización de las proyecciones para incorporar las posibles desviaciones al modelo.

Las proyecciones emplean hipótesis basadas en los datos macroeconómicos aplicables a la actividad del Grupo, contrastadas mediante fuentes externas de reconocido prestigio y la información interna de las propias entidades. A continuación se resumen los rangos de hipótesis empleados, así como los rangos de sensibilidad de contraste:

HIPÓTESIS EMPLEADAS Y ESCENARIOS DE SENSIBILIDAD UGE BANCARIA
(Porcentaje)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017	SENSIBILIDAD
Tasa de descuento *	7,5%	9,0%	9,3%	[-1,5%; + 1,5%]
Tasa de crecimiento **	1,0%	2,0%	2,0%	[-0,5%; + 0,5%]
Margen de intereses sobre activos totales medios (NIM) ***	[1,21% - 1,46%]	[1,29% - 1,60%]	[1,27% - 1,60%]	[-0,05%; + 0,05%]
Coste del riesgo (CoR) ****	[0,26% - 0,36%]	[0,09% - 0,33%]	[0,37% - 0,39%]	[-0,1%; + 0,1%]

(*) Calculada sobre el tipo de interés del bono alemán a 10 años, más una prima de riesgo.
(**) Corresponde con la tasa de crecimiento del flujo normalizado, utilizado para calcular el valor residual.
(***) Margen de intereses sobre activos totales medios, rebajado por persistencia de tipos bajos.
(****) Coste del riesgo en 2018 impactado por liberaciones singulares (sin considerarlas sería [0,22% - 0,33%])

Al cierre del ejercicio se ha constatado que las proyecciones utilizadas en el anterior test y la realidad no hubieran afectado a las conclusiones del anterior análisis. Asimismo, de los ejercicios de sensibilidad no se ha puesto de manifiesto la necesidad de realizar dotaciones al cierre del ejercicio.

Test de deterioro de la UGE seguros

La metodología para la estimación del valor en uso de la UGE de seguros es análoga a la utilizada para la UGE bancaria, sin que de los resultados obtenidos se hayan puesto de manifiesto indicios de deterioro al cierre del ejercicio.

A continuación se resumen los rangos de hipótesis empleados, así como los rangos de sensibilidad de contraste:

HIPÓTESIS EMPLEADAS Y ESCENARIOS DE SENSIBILIDAD UGE SEGUROS
(Porcentaje)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017	SENSIBILIDAD
Tasa de descuento	8,68%	8,57%	8,84%	[-0,5%; + 0,5%]
Tasa de crecimiento *	2,00%	2,00%	2,00%	[-0,5%; + 0,5%]

(*) Corresponde con la tasa de crecimiento del flujo normalizado, utilizado para calcular el valor residual.

20. Otros activos y pasivos

La composición del saldo de estos capítulos de los balances es la siguiente:

DETALLE DE OTROS ACTIVOS Y PASIVOS
(Milones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Existencias	**54**	**57**	**878**
Resto de otros activos	**2.928**	**2.119**	**1.627**
Periodificaciones *	1.496	710	699
Operaciones en camino	271	435	427
Dividendos de renta variable devengados no cobrados	7	23	115
Otros	1.154	951	386
TOTAL OTROS ACTIVOS	**2.982**	**2.176**	**2.505**
Periodificaciones *	1.143	1.036	1.056
Operaciones en camino	446	1.027	951
Otros	573	576	328
TOTAL OTROS PASIVOS	**2.162**	**2.639**	**2.335**

(*) Incluye el importe acumulado de los ajustes de coberturas de valor razonable de las partidas cubiertas que se periodifican hasta el vencimiento de las mismas (véase Nota 15).

El detalle del movimiento del saldo del capítulo «Existencias» es el siguiente:

MOVIMIENTOS DE EXISTENCIAS
(Millones de euros)

	2019		2018		2017	
	ACTIVOS PROCEDENTES DE REGULARIZACIO-NES CREDITICIAS	OTROS ACTIVOS	ACTIVOS PROCEDENTES DE REGULARIZACIO-NES CREDITICIAS	OTROS ACTIVOS	ACTIVOS PROCEDENTES DE REGULARIZACIO-NES CREDITICIAS	OTROS ACTIVOS
Coste bruto existencias						
Saldo al inicio del ejercicio	38	43	2.357	54	2.622	62
Más:						
Adquisiciones	3	215	78	245	85	175
Traspasos y otros	15			7		
Menos:						
Ventas (Nota 1.8) *	(3)	(224)	(2.339)	(256)	(285)	(172)
Traspasos y otros **		1	(58)	(7)	(65)	(11)
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	53	35	38	43	2.357	54
Fondo de deterioro existencias						
Saldo al inicio del ejercicio	(23)	(1)	(1.517)	(17)	(1.654)	(17)
Más:						
Dotaciones netas (Nota 37)			(6)	(1)	(47)	
Traspasos y otros	(11)		10	17	10	
Menos:						
Utilizaciones	1		1.490		175	
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	(33)	(1)	(23)	(1)	(1.516)	(17)
EXISTENCIAS	**20**	**34**	**15**	**42**	**841**	**37**

(*) Incluye los costes imputables a las ventas de bienes y a la prestación de servicios no financieros.
(**) Incorporan, principalmente, el valor de las construcciones/terrenos reclasificados desde otros epígrafes del balance: desde «Inversiones inmobiliarias» o «Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta» (véanse Notas 18 y 21).

21. Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta

El detalle del movimiento del saldo de este epígrafe es el siguiente:

MOVIMIENTO DE ACTIVOS NO CORRIENTES EN VENTA

(Millones de euros)

	2019			2018			2017		
	PROCEDENTES DE REGULARIZACIONES CREDITICIAS		OTROS ACTIVOS (2)	PROCEDENTES DE REGULARIZACIONES CREDITICIAS		OTROS ACTIVOS (2)	PROCEDENTES DE REGULARIZACIONES CREDITICIAS		OTROS ACTIVOS (2)
	DERECHOS DE REMATE (1)	RESTO		DERECHOS DE REMATE (1)	RESTO		DERECHOS DE REMATE (1)	RESTO	
Coste bruto									
Saldo al inicio del ejercicio	267	1.033	301	570	9.401	671	681	9.929	779
Alta por combinaciones de negocio								127	
Altas	128	175	61	167	424	64	536	487	31
Traspasos y otros (3)	(212)	427	62	(470)	414	27	(647)	487	(41)
Bajas del ejercicio (Nota 1.8)	0	(302)	(110)	0	(9.206)	(461)	0	(1.629)	(98)
SALDO AL CIERRE DEL	183	1.333	314	267	1.033	301	570	9.401	671
Fondo de deterioro									
Saldo al inicio del ejercicio	(55)	(280)	(27)	(97)	(4.310)	(166)	(125)	(4.641)	(218)
Alta por combinaciones de negocio				0	0	0	0	(34)	0
Dotaciones (Nota 39)	0	(149)	(37)	(3)	(521)	(30)	(16)	(1.280)	(29)
Recuperaciones (Nota 39)	0	45	7	0	211	8	17	1.106	27
Traspasos y otros (4)	14	(73)	(1)	45	(213)	148	27	(172)	35
Utilizaciones	0	67	13	0	4.553	13	0	711	19
SALDO AL CIERRE DEL	(41)	(390)	(45)	(55)	(280)	(27)	(97)	(4.310)	(166)
TOTAL	**142**	**943**	**269**	**212**	**753**	**274**	**473**	**5.091**	**505**

(1) Los derechos de remate se registran inicialmente por el valor neto por el que se registrará el activo en el momento en que se produzca la adjudicación definitiva.
(2) Incluye principalmente: participaciones reclasificadas a activo no corriente en venta, activos procedentes de la finalización de contratos de arrendamiento operativo y oficinas cerradas.
(3) Corresponden principalmente a la reclasificación del Derecho de Remate a "Otros Activos procedentes de regularizaciones crediticias" o a « Inversiones Inmobiliarias», en el momento en que un inmueble es puesto en régimen de alquiler (véase Nota 18).
(4) Incluyen las provisiones constituidas para la cobertura del riesgo de insolvencia de operaciones crediticias de CaixaBank, canceladas mediante la adquisición de activos inmobiliarios por parte de BuildingCenter.

A continuación se detallan los activos procedentes de regularizaciones crediticias sin considerar su fondo de deterioro, según su antigüedad, determinada a partir de la fecha de adjudicación:

ANTIGÜEDAD ACTIVOS

(Millones de euros)

	31-12-2019		31-12-2018		31-12-2017	
	Nº DE ACTIVOS	IMPORTE BRUTO	Nº DE ACTIVOS	IMPORTE BRUTO	Nº DE ACTIVOS	IMPORTE BRUTO
Hasta 1 año	3.015	318	5.794	619	11.085	1.115
Entre 1 y 2 años	4.935	514	3.040	291	11.848	1.159
Entre 2 y 5 años	4.319	398	2.859	244	50.367	4.898
Más de 5 años	3.427	286	1.845	146	25.399	2.799
TOTAL	**15.696**	**1.516**	**13.538**	**1.300**	**98.699**	**9.971**

22. Pasivos financieros

El detalle de los saldos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE PASIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO 31-12-2019
(Millones de euros)

		AJUSTES POR VALORACIÓN				
	SALDO BRUTO	INTERESES DEVENGADOS	MICROCOBERTURAS	COSTES TRANSACCIÓN	PRIMAS Y DESCUENTOS	SALDO EN BALANCE
Depósitos	**242.012**	**115**	**0**	**(14)**	**(378)**	**241.735**
Bancos centrales	14.463	(45)				14.418
Entidades de crédito	6.230	8	0	0	0	6.238
Clientela	221.319	152	0	(14)	(378)	221.079
Valores representativos de deuda emitidos	**33.382**	**404**	**0**	**(10)**	**(128)**	**33.648**
Otros pasivos financieros	**8.592**					**8.592**
TOTAL	**283.986**	**519**	**0**	**(24)**	**(506)**	**283.975**

DETALLE DE PASIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO 31-12-2018
(Millones de euros)

		AJUSTES POR VALORACIÓN				
	SALDO BRUTO	INTERESES DEVENGADOS	MICROCOBERTURAS	COSTES TRANSACCIÓN	PRIMAS Y DESCUENTOS	SALDO EN BALANCE
Depósitos	**248.168**	**(53)**	**0**	**(15)**	**(460)**	**247.640**
Bancos centrales	29.680	(274)				29.406
Entidades de crédito	8.023	11				8.034
Clientela	210.465	210		(15)	(460)	210.200
Valores representativos de deuda emitidos	**28.912**	**417**	**6**	**(10)**	**(81)**	**29.244**
Otros pasivos financieros	**5.576**					**5.576**
TOTAL	**282.656**	**364**	**6**	**(25)**	**(541)**	**282.460**

DETALLE DE PASIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO 31-12-2017
(Millones de euros)

		AJUSTES POR VALORACIÓN				
	SALDO BRUTO	INTERESES DEVENGADOS	MICROCOBERTURAS	COSTES TRANSACCIÓN	PRIMAS Y DESCUENTOS	SALDO EN BALANCE
Depósitos	**247.365**	**8**		**(18)**	**(550)**	**246.804**
Bancos centrales	31.833	(153)				31.681
Entidades de crédito	11.501	15				11.515
Clientela	204.031	146		(18)	(550)	203.608
Valores representativos de deuda emitidos	**29.585**	**418**	**8**	**(19)**	**(73)**	**29.919**
Otros pasivos financieros	**4.175**					**4.175**
TOTAL	**281.125**	**426**	**8**	**(37)**	**(623)**	**280.898**

22.1. Depósitos de entidades de crédito

El detalle de los saldos brutos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE DEPÓSITOS DE ENTIDADES DE CRÉDITO

(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
A la vista	**1.272**	**1.445**	**1.402**
Cuentas mutuas	2		0
Otras cuentas	1.270	1.445	1.402
A plazo o con preaviso	**4.958**	**6.578**	**10.099**
Cuentas a plazo	4.039	4.182	5.826
Pasivos financieros híbridos	1	3	3
Cesión temporal de activos	918	2.393	4.270
TOTAL	**6.230**	**8.023**	**11.501**

22.2. Depósitos a la clientela

El detalle de los saldos brutos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE DEPÓSITOS DE LA CLIENTELA

(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Por naturaleza	**221.319**	**210.465**	**204.031**
Cuentas corrientes y otras cuentas a la vista	123.410	113.062	102.238
Cuentas de ahorro	66.143	61.193	56.534
Depósitos a plazo	29.632	31.945	37.858
Pasivos financieros híbridos	655	1.039	1.418
Cesiones temporales (*)	1.479	3.226	5.983
Por sectores	**221.319**	**210.465**	**204.031**
Administraciones públicas	11.030	11.211	10.868
Sector privado (*)	210.289	199.254	193.163

(*) Incluye cesiones temporales de activos en operaciones de mercado monetario mediante entidades de contrapartida, de 247 y 5.076 millones de euros a 31 de diciembre de 2019 y a 31 de diciembre de 2018, respectivamente.

22.3. Valores representativos de deuda emitidos

El detalle de los saldos brutos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA EMITIDOS

(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Cédulas hipotecarias	15.539	16.573	17.555
Cédulas territoriales			50
Bonos simples	8.734	4.393	3.077
Bonos de titulización	1.387	1.820	2.443
Notas estructuradas	1.619	696	448
Pagarés	703	29	14
Participaciones preferentes	2.250	2.250	1.000
Deuda subordinada	3.150	3.150	4.998
TOTAL	**33.382**	**28.911**	**29.585**

El detalle del movimiento de los saldos de cada una de las tipologías de valores emitidos es el siguiente:

MOVIMIENTOS DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA EMITIDOS - 2019

(Millones de euros)

	CÉDULAS HIPOTECARIAS	CÉDULAS TERRITORIALES	BONOS SIMPLES	BONOS DE TITULIZACIÓN	NOTAS ESTRUC-TURADAS	DEUDA SUBORDINADA	PARTICIPACIONES PREFERENTES
Saldo bruto							
Saldo al inicio del ejercicio	56.543	5.900	4.684	37.595	741	3.459	2.250
Emisiones	2.415		4.382	4.032	1.092		
Amortizaciones	(4.700)		(295)	(9.720)	(51)		
Diferencias de cambio y otros	2						
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	54.260	5.900	8.771	31.907	1.782	3.459	2.250
Valores recomprados							
Saldo al inicio del ejercicio	(39.970)	(5.900)	(291)	(35.775)	(45)	(309)	
Recompras				(3.308)			
Amortizaciones y otros	1.249		254	8.563	(118)		
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	(38.721)	(5.900)	(37)	(30.520)	(163)	(309)	
SALDO NETO AL CIERRE DEL EJERCICIO	**15.539**		**8.734**	**1.387**	**1.619**	**3.150**	**2.250**

MOVIMIENTOS DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA EMITIDOS - 2018

(Millones de euros)

	CÉDULAS HIPOTECARIAS	CÉDULAS TERRITORIALES	BONOS SIMPLES	BONOS DE TITULIZACIÓN	NOTAS ESTRUC-TURADAS	DEUDA SUBORDINADA	PARTICIPACIONES PREFERENTES
Saldo bruto							
Saldo al inicio del ejercicio	53.920	7.400	4.023	38.871	554	5.361	1.000
Emisiones	7.423	2.300	2.000	4.819	318	1.000	1.250
Amortizaciones	(4.800)	(3.800)	(1.339)	(6.095)	(131)	(2.902)	
Diferencias de cambio y otros							
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	56.543	5.900	4.684	37.595	741	3.459	2.250
Valores recomprados							
Saldo al inicio del ejercicio	(36.365)	(7.350)	(946)	(36.428)	(106)	(363)	
Recompras	(4.858)	(2.300)		(4.819)	(32)		
Amortizaciones y otros	1.253	3.750	655	5.472	93	54	
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	(39.970)	(5.900)	(291)	(35.775)	(45)	(309)	
SALDO NETO AL CIERRE DEL EJERCICIO	**16.573**		**4.393**	**1.820**	**696**	**3.150**	**2.250**

MOVIMIENTOS DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA EMITIDOS - 2017
(Millones de euros)

	CÉDULAS HIPOTECARIAS	CÉDULAS TERRITORIALES	BONOS SIMPLES	BONOS DE TITULIZACIÓN	NOTAS ESTRUC-TURADAS	DEUDA SUBORDINADA	PARTICIPACIONES PREFERENTES
Saldo bruto							
Saldo al inicio del ejercicio	42.054	7.050	2.731	29.882	566	4.124	30
Alta por combinaciones de negocios (Nota 7)	5.200	500	73	4.737	0	397	0
Emisiones	11.468	350	2.253	5.214	109	2.450	1.000
Amortizaciones	(4.802)	(500)	(1.034)	(962)	(121)	(1.610)	(30)
Diferencias de cambio y otros							
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	53.920	7.400	4.023	38.871	554	5.361	1.000
Valores recomprados							
Saldo al inicio del ejercicio	(23.499)	(7.000)	(1.078)	(27.538)	(36)	(34)	(20)
Alta por combinaciones de negocios (Nota 7)	(5.950)	(400)	(5)	(4.258)	0	(327)	0
Recompras	(8.277)	(350)	(12)	(5.214)	(78)	(300)	0
Amortizaciones y otros	1.361	400	149	582	8	298	20
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	(36.365)	(7.350)	(946)	(36.428)	(106)	(363)	0
SALDO NETO AL CIERRE DEL EJERCICIO	**17.555**	**50**	**3.077**	**2.443**	**448**	**4.998**	**1.000**

El detalle de las emisiones de participaciones preferentes se presenta a continuación:

DETALLE DE EMISIONES DE PARTICIPACIONES PREFERENTES
(Millones de euros)

FECHA DE EMISIÓN	VENCIMIENTO	IMPORTE NOMINAL	TIPO DE INTERÉS NOMINAL	IMPORTE PENDIENTE DE AMORTIZACIÓN 31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Junio 2017 *	Perpetuo	1.000	6,75%	1.000	1.000	1.000
Marzo 2018 *	Perpetuo	1.250	5,25%	1.250	1.250	
PARTICIPACIONES PREFERENTES				2.250	2.250	1.000
Valores propios comprados				0	0	
TOTAL				**2.250**	**2.250**	**1.000**

(*) Emisión perpetua colocada entre inversores institucionales en mercados organizados, con cupón discrecional, que pueden ser amortizadas en determinadas circunstancias a opción de la Entidad y, en cualquier caso, serán convertidas en acciones ordinarias de nueva emisión de la entidad si el CET1 fuera inferior al marcado en cada emisión.

El detalle de las emisiones de deuda subordinada se presenta a continuación:

DETALLE DE EMISIONES DE DEUDA SUBORDINADA
(Millones de euros)

FECHA DE EMISIÓN	VENCIMIENTO	IMPORTE NOMINAL	TIPO DE INTERÉS NOMINAL	IMPORTE PENDIENTE DE AMORTIZACIÓN 31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
06-09-2007	PERPETUO	60	E3M + 1,65%			60
09-02-2012	09-02-2022	2.072	4,00%			2.072
14-11-2013	14-11-2023	750	5,00%			750
15-02-2017	15-02-2027	1.000	3,50%	1.000	1.000	1.000
07-07-2017	07-07-2042	150	4,00%	150	150	150
14-07-2017	14-07-2028	1.000	2,75%	1.000	1.000	1.000
17-04-2018	17-04-2030	1.000	2,25%	1.000	1.000	
DEUDA SUBORDINADA				3.150	3.150	5.032
Valores propios comprados						(34)
TOTAL				**3.150**	**3.150**	**4.998**

22.4. Otros pasivos financieros

La composición del saldo de este epígrafe de los balances es la siguiente:

DETALLE DE OTROS PASIVOS FINANCIEROS
(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Obligaciones a pagar	1.475	1.970	1.710
Fianzas recibidas	1.491	52	60
Cámaras de compensación	1.308	906	466
Cuentas de recaudación	1.195	1.262	848
Cuentas especiales	683	475	620
Pasivos asociados a activos por derechos de uso (Nota 1 y Nota 18)	1.509		
Otros conceptos	931	911	471
TOTAL	**8.592**	**5.576**	**4.175**

En el epígrafe «Otros pasivos financieros - Pasivos asociados a activos por derechos de uso» (véase Nota 18) se presenta el valor actual de los pagos futuros de arrendamiento durante el periodo de obligado cumplimiento del contrato. El movimiento correspondiente al ejercicio es el siguiente:

PAGOS FUTUROS DE CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO OPERATIVO
(Millones de euros)

	01-01-2019 *	ALTA NETA	ACTUALIZACIÓN FINANCIERA	PAGOS	31-12-2019
Vinculados al contrato de venta y arrendamiento posterior Soinmob Inmobiliaria	591	29	10	(40)	590
Vinculados a otros arrendamientos operativos	818	209	10	(118)	919
TOTAL	**1.409**	**238**	**20**	**(158)**	**1.509**
Tipo de descuento aplicado (según el plazo) **					
España	[0,10%-1,66%]				[0,10%-1,66%]
Portugal	[0,20%-0,90%]				[0,20%-0,90%]

(*) Véase Nota 1.4. "Comparación de la información"
(**) La diferencia en el tipo de descuento aplicado para los negocios de España y Portugal se explica, fundamentalmente, por el plazo de los contratos de arrendamiento en cada uno de ellos

23. Provisiones

El detalle del movimiento del saldo de este epígrafe es el siguiente:

MOVIMIENTO DE PROVISIONES
(Millones de euros)

	PENSIONES Y OTRAS OBLIGACIONES DE PRESTACIONES DEFINIDAS POST-EMPLEO	OTRAS RETRIBUCIONES A LOS EMPLEADOS A LARGO PLAZO	CUESTIONES PROCESALES Y LITIGIOS POR IMPUESTOS PENDIENTES		COMPROMISOS Y GARANTÍAS CONCEDIDOS		RESTANTES PROVISIONES
			CONTINGEN-CIAS LEGALES	PROVISIONES PARA IMPUESTOS	RIESGOS CONTIN-GENTES	COMPROMISOS CONTINGENTES	
SALDO A 31-12-2016	**537**	**973**	**344**	**290**	**196**	**33**	**867**
Alta por combinaciones de negocios (Nota 7)	34	3	10	63	83		5
Con cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias	5	464	221	9	28	22	124
Dotación		464	336	15	69	86	96
Reversión			(115)	(6)	(41)	(64)	(78)
Gastos de personal	5						106
(Ganancias)/ Pérdidas actuariales	7						
Utilización de fondos	(23)	(213)	(100)	(68)			(371)
Traspasos y otros	38	(4)	29	5		(5)	(115)
SALDO A 31-12-2017	**598**	**1.223**	**504**	**299**	**307**	**50**	**510**
1ª aplicación NIIF 9 (Nota 1.4)					6	4	(2)
Con cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias	4	80	54	29	(2)	(10)	292
Dotación		89	174	30	70	93	325
Reversión		(11)	(120)	(1)	(72)	(103)	(33)
Gastos de personal	4	2					
(Ganancias)/ Pérdidas actuariales	(108)						
Utilización de fondos	(23)	(231)	(128)	(42)			(310)
Traspasos y otros	(13)		(1)	(1)			(10)
SALDO A 31-12-2018	**458**	**1.072**	**429**	**285**	**311**	**44**	**480**
Con cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias	2	979	115	20	(69)	18	102
Dotación			148	25	76	81	207
Reversión			(33)	(5)	(145)	(63)	(105)
Gastos de personal	2	979					
(Ganancias)/ Pérdidas actuariales	109						
Utilización de fondos	(27)	(324)	(165)	(43)			(132)
Traspasos y otros	(21)	(17)	15	20	(84)		47
SALDO A 31-12-2019	**521**	**1.710**	**394**	**282**	**158**	**62**	**497**

23.1. Pensiones y otras obligaciones definidas post-empleo

Fondo para pensiones y obligaciones similares – Planes post-empleo de prestación definida

Los compromisos por retribuciones post-empleo de prestación definida del Grupo tienen la siguiente naturaleza:

- Parte de los compromisos con empleados y exempleados de CaixaBank se encuentran cubiertos mediante contratos de seguros con entidades aseguradoras pertenecientes o no al Grupo, procedentes en su mayoría de procesos de fusión. En estos casos, el tomador de las pólizas de seguros es CaixaBank y la gestión de los mismos y la asunción de sus riesgos, se lleva a cabo a través de cada una de las entidades aseguradoras.

- El resto de compromisos atribuidos a los negocios en España están instrumentados a través del Plan de Pensiones de Empleo de CaixaBank, el cual prevé diferentes subplanes. Estos subplanes quedan integrados en dos Fondos de Pensiones, siendo el fondo Pensions Caixa 30, Fondo de Pensiones el que aúna a un mayor número de partícipes y beneficiarios. Los Fondos de Pensiones mantienen asegurados sus compromisos de prestación definida mediante diferentes contratos de seguro, cuyo tomador es la propia Comisión de Control del Plan de Pensiones, la mayor parte con VidaCaixa. CaixaBank no controla los Fondos de Pensiones en los cuales quedan integrados estos subplanes, si bien tiene representación minoritaria en las Comisiones de Control establecidas en cada uno de ellos.

- Al encontrarse la mayoría de los compromisos de prestación definida cubiertos a través de los Fondos de Pensiones o mediante pólizas de seguro contratadas directamente por CaixaBank cuyo objetivo es que las prestaciones a pagar a los beneficiarios sean equivalentes a las prestaciones aseguradas en las pólizas contratadas, el Grupo no se expone a volatilidades y movimientos inusuales de mercado. En los diferentes cierres, el valor razonable de las pólizas contratadas directamente con VidaCaixa u otras entidades, y el de los activos de los Fondos de Pensiones (principalmente cubierto mediante pólizas de seguro), se calcula con una metodología de valoración homogénea tal y como establece la norma contable.

  Si una póliza de seguros es un activo afecto al Plan de Pensiones de Empleo de CaixaBank, y sus flujos se corresponden exactamente tanto en el importe como en el calendario de pagos con las prestaciones pagaderas dentro del plan, entones se considera que el valor razonable de esas pólizas de seguro es igual al valor actual de las obligaciones de pago conexas. Únicamente existirá un pasivo neto por prestación definida cuando CaixaBank o el Fondo de Pensiones mantengan no asegurados determinados compromisos, por ejemplo, colas de longevidad para las cuales las aseguradoras no hayan podido encontrar instrumentos financieros con una duración suficientemente larga que repliquen los pagos garantizados. En caso contrario se produciría un activo como posición neta.

  Mientras las pólizas de seguro contratadas con aseguradoras fuera del Grupo y el valor de los activos mantenidos a través de los Fondos de Pensiones se presentan de forma neta en el balance de situación al tratarse de activos elegibles afectos al plan y los cuales servirán para liquidar las obligaciones asumidas, el valor razonable del resto de pólizas contratadas directamente por CaixaBank con VidaCaixa se elimina en el proceso de consolidación quedando integradas las inversiones financieras de VidaCaixa afectas a las pólizas en los diferentes epígrafes del balance consolidado.

- A su vez, BPI tiene la totalidad de los compromisos externalizados en el “Fundo de Pensoes Banco BPI” y presenta el valor actual de las obligaciones netas del valor razonable de los activos del plan.

El detalle del movimiento del saldo de este epígrafe es el siguiente:

MOVIMIENTOS DE FONDOS PARA PENSIONES Y OBLIGACIONES SIMILARES
(Millones de euros)

	OBLIGACIONES POR PRESTACIÓN DEFINIDA (A)			VALOR RAZONABLE DE LOS ACTIVOS AFECTOS (B)			OTROS ACTIVOS (C)			ACTIVO/(PASIVO) NETO POR COMPROMISOS A LARGO PLAZO (A+B+C)		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
BALANCE AL INICIO	(3.673)	(3.759)	(2.104)	3.230	3.168	1.567	(15)	(7)		(458)	(598)	(537)
(Coste) ingreso de los intereses	(53)	(63)	(61)	51	59	56				(2)	(4)	(5)
COMPONENTES DEL COSTE EN LA PRESTACIÓN DEFINIDA RECONOCIDO EN PÉRDIDAS Y GANANCIAS	(53)	(63)	(61)	51	59	56				(2)	(4)	(5)
Ganancias/(Pérdidas) actuariales por hipótesis demográficas	(24)	51	(95)	179	48	145				155	99	50
Ganancias/(Pérdidas) actuariales por hipótesis financieras	(356)	(7)	(80)	92	16	23				(264)	9	(57)
COMPONENTES DEL COSTE EN LA PRESTACIÓN DEFINIDA RECONOCIDO EN EL PATRIMONIO NETO	(380)	44	(175)	271	64	168				(109)	108	(7)
Aportaciones al Plan				21	14	51				21	14	51
Pagos del Plan	189	169	123	(162)	(146)	(100)				27	23	23
Liquidaciones	2	2	40	(2)	(2)	(41)						(1)
Alta por combinaciones de negocio (Nota 7)			(1.465)			1.431						(34)
Transacciones	(75)	(66)	(117)	70	73	36	5	(8)	(7)		(1)	(88)
OTROS	116	105	(1.419)	(73)	(61)	1.377		(8)	(7)	48	36	(49)
BALANCE AL CIERRE	**(3.990)**	**(3.673)**	**(3.759)**	**3.479**	**3.230**	**3.168**	**(15)**	**(15)**	**(7)**	**(521)**	**(458)**	**(598)**
De los que: Compromisos causados	(3.286)	(3.068)	(3.147)									
De los que: Compromisos no causados	(704)	(605)	(612)									
De los que: inversiones en activos inmobiliarios				390	319	348						
De los que: inversiones en instrumentos de patrimonio				215	187	521						
De los que: inversiones en instrumentos de deuda				1.139	1.017	360						
De los que: instrumentalizados mediante pólizas seguro				1.659	1.568	1.551						
De los que: inversiones en resto de activos				76	139	388						

El valor actual de las obligaciones de prestación definida se ha determinado aplicando los siguientes criterios:

- Se ha utilizado como método de devengo el 'método de la unidad de crédito proyectada', que contempla cada año de servicio como generador de una unidad adicional de derecho a las prestaciones y valora cada unidad de forma separada.
- La edad estimada de jubilación para cada empleado es la primera edad posible a la que tiene derecho a jubilarse o la pactada en los acuerdos, en su caso.
- Las hipótesis actuariales y financieras utilizadas en la valoración son insesgadas y compatibles entre sí.

Las hipótesis utilizadas en los cálculos referentes a los negocios en España son las siguientes:

HIPÓTESIS ACTUARIALES Y FINANCIERAS EN ESPAÑA

	2019	2018	2017
Tipo de descuento prestaciones post-empleo (1)	0,98%	1,64%	1,66%
Tipo de descuento prestaciones a largo plazo (1)	-0,02%	0,05%	0,12%
Tablas de mortalidad	PERM-F/2000 - P	PERM-F/2000 - P	PERM-F/2000 - P
Tasa anual de revisión de pensiones (2)	0% - 2%	0% - 2%	0% - 2%
I.P.C. anual acumulativo (3)	1,90%	1,2% 2018; 1,8% 2019 y siguientes	1,2% 2017; 1,8% 2018; 1,8% 2019 y siguientes
Tasa de crecimiento de los salarios	IPC + 0,5%	1,25% 2018 IPC + 0,5% 2019 y siguientes	1,75% 2017; 2% 2018; IPC + 0,5% 2019 y siguientes

(1) Utilización de una curva de tipos construida a partir de bonos corporativos de alta calidad crediticia, de la misma moneda y plazo que los compromisos asumidos. Tipo informado en base al plazo medio ponderado de estos compromisos.

(2) Dependiendo de cada compromiso.

(3) Utilización en el 2019 de la curva de inflación cupón cero española. Tipo informado en base al plazo medio ponderado de los compromisos.

Las hipótesis utilizadas en los cálculos referentes a los negocios de BPI en Portugal son las siguientes:

HIPÓTESIS ACTUARIALES Y FINANCIERAS EN PORTUGAL

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Tipo de descuento (1)	1,34%	1,97%	2,00%
Tablas de mortalidad hombres	TV 88/90	TV 88/90	TV 88/90
Tablas de mortalidad mujeres	TV 88/90 - 3 años	TV 88/90 - 3 años	TV 88/90 - 3 años
Tasa anual de revisión de pensiones	0,40%	0,50%	0,50%
Tasa de crecimiento de los salarios	[0,9 - 1,9] %	[1 - 2] %	[1 - 2] %

(1) Tipo resultante de la utilización de una curva de tipos construida a partir de bonos corporativos de alta calidad crediticia, de la misma moneda y plazo que los compromisos asumidos.

Las valoraciones actuariales de los compromisos por pensiones atribuidos a los negocios España y Portugal son realizadas por actuarios cualificados e independientes a CaixaBank.

Adicionalmente, de cara a preservar la gobernanza de la valoración y de la gestión de los riesgos inherentes a la asunción en estos compromisos, CaixaBank tiene establecido un marco de actuación donde el Comité ALCO gestiona las propuestas de coberturas de estos riesgos y el Comité Global del Riesgo aprueba cualquier cambio en los criterios de valoración de los pasivos que reflejan estos compromisos para los negocios de España.

A continuación se presenta un análisis de sensibilidad del valor de las obligaciones sobre las principales hipótesis utilizadas en la valoración actuarial. Para determinar dicha sensibilidad se ha procedido a replicar el cálculo del valor de las obligaciones modificando la variable en cuestión y se han mantenido constantes el resto de hipótesis actuariales y financieras. Una limitación de este método es que es improbable que el cambio de una variable se produzca de manera aislada, dado que algunas de las variables podrían estar correlacionadas:

ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD DE LAS OBLIGACIONES

(Milones de euros)

	ESPAÑA		PORTUGAL	
	+50 ppbb	-50 ppbb	+50 ppbb	-50 ppbb
Tasa de descuento	(29)	32	(150)	171
Tasa anual de revisión de pensiones	10	(9)	231	(204)

La estimación del valor razonable de los contratos de seguros vinculados a pensiones contratados directamente por CaixaBank con VidaCaixa u otras entidades y del valor de los activos de los Fondos de Pensiones (principalmente también pólizas de seguro) considera el valor de los pagos futuros asegurados descontados a la misma curva de tipos utilizada para las obligaciones, por lo que al estar casados los flujos previstos de pagos con los que se derivarán de las pólizas, los posibles cambios razonables al cierre del ejercicio en la tasa de descuento tendría un efecto similar en el valor de las obligaciones brutas del Grupo y en el valor razonable de los contratos de seguros vinculados a pensiones y el valor razonable de los activos mantenidos a través de Fondos de Pensiones.

De forma consistente con lo mencionado en la nota 2.12, el cálculo de la sensibilidad de las obligaciones se ha calculado únicamente cuando CaixaBank o el Fondo de Pensiones no mantienen asegurados determinados compromisos, por ejemplo, ciertas colas de longevidad mencionadas anteriormente para el negocio de España.

A continuación se indica la estimación del pago de las prestaciones previsto para los próximos 10 años:

PAGOS PREVISTOS POR COMPROMISOS POST-EMPLEO
(Millones de euros)

	2020	2021	2022	2023	2024	2025-2029
España (1)	27	27	27	27	27	128
Portugal	56	56	56	56	55	270

(1) Excluyendo las prestaciones aseguradas a pagar por VidaCaixa directamente a los Fondos de Pensiones.

23.2. Provisiones para otras retribuciones a los empleados

El Grupo mantiene fondos para la cobertura de los compromisos de sus programas de desvinculación, tanto en materia de salarios como de otras cargas sociales, desde el momento de su desvinculación hasta alcanzar la edad establecida en los acuerdos. También hay constituidos fondos para cubrir premios de antigüedad y otros compromisos con el personal activo. A continuación se detallan los principales programas sobre los que se mantienen fondos:

PROGRAMAS DE DESVINCULACIONES
(Millones de euros)

	EJERCICIO DE REGISTRO	NÚMERO DE PERSONAS ADHERIDAS	DOTACIÓN INICIAL
Acuerdo laboral 17-07-2014	2014	434	182
Acuerdo laboral de restructuración personal Barclays Bank 2015	2015	968	187
Acuerdo laboral 29-06-2015 (reorganización territorial de la plantilla)	2015	700	284
Plan de desvinculaciones voluntarias incentivadas 16-04-2016	2016	371	160
Acuerdo laboral 29-07-2016	2016	401	121
Plan de desvinculaciones voluntarias incentivadas 10-01-2017	2017	350	152
Acuerdo laboral 27-04-2017- BPI	2017	613	107
Acuerdo laboral 28-04-2017 - Desvinculaciones 2017	2017	630	311
Acuerdo laboral 28-04-2017 - Desvinculaciones 2018	2018	151	67
Acuerdo laboral 08-05-2019	2019	2.023	978

Con fecha 31 de enero de 2020 se ha alcanzado un Acuerdo Laboral de Desvinculaciones Voluntarias Incentivadas, que afectaría a un colectivo potencial de 376 empleados formado por los empleados de las generaciones de 1962 y anteriores que prestan sus servicios en las provincias de Barcelona y Teruel. La dotación presupuestaria de aproximadamente 100 millones de euros prevista en el plan operativo para estas desvinculaciones voluntarias incentivadas, se ha realizado en base a los porcentajes de adhesión de procesos de desvinculaciones voluntarias incentivadas anteriores y que estima la adhesión de 209 personas. La dotación se registrará en el primer trimestre de 2020.

El detalle del movimiento del saldo de este epígrafe es el siguiente:

CONCILIACIÓN DE SALDOS DE OTRAS RETRIBUCIONES A LOS EMPLEADOS A LARGO PLAZO
(Millones de euros)

	(ACTIVO)/PASIVO NETO POR PRESTACIÓN DEFINIDA		
	2019	2018	2017
BALANCE AL INICIO	1.072	1.223	973
Incluido en pérdidas y ganancias			
Coste de los servicios del ejercicio corriente	2	5	(2)
Coste por servicios pasados	978	78	472
Coste (ingreso) neto de los intereses	1	2	2
Revaloraciones (Ganancias)/Pérdidas	(2)	(5)	(8)
COMPONENTES DEL COSTE DE LA PRESTACIÓN DEFINIDA RECONOCIDO EN PÉRDIDAS Y GANANCIAS	979	80	464
Otros			
Pagos del Plan	(324)	(231)	(213)
Alta por combinaciones de negocio (Nota 7)			3
Transacciones	(17)		(4)
TOTAL OTROS	(341)	(231)	(214)
BALANCE AL CIERRE	**1.710**	**1.072**	**1.223**
De los que: Con el personal prejubilado	449	633	731
De los que: Indemnizaciones por cese	962	229	253
De los que: Garantías complementarias y convenios especiales	181	91	122
De los que: Premios de antigüedad y otros compromisos	60	59	56
De los que: Otros compromisos procedentes de Barclays Bank	58	60	61

23.3. Provisiones para cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes

Dada la naturaleza de estas obligaciones, el calendario esperado de salidas de recursos económicos, en caso de producirse, es incierto.

Provisiones para cuestiones procesales

El Grupo es objeto de demandas y, por tanto, se ve inmerso en procedimientos judiciales derivados del curso normal de sus negocios, incluidos procedimientos derivados de su actividad crediticia, de sus relaciones laborales y de otras cuestiones comerciales o fiscales. En este contexto, hay que considerar que el resultado y el calendario esperado de salidas de recursos económicos de los procedimientos judiciales es incierto.

El Grupo considera que a 31 de diciembre de 2019 ha estimado de forma fiable las obligaciones asociadas a cada procedimiento y ha reconocido, cuando así se requiere, provisiones adecuadas que cubren razonablemente los pasivos que pudieran derivarse, en su caso, de estas situaciones fiscales y legales. Asimismo, considera que las responsabilidades que pudieran derivarse de dichos procedimientos no tendrán, consideradas cada una de ellas de forma individualizada, un efecto significativo adverso en los negocios, la situación financiera ni en los resultados de las operaciones del Grupo.

Tipo de referencia para las hipotecas en España

En relación con el tipo de referencia para las hipotecas en España, se ha presentado una cuestión prejudicial ante el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) que impugna la validez, debido a la supuesta falta de transparencia, de los contratos de préstamo hipotecario sujetos al tipo de referencia oficial denominado IRPH (Índice de Referencia de Préstamos Hipotecarios).

La cuestión jurídica objeto de debate es el control de transparencia basado en el artículo 4.2 de la Directiva 93/13, en aquellos supuestos en los que el prestatario es un consumidor. Dado que el IRPH es el precio del contrato y está comprendido en la definición del objeto principal del contrato, debe redactarse de manera clara y comprensible para que el consumidor esté en condiciones de evaluar, sobre la base de criterios claros y entendibles, las consecuencias económicas que para él se derivan del contrato.

Si bien la Comisión Europea considera que la transparencia requiere una explicación completa de las características del índice y su funcionamiento, que se muestren las comparaciones de índices disponibles u oficiales, y que se exponga la evolución histórica y la previsión de evolución a futuro de los índices hipotecarios, el Reino de España, el Reino Unido y la entidad bancaria que es parte en el procedimiento, consideran que un índice oficial es público, transparente y está supervisado por las autoridades competentes y que el instrumento jurídico esencial y obligatorio para comparar los precios en España es la TAE (tasa anual equivalente), que comprende el precio total y la carga financiera del préstamo formada por los gastos, comisiones, índice y el diferencial aplicable.

La cuestión prejudicial a la que se hace mención fue formulada por un Juzgado de primera instancia varios meses después de que el Tribunal Supremo, el 14 de diciembre de 2017, dictara sentencia declarando la validez de estos contratos.

El 10 de septiembre de 2019 el Abogado General emitió una opinión en la que, frente a las pretensiones de la Comisión Europea, viene a confirmar la transparencia del índice y la innecesariedad de proporcionar escenarios futuros de posible comportamiento del mismo y comparativas entre diferentes índices, poniendo el acento en la necesidad de que se hubiera aportado la información precontractual regulada en la normativa vigente.

La reciente opinión del Abogado General, la existencia de la sentencia previa del Tribunal Supremo, el hecho de que el IRPH es un tipo de referencia oficial, publicado y gestionado por el Banco de España, la existencia de jurisprudencia del TJUE que confirma la transparencia de los contratos referenciados a otros índices de referencia oficiales, y la existencia de la TAE (que debe ser informada obligatoriamente a los consumidores, y que permite la comprensión de la carga económica y la comparación de las diferentes ofertas hipotecarias, cualquiera que sea el índice de referencia aplicable), son hechos que, con la información disponible actualmente, determinan que la probabilidad de una sentencia desfavorable sea considerada baja.

Por otro lado, es difícil cuantificar de antemano el impacto de una sentencia del TJUE que, desvinculándose de la opinión del Abogado General y siguiendo las tesis de la Comisión Europea, fuera finalmente desfavorable, ya que dependería de un conjunto de factores muy inciertos, siendo los más relevantes: i) cuál debería ser la regla para la sustitución de dicho índice (es decir, cómo debería calcularse el interés del préstamo), ii) si habría de ser aplicada retroactivamente o no y hasta qué fecha (si la resolución del TJUE concluye que debe aplicarse retroactivamente), iii) así como cuántas reclamaciones bien fundadas sobre la falta de transparencia se interpondrían. En un escenario tan adverso, el impacto sería material.

A 31 de diciembre de 2019, el importe total de préstamos hipotecarios al corriente de pago indexados a IRPH con personas físicas es de aproximadamente 6.060 millones de euros (la mayoría de ellos, pero no todos, con consumidores).

Investigación en curso en Juzgados de Instrucción Central nº2 (DDPP 16/18)

En abril de 2018 la Fiscalía Anticorrupción inició acciones frente a CaixaBank, el ex responsable de Cumplimiento Normativo de la Entidad y 11 empleados por unos hechos que, eventualmente, puedan ser considerados constitutivos de un delito de blanqueo de capitales, principalmente por la actividad llevada a cabo en 10 oficinas de CaixaBank por presuntos miembros de determinadas organizaciones compuestas por personas de nacionalidad china que, presuntamente, habrían defraudado cantidades a la Hacienda Pública durante los años 2011 a 2015. El procedimiento se halla en fase de instrucción, y tanto CaixaBank como sus asesores legales no consideran como probable la materialización del riesgo vinculado a este procedimiento penal. El potencial impacto que pudiera surgir, en su caso, derivado de los hechos descritos no tiene a fecha de hoy la consideración de material, aunque CaixaBank está expuesta a riesgo reputacional por la tramitación de este procedimiento.

Investigación en curso en Juzgado de Instrucción Central nº5 (DDPP 67/18)

Consecuencia de una acusación particular están resultando investigadas un conjunto de operaciones corporativas acaecidas en 2015 y 2016, junto con una operación de activo manifestada por la acusación pero inexistente (nunca concedida). Sin perjuicio del daño reputacional que se desprende de una investigación judicial, no se estima como probable la afectación o materialización de un riesgo patrimonial vinculado a este procedimiento penal.

Provisiones para impuestos

La composición del saldo de este epígrafe de los balances es la siguiente:

DETALLE DE PROVISIONES PARA IMPUESTOS

(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Actas de la Inspección de Tributos de los ejercicios 2004 a 2006	33	33	33
Actas de la Inspección de Tributos de los ejercicios 2007 a 2009	12	12	12
Actas de la Inspección de Tributos de los ejercicios 2010 a 2012	13	13	15
Impuesto sobre Depósitos	18	18	53
Otros	206	209	186
TOTAL	**282**	**285**	**299**

Los principales procedimientos tributarios que, al cierre del ejercicio 2019, se encuentran en curso son los siguientes:

- Durante el ejercicio 2017, las actuaciones de comprobación de los ejercicios 2010 a 2012 finalizaron sin impacto relevante. Las actas de disconformidad del Impuesto sobre Sociedades están recurridas ante la Audiencia Nacional y las actas de disconformidad del Impuesto sobre el Valor Añadido han sido objeto de reclamación económico-administrativa ante el Tribunal Económico-Administrativo Central.
- Durante el ejercicio 2011, la Inspección de Tributos inició la comprobación de "la Caixa" en relación con los ejercicios 2007 a 2009 para los principales impuestos aplicables y finalizaron en el ejercicio 2013. Las actas de disconformidad están recurridas ante el Tribunal Supremo.
- Durante el ejercicio 2008, la Inspección de Tributos inició la comprobación de "la Caixa" en relación con los ejercicios 2004 a 2006 para los principales impuestos aplicables y finalizaron en el ejercicio 2010. Las actas de disconformidad están recurridas ante el Tribunal Supremo.

El Grupo tiene constituidas provisiones para la cobertura de los riesgos máximos que puedan derivarse de las actas firmadas en disconformidad relativas al Impuesto sobre Sociedades y al Impuesto sobre el Valor Añadido.

23.4. Provisión por compromisos y garantías concedidos

En este capítulo se registran las provisiones por riesgo de crédito de las garantías y compromisos contingentes concedidos (Nota 26).

23.5. Resto de provisiones

A continuación se detalla el contenido de los apartados principales de este epígrafe, cuyo calendario esperado de salidas de recursos económicos, en caso de producirse, es incierto.

Quebrantos por acuerdos no formalizados y otros riesgos

Procedimiento en ejercicio de acción colectiva interpuesta por ADICAE (cláusulas suelo)

El procedimiento judicial en el que se ejercitó una acción colectiva de cesación por la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros (ADICAE) en la aplicación de las cláusulas suelo que existen en determinadas hipotecas de la entidad está actualmente en fase de Casación e Infracción Procesal ante el Tribunal Supremo.

Conforme consta en las cuentas anuales precedentes el riesgo asociado a esta materia se gestionó con una cobertura específica de 625 millones de euros, desarrollándose asimismo un equipo y procedimientos específicos para cumplir con las solicitudes presentadas al amparo del Real Decreto-Ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de los consumidores en materia de cláusulas suelo.

Los desembolsos acumulados del ejercicio 2019, vinculados a este procedimiento, ascienden a 102 millones de euros.

Con la información disponible, el riesgo derivado por los desembolsos que pudieran producirse por esta litigación está razonablemente cubierto mediante las correspondientes provisiones.

Procedimientos del Fondo de Resolución Portugués (FRP)

Con fecha 3 de agosto de 2014, el Banco de Portugal aplicó un procedimiento de resolución a Banco Espírito Santo, SA (BES) mediante transferencia de sus activos netos y bajo gestión a Novo Banco, SA (Novo Banco). En el marco de este procedimiento, el FRP realizó una ampliación de capital en Novo Banco por importe de 4.900 millones de euros, pasando a ser el único accionista. La ampliación se financió mediante préstamos al FRP por importe de 4.600 millones de euros, de los cuales 3.900 millones de euros concedidos por el Estado Portugués y 700 millones de euros concedidos de manera sindicada por las entidades financieras portuguesas, entre las cuales BPI con 116 millones de euros.

Con fecha 19 de diciembre de 2015, el Banco de Portugal inició un procedimiento de resolución de Banco Internacional do Funchal (Banif) que culminó con i) la venta parcial de sus activos por 150 millones de euros a Banco Santander Totta, SA; y ii) la aportación del resto de sus activos netos no vendidos a Oitante, SA. La resolución se financió mediante emisión de deuda de 746 millones de euros con la garantía del FRP y del Estado Portugués en última instancia. La operación contó asimismo con la garantía última del Estado Portugués de 2.255 millones de euros para cubrir contingencias futuras.

Para el reembolso de las obligaciones con Estado Portugués (en forma de préstamos y garantías) del FRP en relación con las medidas de resolución adoptadas, el FRP dispone de los instrumentos ordinarios aportados mediante las distintas contribuciones del sector bancario. En esta línea, se han modificado las condiciones de los préstamos al FRP para alinearlas al cobro de las mencionadas contribuciones, sin que se prevea la necesidad de recurrir a contribuciones adicionales del sector bancario.

En 2017, el Banco de Portugal seleccionó a Lone Star para concluir la operación de venta de Novo Banco, tras la que el FRP mantendría el 25% del capital social y se establecerían determinados mecanismos de capitalización contingente por parte de los accionistas. Para cubrir el riesgo contingente, el FRP cuenta con los medios financieros que disponga el Estado Portugués cuyo reembolso, en su caso, repercutiría en el esfuerzo contributivo del sector bancario.

A la fecha actual, no es posible estimar los posibles efectos para el Fondo de Resolución derivados de: i) la venta de participación en Novo Banco; ii) la aplicación del principio de que ningún acreedor de entidad de crédito bajo resolución puede asumir una pérdida mayor de la que habría supuesto si esa entidad hubiera entrado en liquidación; iii) la garantía otorgada a los bonos emitidos por el Oitante y iv) otros pasivos que se concluye que deben ser asumidos por el FRP.

No obstante la posibilidad prevista en la legislación aplicable para la recaudación de contribuciones especiales, dada la renegociación de los términos de los préstamos otorgados al FRP, entre los que se incluye BPI, y a los anuncios públicos realizados por el FRP y por la Oficina del Ministro de Finanzas de Portugal que declara que esta posibilidad no se utilizará, las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2019 reflejan la expectativa de los Administradores de que el Banco no tendrá que hacer contribuciones especiales ni ningún otro tipo de contribuciones extraordinarias para financiar las medidas de resolución aplicadas a BES y Banif o cualquier otro pasivo contingente o pasivo asumido por el FRP.

Cualquier cambio a este respecto puede tener implicaciones relevantes para los estados financieros del Grupo.

24. Patrimonio neto

24.1. Fondos propios

Capital Social

A continuación se presenta información seleccionada sobre las magnitudes y naturaleza del capital social:

INFORMACIÓN SOBRE CAPITAL SOCIAL

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Número de acciones suscritas y desembolsadas (unidades) (1)	5.981.438.031	5.981.438.031	5.981.438.031
Valor nominal por acción (euros)	1	1	1
Cotización al cierre del ejercicio (euros)	2,798	3,164	3,889
Capitalización bursátil al cierre del ejercicio, excluida la autocartera (2)	16.727	18.916	23.262

(1) La totalidad de las acciones está representada mediante anotaciones en cuenta, siendo todas simétricas en cuanto a derechos.
(2) Las acciones de CaixaBank están admitidas a cotización en el mercado continuo, formando parte del Ibex-35.

En fecha 23 de abril de 2015, la Junta General de la Sociedad aprobó autorizar al Consejo de Administración para que pueda aumentar el capital social en una o varias veces y en cualquier momento, en el plazo de cinco años contado desde la fecha de celebración de dicha Junta, en la cantidad máxima de 2.857.477.950 euros, mediante la emisión de nuevas acciones –con o sin prima y con o sin voto–, consistiendo el contravalor de las nuevas acciones a emitir en aportaciones dinerarias, pudiendo fijar los términos y condiciones del aumento de capital y las características de las acciones, así como ofrecer libremente las nuevas acciones no suscritas en el plazo o plazos de suscripción preferente, establecer que, en caso de suscripción incompleta, el capital quedará aumentado solo en la cuantía de las suscripciones efectuadas y dar nueva redacción a los artículos de los Estatutos Sociales relativos al capital y las acciones.

El Consejo de Administración está facultado para excluir, total o parcialmente, el derecho de suscripción preferente sobre un importe total máximo de 1.142.991.180 euros (esto es, un importe equivalente al 20% del capital social a la fecha de la propuesta, 12 de marzo de 2015). No obstante lo anterior, los aumentos de capital que se aprueben por el Consejo de Administración de la Sociedad para atender la conversión de obligaciones en cuya emisión se haya excluido el derecho de suscripción preferente, al amparo del acuerdo de delegación de la facultad de emitir obligaciones convertibles aprobado por la Junta General de Accionistas el 28 de abril de 2016 bajo el punto el 12º del orden del día, no quedarán sujetos a la citada limitación, siendo de aplicación el límite de la mitad del capital social (2.857.477.950). Bajo el amparo de esta delegación se han emitido los instrumentos que se detallan en la Nota 22.3 - Participaciones preferentes.

Ganancias acumuladas, Reservas de revalorización y Otras reservas

El detalle de los saldos de estos epígrafes es el siguiente:

DETALLE DE RESERVAS

(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Reservas atribuidas a la Sociedad dominante del Grupo CaixaBank	**11.947**	**11.360**	**10.905**
Reserva Legal (1)	1.196	1.196	1.196
Reserva Indisponible financiación a clientes para adquisición de acciones propias	2	3	4
Otras reservas indisponibles (2)	509	509	509
Reserva de Libre disposición	1.088	1.165	1.225
Otras Reservas de consolidación asignadas a la Matriz	9.152	8.487	7.971
Reservas de sociedades consolidadas por el método de integración global	**(5.806)**	**(5.789)**	**(5.813)**
Reservas de sociedades integradas por el método de la participación	**373**	**224**	**352**
TOTAL	**6.514**	**5.795**	**5.444**

(1) Al cierre del ejercicio 2019, la reserva legal alcanza los mínimos requeridos por la Ley de Sociedades de Capital.
(2) Incluye, principalmente, las reservas asociadas a los fondos de comercio de Morgan Stanley, Bankpime y Banca Cívica.

Otros instrumentos de patrimonio neto

El valor de las acciones no entregadas correspondientes a los programas de retribución variable basados en acciones (véase Nota 34) se detalla a continuación:

DETALLE DE OTROS INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO NETO

(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Valor de las acciones no entregadas	24	19	10

Valores Propios

El detalle del movimiento del saldo de este epígrafe es el siguiente:

MOVIMIENTO DE AUTOCARTERA - 2019

(Millones de euros)

	2018	ADQUISICIÓN Y OTROS	ENAJENACIONES Y OTROS **	2019 ***
Número de acciones propias	2.805.039	2.602.477	(2.285.938)	3.121.578
% del capital social *	0,047%	0,044%	(0,038%)	0,052%
Coste / Venta	10	8	(8)	10

MOVIMIENTO DE AUTOCARTERA - 2018

(Millones de euros)

	2017	ADQUISICIÓN Y OTROS	ENAJENACIONES Y OTROS **	2018 ***
Número de acciones propias	3.565.959	374.732	(1.135.652)	2.805.039
% del capital social *	0,060%	0,006%	(0,019%)	0,047%
Coste / Venta	12	2	(4)	10

MOVIMIENTO DE AUTOCARTERA - 2017

(Millones de euros)

	2016	ADQUISICIÓN Y OTROS	ENAJENACIONES Y OTROS **	2017
Número de acciones propias	4.335.865	59.634	(829.540)	3.565.959
% del capital social *	0,072%	0,001%	(0,014%)	0,060%
Coste / Venta	14	0	(2)	12

(*) Porcentaje calculado sobre el número de acciones totales de CaixaBank al cierre de los respectivos ejercicios.

(**) Los resultados obtenidos por las operaciones con la autocartera en los ejercicios 2019, 2018 y 2017 no son significativos y se han registrado en «Otras Reservas».

(***) A 31 de diciembre de 2019 y 2018 no incluye 7.515 acciones de VidaCaixa, asociadas a Unit-links, registradas en el epígrafe «Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados».

Adicionalmente, el número de acciones propias aceptadas en concepto de garantía de financiaciones concedidas por el Grupo y las acciones propias propiedad de terceros pero gestionadas por alguna sociedad del Grupo eran las siguientes:

CARTERA DE ACCIONES PROPIAS ACEPTADAS EN CONCEPTO DE GARANTIA Y EN PROPIEDAD DE TERCEROS GESTIONADAS
(Millones de acciones / Millones de euros)

	CARTERA DE ACCIONES PROPIAS ACEPTADAS EN CONCEPTO DE GARANTÍA			CARTERA DE ACCIONES PROPIAS PROPIEDAD DE TERCEROS GESTIONADAS POR EL GRUPO		
	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Número de acciones propias	13	12	12	12	19	12
% del capital social (*)	0,217%	0,201%	0,201%	0,201%	0,318%	0,201%
Valor nominal	13	12	12	12	19	12

24.2. Otro resultado global acumulado

A continuación se presenta el movimiento del saldo de este epígrafe:

MOVIMIENTO OTRO RESULTADO GLOBAL ACUMULADO - 2019
(Millones de euros)

	31-12-2018	IMPORTES TRANSFERIDOS A LA CUENTA DE RESULTADOS (DESPUÉS DE IMPUESTOS)	IMPORTES TRANSFE-RIDOS A RESERVAS	PASIVOS /ACTIVOS FISCALES DIFERIDOS	PLUSVALÍAS Y MINUSVA-LÍAS POR VALORACIÓN (ANTES DE IMPUESTOS)	31-12-2019
ELEMENTOS QUE NO SE RECLASIFICARÁN EN RESULTADOS	(1.336)		101	45	(378)	(1.568)
Ganancias (Pérdidas) actuariales en planes de pensiones (Nota 23.1)	(396)			46	(124)	(474)
Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de inversiones en negocios conjuntos y asociadas	(75)				(8)	(83)
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	(865)		101	(1)	(246)	(1.011)
ELEMENTOS QUE PUEDEN RECLASIFICARSE EN RESULTADOS	287	(261)		(158)	575	443
Conversión en divisas	2				2	4
Derivados de cobertura. Reserva de cobertura de flujos de efectivo	22	(63)		(2)	9	(34)
Cambios en el valor razonable de los instrumentos de deuda valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	317	(198)		(156)	523	486
Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de inversiones en negocios conjuntos y asociadas	(54)				41	(13)
TOTAL	**(1.049)**	**(261)**	**101**	**(113)**	**197**	**(1.125)**

24.3. Intereses minoritarios

El detalle del saldo de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE INTERESES MINORITARIOS
(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Reservas de Minoritarios	26	(26)	416
Resultado asignado a Minoritarios	3	55	35
Ajustes de Valoración asignados a Minoritarios			(17)
TOTAL	**29**	**29**	**434**
De los que: Banco BPI (Nota 7)			402
De los que: Telefónica Consumer Finance	19	20	21
De los que: Inversiones Inmobiliarias Teguise Resort	8	8	8
De los que: Resto	2	1	3

A continuación se relacionan las empresas dependientes del Grupo en las que algún accionista minoritario participa en una proporción igual o superior al 10%:

EMPRESAS DEPENDIENTES CON ACCIONISTAS MINORITARIOS CON PARTICIPACIÓN MAYOR DEL 10%
(Porcentaje)

		PARTICIPACIÓN DEL ACCIONISTA MINORITARIO		
SOCIEDAD DEPENDIENTE	ACCIONISTAS MINORITARIOS	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Inversiones Inmobiliarias Teguise Resort	Metrópolis Inmobiliarias y Restauraciones	40%	40%	40%
Grupo Riberebro Integral	Inversiones Cuevas Villoslada Hermanos		10%	10%
	Hermanos Ayensa Ambrosi		10%	10%
	Otras personas físicas	20%	20%	20%
Coia Financiera Naval	Construcciones Navales P. Freire	21%	21%	
El Abra Financiera Naval	Astilleros Zamakona	21%	21%	
Caixabank Electronic Money	Erste Group Bank	10%	10%	10%
Telefonica Consumer Finance	Telefonica	50%	50%	50%

25. Situación fiscal

25.1. Consolidación fiscal

El grupo de consolidación fiscal del Impuesto sobre Sociedades incluye a CaixaBank, como sociedad dominante, y como dependientes a aquellas entidades españolas del grupo mercantil que cumplen los requisitos exigidos al efecto por la normativa, incluyendo a la Fundación Bancaria "la Caixa" y CriteriaCaixa. El resto de las sociedades del grupo mercantil presentan sus declaraciones de acuerdo con la normativa fiscal aplicable.

Asimismo, CaixaBank y algunas de sus entidades dependientes forman parte del grupo de consolidación fiscal del IVA desde el ejercicio 2008, siendo CaixaBank la entidad dominante.

25.2. Ejercicios sujetos a inspección fiscal

Con fecha 24 de julio de 2018 la Administración Tributaria española comunicó a CaixaBank el inicio de un procedimiento inspector en relación con los principales impuestos que le son de aplicación de los ejercicios 2013 a 2015, ambos inclusive.

De acuerdo con lo anterior, CaixaBank tiene abiertos a Inspección los ejercicios 2016 y siguientes de los principales impuestos que le son de aplicación, y BPI los ejercicios 2017 y siguientes de los principales impuestos que le son de aplicación. Asimismo, y en su condición de entidad sucesora de Banca Cívica y las Cajas que previamente aportaron su patrimonio afecto a la actividad financiera a favor de Banca Cívica, y de Banco de Valencia y Barclays Bank, éstas tienen abiertos a Inspección los ejercicios 2010 y siguientes por los principales impuestos que le son de aplicación.

Como consecuencia de las diferentes interpretaciones posibles que puedan darse a la normativa fiscal aplicable a las operaciones realizadas por entidades financieras, pueden existir determinados pasivos fiscales de carácter contingente que no son susceptibles de cuantificación objetiva. La Dirección del Grupo estima que las provisiones existentes en el epígrafe «Provisiones – Cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes» de los balances son suficientes para la cobertura de los citados pasivos contingentes.

25.3. Conciliación del resultado contable y fiscal

La conciliación del resultado contable y fiscal del Grupo se presenta a continuación:

CONCILIACION DE LOS RESULTADOS CONTABLE Y FISCAL
(Millones de euros)

	2019	2018	2017
Resultado antes de impuestos (A)	**2.077**	**2.807**	**2.098**
Ajustes al resultado	**(581)**	**(960)**	**(881)**
Rendimientos de instrumentos de capital (1)	(156)	(134)	(99)
Resultado de entidades valoradas por el método de la participación (1)	(425)	(826)	(526)
Diferencia negativa de consolidación	0	0	(256)
Resultado con tributación	**1.496**	**1.847**	**1.217**
Cuota del impuesto (Resultado con tributación * 30%)	**(449)**	**(554)**	**(365)**
Ajustes a la cuota:	**74**	**(165)**	**(28)**
Variaciones en la tributación de ventas y resultados de cartera	22	(155)	(5)
Variaciones en las provisiones de cartera sin efecto fiscal y otros gastos no deducibles	0	(55)	(18)
Cancelación activos y pasivos por impuestos diferidos	51	(1)	17
Reconocimiento de activos y pasivos por impuestos diferidos	(13)	63	1
Efecto en el gasto del impuesto de las jurisdicciones con tipo fiscal diferente (2)	11	7	4
Efec	40	0	0
Retención dividendos extranjeros y otros	(37)	(24)	(27)
Impuesto sobre beneficios (B)	**(369)**	**(712)**	**(378)**
Impuesto sobre beneficios del ejercicio (ingreso/(gasto))	(374)	(719)	(393)
Tipo efectivo (3)	25,0%	38,9%	32,2%
Ajustes impuesto sobre beneficios (2018/2017/ 2016)	5	7	16
GANANCIAS O PÉRDIDAS DESPUÉS DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS (A) + (B)	**1.708**	**2.095**	**1.720**

(1) Ingresos en su mayoría exentos de tributación por haber tributado en origen.
(2) Los ingresos y gastos de CaixaBank tributan, prácticamente en su totalidad, al tipo general del 30% en el Impuesto sobre Sociedades en cuanto a los negocios en España y en torno al 27% para los negocios en Portugal.
(3) El tipo efectivo se calcula como el ratio entre el Impuesto sobre beneficios del ejercicio y el resultado con tributación.

25.4. Activos y pasivos fiscales diferidos

A continuación se presenta el movimiento del saldo de estos epígrafes:

MOVIMIENTO DE ACTIVOS FISCALES DIFERIDOS

(Millones de euros)

	31-12-2016	REGULARI-ZACIONES	ALTA POR COMBINACIÓN DE NEGOCIOS	ALTAS	BAJAS	31-12-2017	1ª APLICACIÓN NIIF 9	REGULARIZA-CIONES	ALTAS	BAJAS	31-12-2018	REGULARIZA-CIONES	ALTAS	BAJAS	31-12-2019
Aportaciones a planes de pensiones	**471**	25	96		(9)	**583**		18		(7)	**594**			(19)	**575**
Provisión para insolvencias	**4.103**	76	123		(57)	**4.245**	(8)	(24)		(88)	**4.125**			(11)	**4.114**
Provisión para insolvencias (NIIF 9)						**0**	251			(84)	**167**	(62)		(52)	**53**
Fondos para compromisos por prejubilaciones	**42**				(15)	**27**				(9)	**18**			(8)	**10**
Provisión de inmuebles adjudicados	**1.186**	25			(176)	**1.035**		11		(102)	**944**			(2)	**942**
Comisiones de inversiones crediticias	**11**	(2)			(1)	**8**		(1)			**7**			(2)	**5**
Deducciones pendientes de aplicación	**1.221**	(23)			(135)	**1.063**		(139)			**924**	20		(34)	**910**
Bases imponibles negativas	**1.179**	348	30	43	(9)	**1.591**		54			**1.645**	19		(16)	**1.648**
Activos valorados a valor razonable con cambios en patrimonio neto	**33**		15	8		**56**			48		**104**			(8)	**96**
Otros surgidos en combinaciones de negocio	**50**		164		(19)	**195**		2		(54)	**143**			(51)	**92**
Otros *	**1.307**	74	173	500	(652)	**1.402**		30	145	(207)	**1.370**	(17)	140	(102)	**1.391**
TOTAL	**9.603**	**523**	**601**	**551**	**(1.073)**	**10.205**	**243**	**(49)**	**193**	**(551)**	**10.041**	**(40)**	**140**	**(305)**	**9.836**
De los que: monetizables	5.802					5.891					5.680				5.641

MOVIMIENTO DE PASIVOS FISCALES DIFERIDOS

(Millones de euros)

	31-12-2016	REGULARI-ZACIONES	ALTA POR COMBINACIÓN DE NEGOCIOS	ALTAS	BAJAS	31-12-2017	1ª APLICACIÓN NIIF 9	REGULARIZA-CIONES	ALTAS	BAJAS	31-12-2018	REGULARIZA-CIONES	ALTAS	BAJAS	31-12-2019
Actualización de inmuebles 1ª aplicación NIIF	**242**				(6)	**236**		(4)		(17)	**215**			(13)	**202**
Activos valorados a valor razonable con cambios en patrimonio neto	**223**		6		(37)	**192**				(116)	**76**		136		**212**
Activos intangibles de combinaciones de negocios	**57**				(14)	**43**				(10)	**33**			(20)	**13**
Provisiones matemáticas	**271**				(67)	**204**					**204**				**204**
Otros surgidos en combinaciones de negocio	**251**		61		(32)	**280**		4		(51)	**233**			(32)	**201**
Otros (*)	**207**	5	52	56	(53)	**267**			87		**354**	15	4	(147)	**226**
TOTAL	**1.251**	**5**	**119**	**56**	**(209)**	**1.222**	**0**	**0**	**87**	**(194)**	**1.115**	**15**	**140**	**(212)**	**1.058**

(*) Incluye, entre otros, eliminaciones por operaciones intragrupo, los correspondientes a los distintos fondos de provisión constituidos y otros ajustes por diferencias entre la normativa contable y fiscal.

El Grupo no tiene activos fiscales diferidos relevantes no reconocidos en balance.

Con carácter semestral, el Grupo realiza, en colaboración con un experto independiente, un ejercicio de evaluación de la recuperabilidad de los activos fiscales reconocidos en balance sobre la base de un presupuesto consistente en el horizonte de 5 años con las proyecciones de resultados utilizadas para la estimación del valor recuperable de las distintas UGE del Grupo (véase Nota 19) y proyectado, en adelante, aplicando un margen de intereses sobre activos totales medios (NIM) sostenible y coste del riesgo (CoR) normalizado del 1,6 % y 0,39 %, respectivamente.

A continuación se detalla la naturaleza de los activos por impuestos diferidos segregados por su jurisdicción de origen:

NATURALEZA DE LOS ACTIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS RECONOCIDOS EN BALANCE
(Millones de euros)

	DIFERENCIAS TEMPORARIAS	*DE LOS QUE: MONETIZABLES **	BASES IMPONIBLES NEGATIVAS	DEDUCCIONES PENDIENTES DE APLICAR
España	7.038	*5.532*	1.628	910
Portugal	240	*109*	20	
Resto				
TOTAL	**7.278**	***5.641***	**1.648**	**910**

(*) Corresponden a diferencias temporarias monetizables con derecho a conversión en un crédito contra la Hacienda Pública.

El Grupo estima que los activos por impuestos diferidos registrados surgidos por créditos por bases imponibles negativas, deducciones y las diferencias temporarias no monetizables correspondientes a la jurisdicción española se habrán recuperado en un periodo máximo de 15 años.

La Sociedad realiza análisis de sensibilidad sobre las hipótesis clave de proyección de los flujos del modelo de recuperabilidad (véase Nota 19) sin que se desprendan de ello variaciones significativas en el plazo estimado en el escenario base.

La predictibilidad de los ejercicios de evaluación de la recuperabilidad de los activos fiscales que vienen realizándose desde el ejercicio 2014, viene reforzada por los ejercicios de *backtesting*, los cuales arrojan una explicabilidad alta.

A la vista de los factores de riesgo existentes (véase Nota 3) y la reducida desviación con respecto a las estimaciones que se ha utilizado para la elaboración de los presupuestos, los Administradores consideran que, a pesar de las limitaciones para la aplicación de diferencias temporarias monetizables, bases imponibles negativas y deducciones pendientes, la recuperación de todos los créditos fiscales activados sigue siendo probable con beneficios fiscales futuros.

25.5. Otros

En el Anexo 4 se recogen las deducciones por reinversión de beneficios, de acuerdo con el artículo 42 del Texto Refundido de la Ley del Impuesto sobre Sociedades.

26. Garantías y compromisos contingentes concedidos

A continuación se detalla la composición del capítulo «Garantías y compromisos contingentes concedidos», incluido en la pro-memoria:

DETALLE DE EXPOSICIONES Y COBERTURAS SOBRE GARANTIAS Y COMPROMISOS CONTINGENTES A 31-12-2019
(Millones de euros)

	EXPOSICIÓN FUERA DE BALANCE			COBERTURA		
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Garantías financieras concedidas	5.574	190	218	(7)	(4)	(77)
Compromisos de préstamo concedidos	68.702	2.216	214	(27)	(4)	(31)
Otros compromisos concedidos	20.577	473	176	(12)	(8)	(50)

DETALLE DE EXPOSICIONES Y COBERTURAS SOBRE GARANTIAS Y COMPROMISOS CONTINGENTES A 31-12-2018
(Millones de euros)

	EXPOSICIÓN FUERA DE BALANCE			COBERTURA		
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Garantías financieras concedidas	5.329	182	224	(38)	(24)	(135)
Compromisos de préstamo concedidos	62.004	1.691	258	(24)	(2)	(18)
Otros compromisos concedidos	18.596	502	241	(7)	(1)	(106)

DETALLE DE EXPOSICIONES Y COBERTURAS SOBRE GARANTIAS Y COMPROMISOS CONTINGENTES A 01-01-2018
(Millones de euros)

	EXPOSICIÓN FUERA DE BALANCE			COBERTURA		
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Garantías financieras concedidas	5.636	199	180	(34)	(18)	(66)
Compromisos de préstamo concedidos	59.215	1.587	388	(21)	(2)	(31)
Otros compromisos concedidos	18.613	500	348	(7)	(1)	(187)

El Grupo sólo deberá satisfacer el importe de los riesgos contingentes si la contraparte avalada incumple sus obligaciones. Se estima que la mayoría de estos riesgos llegarán a su vencimiento sin ser satisfechos.

En relación a los compromisos contingentes, el Grupo tiene el compromiso de proveer de fondos a clientes por disponibles en líneas de crédito y otros compromisos, en el momento en que le sea solicitado y sujeto al cumplimiento de determinadas condiciones por parte de las contrapartes. Se estima que una parte importante de los mismos vencerán antes de su disposición, bien porque no serán solicitados por los clientes o bien porque no se cumplirán las condiciones necesarias para su disposición. A continuación se detalla la composición del capítulo «Compromisos de préstamo concedidos», incluido en la pro-memoria de los balances:

COMPROMISOS DE PRESTAMOS CONCEDIDOS
(Millones de euros)

	31-12-2019		31-12-2018		31-12-2017	
	DISPONIBLE	LÍMITES	DISPONIBLE	LÍMITES	DISPONIBLE	LÍMITES
Disponible por terceros						
Entidades de crédito	213	244	93	232	37	90
Administraciones públicas	3.729	4.711	1.960	2.608	1.814	2.647
Otros sectores	67.190	121.994	61.900	117.820	59.339	107.861
TOTAL	**71.132**	**126.949**	**63.953**	**120.660**	**61.190**	**110.598**
De los que: de disponibilidad condicionada	3.751		4.098		3.790	

A continuación se detallan los plazos de vencimientos contractuales de los compromisos de préstamos concedidos:

PLAZOS DE VENCIMIENTOS CONTRACTUALES
(Millones de euros)

	< 1 MES	1 - 3 MESES	3 - 12 MESES	1 - 5 AÑOS	> 5 AÑOS	TOTAL
Disponibles por terceros	1.172	1.610	10.277	22.976	35.097	71.132

27. Otra información significativa

27.1. Operaciones por cuenta de terceros

A continuación se presenta el detalle de los recursos fuera de balance por cuenta de terceros:

DETALLE DE RECURSOS DE CLIENTES
(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Activos bajo gestión	102.316	93.951	96.552
Fondos de inversión, carteras y SICAV´s	68.584	64.541	66.883
Fondos de pensiones	33.732	29.410	29.669
Otros (*)	4.698	5.108	5.363
TOTAL	**107.014**	**99.059**	**101.915**

(*) Incluye, entre otros, recursos transitorios asociados a transferencias y recaudación, así como otros recursos distribuidos por CaixaBank y Banco BPI.

27.2. Activos financieros transferidos

El Grupo ha transformado parte de su cartera de préstamos y créditos homogéneos en títulos de renta fija a través de la transferencia de los activos a diferentes fondos de titulización creados con esta finalidad. De acuerdo con lo regulado por la normativa vigente, las titulizaciones en que no se haya producido una transferencia sustancial del riesgo no podrán darse de baja del balance.

A continuación se presentan los saldos clasificados en el epígrafe de «Activos financieros a coste amortizado» correspondiente a los importes pendientes de amortizar de los créditos titulizados:

DETALLE DE ACTIVOS TITULIZADOS
(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Activos hipotecarios titulizados	**24.054**	**26.738**	**29.366**
Otros activos titulizados	**7.687**	**10.753**	**9.450**
Préstamos a empresas	4.648	7.772	7.018
Leasing	1.535	241	307
Préstamos al consumo	1.503	2.738	2.123
Resto	1	2	2
TOTAL	**31.741**	**37.491**	**38.816**

A continuación se detallan las diferentes titulizaciones efectuadas, con los importes pendientes de amortizar y los importes correspondientes a mejoras de crédito concedidas a los fondos de titulización:

TITULIZACION DE ACTIVOS - EMISIONES SOBRE ACTIVOS TITULIZADOS DADOS DE BAJA DEL BALANCE

(Millones de euros)

FECHA DE EMISIÓN		ADQUIRIDOS POR:	EXPOSICIÓN INICIAL TITULIZADA	ACTIVO TITULIZADO			BONOS DE TITULIZACIÓN RECOMPRADOS			MEJORAS DE CRÉDITO		
				2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Junio	2001	TDA 14 Mixto, FTA	122	2	3	4	0	0	0	1	1	1
Junio	2002	AyT 7 Promociones Inmobiliarias 1, FTA	269	1	1	2	0	0	0	4	4	4
Octubre	2002	AyT 11, FTH (*)	120	0	0	13	0	0	0	0	0	1
Mayo	2003	TDA 16 Mixto, FTA (*)	152	0	0	19	0	0	0	0	0	3
Mayo	2003	TDA 16 Mixto, FTA (*)	100	0	0	5	0	0	0	0	0	1
Junio	2003	AyT Hipotecario III, FTH	130	0	0	10	0	0	5	0	0	1
Noviembre	2004	TDA 22 Mixto, FTH (*)	150	21	24	26	0	0	0	1	1	1
Abril	2005	AyT Hipotecario Mixto III, FTH	170	0	0	39	0	0	0	0	0	0
Noviembre	2005	TDA 24, FTA (*)	144	33	36	40	0	0	0	1	1	1
Noviembre	2005	TDA 24, FTA (*)	51	6	6	7	0	0	0	0	0	0
Julio	2006	TDA 25, FTA (*)	205	66	72	77	0	0	0	1	1	1
Diciembre	2006	TDA 27, FTA (*)	187	61	65	71	0	0	0	2	2	2
Julio	2007	TDA 28, FTA (*)	200	85	90	97	0	0	0	2	2	2
TOTAL			**2.000**	**275**	**297**	**410**	**0**	**0**	**5**	**12**	**12**	**18**

(*) De acuerdo con la normativa en vigor en el momento de las emisiones, se dieron de baja los préstamos titulizados en el momento de la emisión de los bonos, dado que se daban las circunstancias que permitían la transmisión sustancial de todos los riesgos y beneficios que incorporaba el activo financiero titulizado subyacente. Principalmente corresponden a los fondos de titulización Credifimo, adquirida en la combinación de negocios con Banca Cívica.
Actualmente, el Grupo no mantiene implicación continuada en los activos dados de baja, y tiene un contrato con el fondo de titulización para la administración de los préstamos, en condiciones de mercado.

TITULIZACION DE ACTIVOS - EMISIONES SOBRE ACTIVOS TITULIZADOS MANTENIDOS EN BALANCE

(Millones de euros)

FECHA DE EMISIÓN		ADQUIRIDO POR:	EXPOSICIÓN INICIAL TITULIZADA	ACTIVO TITULIZADO			BONOS DE TITULIZACIÓN RECOMPRADOS			MEJORAS DE CRÉDITO		
				2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Junio	2003	AyT Génova Hipotecario II, FTH	800	82	98	115	29	34	40	8	8	8
Julio	2003	AyT Génova Hipotecario III, FTH	800	91	108	127	35	42	40	8	8	8
Febrero	2004	AyT Hipotecario Mixto, FTA	140	16	18	20				8	8	8
Marzo	2004	AyT Génova Hipotecario IV, FTH	800	106	125	146	13	20	24	8	8	8
Abril	2004	Valencia Hipotecario 1, FTA	472			50			1			5
Junio	2004	AyT Hipotecario Mixto II, FTA	160			1	1	1	1	2	2	2
Noviembre	2004	TDA 22 Mixto, FTH	120	28	31	34	14	17	18	2	2	2
Junio	2005	AyT Hipotecario Mixto IV, FTA	200	28	34	39	18	15	18	1	1	1
Junio	2005	AyT Génova Hipotecario VI, FTH	700	124	144	166	78	91	105	5	5	5
Noviembre	2005	FonCaixa FTGENCAT 3, FTA	650			62			27			7
Noviembre	2005	AyT Génova Hipotecario VII, FTH	1.400	294	339	390	119	137	136	8	9	10
Noviembre	2005	Douro Mortgages nº 1	1.500		257	292		148	135			
Diciembre	2005	Valencia Hipotecario 2, FTH	940	135	159	186	41	31	40	5	5	10
Junio	2006	AyT Génova Hipotecario VIII, FTH	2.100	428	493	568	232	267	309	9	9	11
Julio	2006	FonCaixa FTGENCAT 4, FTA	600	61	72	86	19	20	20	5	5	6
Julio	2006	AyT Hipotecario Mixto V, FTA	318	64	72	82	46	55	64	2	2	2
Septiembre	2006	Douro Mortgages nº 2	1.500		367	416		283	315			
Noviembre	2006	Valencia Hipotecario 3, FTA	901	201	230	262	70	81	91	5	5	6
Noviembre	2006	AyT Génova Hipotecario IX, FTH	1.000	279	317	357	107	121	125	6	7	8
Junio	2007	AyT Génova Hipotecario X, FTH	1.050	314	356	401	316	357	403	10	11	12
Julio	2007	Douro Mortgages nº 3	1.500		568	636		516	416			
Noviembre	2007	FonCaixa FTGENCAT 5, FTA	1.000	181	211	243	38	38	38	27	27	27
Diciembre	2007	AyT Génova Hipotecario XI, FTH	1.200	383	429	479	388	435	485	37	39	40
Julio	2008	FonCaixa FTGENCAT 6, FTA	750	134	155	179	23	23	23	19	19	19
Julio	2008	AyT Génova Hipotecario XII, FTH	800	273	307	345	273	306	346	30	30	30
Marzo	2009	AyT ICO-FTVPO I, FTA	129			20			41			3
Abril	2009	Bancaja BVA-VPO 1, FTA	55	12	16	34	16	19	23	3	3	5
Diciembre	2010	AyT Goya Hipotecario III, FTA	4.000	1.787	1.984	2.196	1.781	1.980	2.192	178	200	208
Febrero	2011	Douro SME Series 2	3.472		3.348	3.392		3.348	3.392			
Abril	2011	AyT Goya Hipotecario IV, FTA	1.300	583	648	718	596	662	735	66	66	67
Diciembre	2011	AyT Goya Hipotecario V, FTA	1.400	649	728	811	670	748	833	72	76	77
Marzo	2013	FonCaixa Leasings 2, FTA	1.217		241	307		243	313		112	112
Octubre	2015	FonCaixa PYMES 6, FTA	1.119			583			623			45
Noviembre	2015	FonCaixa PYMES 7, FTA	2.529			942			973			88
Febrero	2016	CaixaBank RMBS 1, FT	14.200	10.919	11.800	12.678	10.944	11.846	12.742	568	568	568
Junio	2016	CaixaBank Consumo 2, FT	1.300	324	488	738	350	534	812	52	52	53
Noviembre	2016	CaixaBank Pymes 8, FT	2.250	899	1.242	1.680	973	1.343	1.796	84	93	93
Marzo	2017	CaixaBank RMBS 2, FT	2.720	2.256	2.419	2.598	2.294	2.459	2.639	129	130	130
Julio	2017	CaixaBank Consumo 3, FT	2.450	911	1.408	2.099	931	1.457	2.162	42	99	99
Noviembre	2017	CaixaBank Pymes 9, FT	1.850	977	1.375	1.806	1.007	1.413	1.850	44	85	85
Diciembre	2017	CaixaBank RMBS 3, FT	2.550	2.122	2.325	2.532	2.135	2.344	2.550	88	115	116
Mayo	2018	CaixaBank Consumo 4, FT	1.700	835	1.347		944	1.494		43	69	
Noviembre	2018	CaixaBank Pymes 10, FT	3.325	2.322	3.232		2.525	3.325		159	159	
Junio	2019	CaixaBank Leasings 3, FT	1.830	1.535			1.581			90		
Noviembre	2019	CaixaBank Pymes 11, FT	2.450	2.388			2.451			116		
TOTAL			**73.247**	**31.741**	**37.491**	**38.816**	**31.058**	**36.253**	**36.896**	**1.939**	**2.037**	**1.984**

Los bonos de titulización colocados en mercado se registran en el epígrafe «Pasivos financieros a coste amortizado – Valores representativos de deuda emitidos» de los balances adjuntos y se corresponde con la diferencia entre el valor en libros de los titulizados y el valor en libros de los bonos recomprados.

Por otro lado, el Grupo mantiene las siguientes operaciones de titulización sintética mediante la cual se transfiere parcialmente el riesgo de crédito de un conjunto de acreditados clasificados en el epígrafe «Activos financieros a coste amortizado -Préstamos y anticipos» del balance:

OPERACIONES DE TITULIZACIÓN SINTÉTICA
(Millones de euros)

FECHA EMISIÓN	FONDO	EXPOSICIÓN INICIAL TITULIZADA	VALOR EN LIBROS TITULIZADO		
			31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Febrero 2016	Gaudí I	2.025	356	920	2.021
Agosto 2018	Gaudí II	2.025	2.019	2.025	
Abril 2019	Gaudí III	1.282	1.281		
TOTAL		**5.332**	**3.656**	**2.945**	**2.021**

La cesión del riesgo de crédito se articula como una garantía financiera y no tiene la consideración de transferencia sustancial de riesgos y beneficios, motivo por cual las exposiciones subyacentes se mantienen reconocidas en balance.

27.3. Depósitos de valores y servicios de inversión

A continuación se detallan, en función de su naturaleza, los valores depositados en el Grupo por terceros:

VALORES DEPOSITADOS POR TERCEROS
(Millones de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Anotaciones en cuenta	**175.526**	**159.417**	**173.267**
Valores anotados en el registro central del mercado	122.890	112.109	129.249
Instrumentos de patrimonio. Cotizados	54.355	50.113	65.005
Instrumentos de patrimonio. No cotizados	2.771	2.873	3.454
Valores representativos de deuda. Cotizados	65.764	59.123	60.790
Valores registrados en la propia Entidad	0	29	13
Valores representativos de deuda. Cotizados	0	29	13
Valores confiados a otras entidades depositarias	52.636	47.279	44.005
Instrumentos de patrimonio. Cotizados	20.608	16.728	16.896
Instrumentos de patrimonio. No cotizados	8	32	13
Valores representativos de deuda. Cotizados	30.710	25.902	27.038
Valores representativos de deuda. No cotizados	1.310	4.617	58
Títulos físicos	**3.538**	**3.212**	**3.691**
En poder de la Entidad	3.018	3.174	3.651
Instrumentos de patrimonio	3.001	3.174	3.651
Valores representativos de deuda	17	0	0
Confiados a otras entidades	520	38	40
Instrumentos de patrimonio	520	38	40
Otros instrumentos financieros	72.397	**77.940**	**18.291**
TOTAL	**251.461**	**240.569**	**195.249**

27.4. Activos financieros dados de baja del balance por causa de su deterioro

A continuación se muestra el resumen de los movimientos en las partidas dadas de baja del balance por considerarse remota su recuperación. Estos activos financieros figuran registrados como «Activos en suspenso» en cuentas de orden complementarias a los balances:

MOVIMIENTO DE ACTIVOS FALLIDOS
(Millones de euros)

	2019	2018	2017
SALDO AL INICIO DEL EJERCICIO	**14.639**	**15.823**	**15.457**
Altas:	**1.937**	**1.953**	**3.204**
De las que por combinaciones de negocio (Nota 7)	*0*	*0*	*1.284*
Bajas:	**2.665**	**3.137**	**2.838**
Por recuperación en efectivo del principal (Nota 36)	784	455	298
Por recuperación en efectivo de los productos vencidos y no cobrados	23	36	75
Por enajenación de fallidos **	635	1.843	1.505
Por condonación, prescripción y otras causas	1.223	803	960
SALDO AL FINAL DEL EJERCICIO	**13.911**	**14.639**	**15.823**
Del que: intereses devengados sobre deuda fallida *	4.112	4.463	4.497

(*) Incluye, básicamente, intereses devengados por los activos financieros en el momento de su baja del balance.
(**) Corresponde a las operaciones de venta de activos dudosos y fallidos realizadas e incluye los intereses asociados a estas carteras.

28. Ingresos por intereses

El desglose del saldo de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

DETALLE DE INGRESOS POR INTERESES
(Millones de euros)

	2019	2018	2017
Bancos centrales	**0**	**0**	**0**
Entidades de crédito	**47**	**31**	**31**
Valores representativos de deuda	**2.101**	**1.993**	**2.169**
Activos financieros mantenidos para negociar	7	13	18
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados		0	0
Activos financieros obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	5	5	0
Activos financieros valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	1.966	1.856	0
Activos financieros disponibles para la venta			2.082
Activos financieros a coste amortizado	123	119	0
Préstamos y partidas a cobrar		0	21
Cartera de inversión a vencimiento		0	48
Préstamos y anticipos a la clientela y otros productos financieros	**4.808**	**4.762**	**4.657**
Administraciones públicas	75	97	132
Créditos y efectos comerciales	175	176	185
Deudores con garantía hipotecaria	1.921	2.018	2.063
Préstamos personales	2.089	1.910	1.668
Cuentas de crédito	434	428	468
Resto	114	133	141
Rectificación de ingresos por operaciones de cobertura	**(28)**	**5**	**(67)**
Ingresos por intereses de pasivos	**127**	**155**	**181**
TOTAL	**7.055**	**6.946**	**6.971**
De los que: intereses de exposiciones en stage 3 (dudosos en 2017)	196	293	281

A continuación se presenta el tipo de interés efectivo medio de las distintas categorías de activos financieros calculados sobre los saldos netos medios (excluidas las rectificaciones):

RENDIMIENTO MEDIO DEL ACTIVO
(Porcentaje)

	2019	2018	2017
Depósitos en bancos centrales	0,00%	0,00%	0,00%
Activos financieros mantenidos para negociar - Valores representativos de deuda	0,39%	0,64%	0,67%
Activos financieros obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados - Valores representativos de deuda	4,46%	3,61%	
Activos financieros valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global / Activos disponibles para la venta - Valores representativos de deuda	2,61%	2,71%	3,21%
Activos financieros a coste amortizado			
Depósitos en entidades de crédito	1,07%	0,64%	0,92%
Crédito a la clientela	2,25%	2,28%	2,17%
Valores representativos de deuda	0,68%	0,70%	0,85%
Inversiones mantenidas hasta el vencimiento - Valores representativos de deuda			0,51%

29. Gastos por intereses

El desglose del saldo de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

DETALLE DE GASTOS POR INTERESES
(Millones de euros)

	2019	2018	2017
Bancos centrales	(48)	(39)	(37)
Entidades de crédito	(98)	(70)	(74)
Depósitos de la clientela y otras cargas financieras	(303)	(350)	(409)
Valores representativos de deuda emitidos (excluidos los pasivos subordinados) *	(616)	(686)	(739)
Rectificación de gastos por operaciones de cobertura	511	552	582
Gastos financieros de productos de seguros	(1.426)	(1.319)	(1.434)
Gastos por intereses de activos	(97)	(91)	(79)
Intereses por pasivos por arrendamientos (Nota 1.4 y 22.4)	(20)		
Otros	(7)	(36)	(35)
TOTAL	**(2.104)**	**(2.039)**	**(2.225)**

(*) Excluidos los intereses de las participaciones preferentes computables como Additional Tier 1 (con cargo en fondos propios)

A continuación se presenta el tipo de interés efectivo medio de las distintas categorías de pasivos financieros calculados sobre los saldos netos medios (excluidas las rectificaciones):

RENDIMIENTO MEDIO DEL PASIVO
(Porcentaje)

	2019	2018	2017
Depósitos de bancos centrales	0,21%	0,13%	0,11%
Depósitos de entidades de crédito	0,86%	0,54%	0,54%
Depósitos de la clientela	0,13%	0,16%	0,20%
Valores representativos de deuda emitidos (excluidos los pasivos subordinados)	1,93%	2,26%	2,35%
Pasivos subordinados	1,75%	2,45%	3,68%

30. Ingresos por dividendos

El desglose del saldo de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

INGRESOS POR DIVIDENDOS
(Millones de euros)

	2019	2018	2017
Telefónica	104	104	104
Resto	59	42	23
TOTAL	**163**	**146**	**127**

31. Comisiones

El desglose del saldo de estos capítulos de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

DETALLE DE INGRESOS POR COMISIONES
(Millones de euros)

	2019	2018	2017
Riesgos contingentes	162	156	127
Disponibilidad de créditos	51	50	53
Cambio de divisas y billetes extranjeros	94	97	110
Servicio de cobros y pagos	1.023	1.028	914
de las que: tarjetas de crédito y débito	*506*	*529*	*444*
Servicio de valores	81	96	98
Comercialización de productos financieros no bancarios	1.120	1.121	989
Otras comisiones	409	350	469
TOTAL	**2.940**	**2.898**	**2.760**

DETALLE DE GASTOS POR COMISIONES
(Millones de euros)

	2019	2018	2017
Cedidas a otras entidades y corresponsales	(99)	(104)	(97)
de las que: operaciones con tarjetas y cajeros	*(88)*	*(97)*	*(84)*
Operaciones con valores	(25)	(24)	(18)
Otras comisiones	(218)	(187)	(146)
TOTAL	**(342)**	**(315)**	**(261)**

32. Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros

El desglose del saldo de estos capítulos de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

DETALLE DE GANANCIAS O PERDIDAS POR ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS
(Millones de euros)

	2019	2018	2017
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados (neto)	**240**	**126**	**169**
Activos financieros a coste amortizado / Préstamos y partidas a cobrar	2	(25)	1
Valores representativos de deuda	2	1	
Préstamos y anticipos		(26)	1
Pasivos financieros a coste amortizado (Nota 15)		102	88
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global / Activos financieros disponibles para la venta	235	48	77
Valores representativos de deuda	235	48	73
Instrumentos de patrimonio			4
Otros	3	1	3
Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar (neto)	**139**	**40**	**47**
Instrumentos de patrimonio	29	(29)	106
Valores representativos de deuda		(1)	1
Derivados financieros	110	70	(60)
Ganancias o pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados (neto)	**(74)**	**61**	
Instrumentos de patrimonio (Nota 12)	(7)	66	
Valores representativos de deuda	(54)	(5)	
Préstamos y anticipos	(13)		
Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas (neto)	**45**	**39**	**(9)**
Ineficacias coberturas de flujos de efectivo (Nota 15)			(24)
Ineficacias coberturas de valor razonable		2	15
Valoración de los derivados de cobertura (Nota 15)	292	(442)	(366)
Valoración de los elementos cubiertos (Nota 15)	(292)	444	380
Resto	45	37	
TOTAL	**350**	**266**	**207**

33. Otros Ingresos y otros gastos de explotación e ingresos y gastos de activos y pasivos afectos al negocio asegurador o reaseguros

El desglose del saldo de estos capítulos de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

DETALLE DE OTROS INGRESOS DE EXPLOTACION
(Millones de euros)

	2019	2018	2017
Ingresos de las inversiones inmobiliarias y otras rentas	119	142	145
Ventas e ingresos por prestación de servicios no financieros	289	297	241
Otros Ingresos	247	189	312
TOTAL	**655**	**628**	**698**

DETALLE DE OTRAS CARGAS DE EXPLOTACION
(Millones de euros)

	2019	2018	2017
Contribución al Fondo de Garantía de Depósitos / Fondo de Resolución Nacional	(345)	(325)	(309)
Gastos explotación inversiones inmobiliarias y otras *	(127)	(320)	(358)
Variación de existencias y otros gastos de la actividad no financiera	(249)	(263)	(211)
Gastos asociados a reguladores y supervisores	(14)	(12)	(11)
Otros conceptos	(306)	(232)	(239)
TOTAL	**(1.041)**	**(1.152)**	**(1.128)**

(*) Incluye los gastos relacionados con las inversiones inmobiliarias en régimen de alquiler.

DETALLE DE INGRESOS Y GASTOS DE ACTIVOS Y PASIVOS AFECTOS AL NEGOCIO ASEGURADOR O REASEGURO
(Millones de euros)

	2019	2018	2017
Ingresos			
Primas de seguros y reaseguros cobradas *	952	987	815
Ingresos por reaseguros	(68)	(48)	8
TOTAL	**884**	**939**	**823**
Gastos			
Prestaciones pagadas y otros gastos relacionados con la actividad aseguradora *	(61)	(107)	(117)
Dotaciones netas a provisiones técnicas *	(242)	(261)	(212)
Primas de seguros y reaseguros pagadas	(25)	(20)	(23)
TOTAL	**(328)**	**(388)**	**(352)**

(*) Deducida la parte correspondiente a gasto financiero.

34. Gastos de personal

El desglose del saldo de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

DETALLE DE GASTOS DE PERSONAL
(Millones de euros)

	2019	2018	2017
Sueldos y salarios	(2.207)	(2.187)	(2.137)
Seguridad Social	(517)	(482)	(472)
Aportaciones a planes de pensiones (ahorro y riesgo) *	(145)	(139)	(136)
Dotaciones a planes de prestación definida	3	3	2
Otros gastos de personal	(1.090)	(153)	(238)
De los que: Acuerdo laboral 8-5-2019 (Nota 23.2)	*(978)*		
TOTAL	**(3.956)**	**(2.958)**	**(2.981)**

(*) Incluye primas pagadas

El gasto registrado en el apartado «Dotaciones a planes de aportación definida» incluye, fundamentalmente, las aportaciones obligatorias establecidas que se realizan para dar cobertura a los compromisos de jubilación, invalidez y defunción de los empleados en activo. Para la cobertura de jubilación, CaixaBank realiza una aportación mensual equivalente a un porcentaje sobre los conceptos salariales pensionables, que va del 0% al 8,5% en función de la antigüedad en la Entidad u otras condiciones pactadas.

La partida «Otros gastos de personal» incluye, entre otros, los conceptos de formación, ayuda de estudios, indemnizaciones y otros beneficios a corto plazo. Adicionalmente, en este epígrafe se registra el coste de los planes de remuneraciones basados en instrumentos de capital, registrados con contrapartida en el epígrafe «Fondos propios – Otros elementos de patrimonio neto» de los balances adjuntos, neto del correspondiente efecto fiscal. A continuación se recogen los importes devengados de los planes de remuneración basados en acciones:

REMUNERACIONES BASADAS EN ACCIONES
(Millones de euros)

	2019 (**)	2018	2017
Remuneración variable formato bonus - Consejero Ejecutivo, Alta Dirección y otros miembros del colectivo identificado	9	8	7
Remuneración variable del Plan de Incentivos a Largo Plazo (ILP) vinculados al PE 2015-2018 *		2	3
Remuneración variable del Plan de Incentivos Anual Consolidable vinculados al PE 2019-2021	3		
TOTAL	**12**	**10**	**10**
Beneficiarios afectos al Plan de Incentivos Anual Consolidable (personas):	90		

(*) Con respecto al Incentivo a Largo Plazo (ILP) vinculado al PE 2015-2018, el número máximo estimado de Beneficiarios del Plan autorizados ascendía a 80 personas. El importe devengado en 2017 es el target, el cual se ha ajustado en 2018 por el grado de consecución del plan.
(**) De acuerdo con lo establecido en la Política de Remuneraciones a los Consejeros aprobada en los acuerdos de la Junta General de Accionistas de 6 de abril de 2019, la referencia para el cálculo de las acciones equivalentes a la remuneración variable basada en instrumentos de patrimonio neto de la Entidad para el ejercicio 2019 es la media de la cotización de cierre de la acción de CaixaBank, SA entre el 1 y el 15 de febrero de 2020.

A continuación se detallan las características de los componentes variables existentes que implican remuneraciones que se liquidan mediante la entrega de acciones:

REMUNERACIONES BASADAS EN ACCIONES

REMUNERACIÓN EN ACCIONES *	COLECTIVO IDENTIFICADO	PERIODO DE DEVENGO	ESQUEMA DE PAGO	PARÁMETROS EVALUADOS	NIVEL DE CONSECUCIÓN
Remuneración variable en formato bonus	Consejeros Ejecutivos ** , Alta Dirección *** y otros directivos clave del Grupo ***	Anual	En cada liquidación el pago se abona en acciones [50%] y en efectivo [50%]	i) Retos individuales (50%) vinculados a los objetivos estratégicos.	Min [80%] y Máx (120%) Se considerará ajuste cualitativo final [+/- 25%]
				ii) Retos corporativos (50%) vinculados a los siguientes parámetros: - ROTE (10%) - Ratio de eficiencia core (10%) - Variación de activos problemáticos (10%) - Risk Appetite Framework (RAF) (10%) - Calidad (5%) - Conducta y cumplimiento (5%)	Min [60%] y Máx [120%]
Plan de Incentivos Anuales Condicionados vinculados al PE 2019-2021 **	Consejeros Ejecutivos, Alta Dirección y otros directivos clave del Grupo	Del 2019 al 2023: - 1er ciclo: 2019-2021 - 2do ciclo: 2020-2022 - 3er ciclo: 2021-2023	Consejeros Ejecutivos y miembros del Comité de Dirección: - 1er ciclo: 1/3 en 2023, 2024 y 2025 - 2do ciclo: 1/3 en 2024, 2025 y 2026 - 3er ciclo: 1/3 en 2025, 2026 y 2027	i) Incentivo provisional basado en las siguientes métricas: - Ratio de eficiencia core (40%) - ROTE (40%) - Índice de experiencia del cliente (20%)	Min [80%] y Máx (120%) La concesión del incentivo provisional depende del cumplimiento de un mínimo de ROTE para cada ciclo.
			Otros directivos clave del Grupo - 1er ciclo: 100% en 2023 - 2do ciclo: 100% en 2024 - 3er ciclo: 100% en 2025	ii) Incentivo definitivo: ajuste ex post al incentivo provisional basado en las siguientes métricas: - RAF (60%) - Total Shareholder Return (TSR) (30%) - Índice Global de Reputacion (IGR) (10%)	Se establecen condiciones adicionales en función del posicionamiento de CaixaBank con respecto a las métricas indicadas.

(*) En el Informe Anual de Remuneraciones de los consejeros de las sociedades anónimas cotizadas del presente ejercicio se detallan los términos y condiciones vinculados a dichos esquemas retributivos.

(**) Los Consejeros Ejecutivos tienen reconocida una remuneración variable en forma de bonus determinado sobre una retribución target establecida por el Consejo a propuesta de la Comisión de Retribuciones, con un nivel de consecución ajustado al riesgo y a la medición del rendimiento. Su determinación será aprobada por el Consejo a propuesta de la Comisión de Retribuciones.

(***) El reto corporativo de los miembros de la Alta Dirección y otros directivos clave del Grupo se calcula de manera alineada al Consejero Delegado, si bien la ponderación del RAF y de la variación de activos problemáticos es del 15% y del 5%, respectivamente.

A continuación se presenta la composición de la plantilla, en términos medios, por categorías profesionales y género:

PLANTILLA MEDIA *

(Número de empleados)

	2019			2018			2017		
	HOMBRES	MUJERES	*DE LOS QUE: CON DISCAPACIDAD ≥ 33%*	HOMBRES	MUJERES	*DE LOS QUE: CON DISCAPACIDAD ≥ 33%*	HOMBRES	MUJERES	*DE LOS QUE: CON DISCAPACIDAD ≥ 33%*
Directivos	3.716	2.366	*26*	3.769	2.216	*0*	3.927	2.182	
Mandos intermedios	3.454	4.035	*32*	3.262	3.939	*29*	3.247	3.945	*64*
Gestores	9.650	13.376	*285*	10.365	13.765	*312*	10.342	13.643	*151*
TOTAL	**16.820**	**19.777**	***343***	**17.396**	**19.920**	***341***	**17.516**	**19.770**	***215***

(*) La distribución por categorías profesionales y género puntual no difiere significativamente de la plantilla media.

35. Otros gastos de administración

El desglose del saldo de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

DETALLE DE OTROS GASTOS DE ADMINISTRACION
(Millones de euros)

	2019	2018	2017
Tecnología y sistemas	(435)	(373)	(298)
Publicidad *	(190)	(174)	(143)
Inmuebles e instalaciones	(114)	(115)	(113)
Alquileres **	(44)	(185)	(178)
Comunicaciones	(71)	(70)	(60)
Servicios administrativos subcontratados	(86)	(109)	(142)
Tributos	(38)	(40)	(31)
Servicio de vigilancia y traslado de fondos	(34)	(33)	(32)
Gastos de representación y desplazamiento del personal	(55)	(57)	(50)
Impresos y material de oficina	(16)	(12)	(15)
Informes técnicos	(58)	(56)	(56)
Gastos judiciales y de letrados	(16)	(15)	(16)
Órganos de Gobierno y Control	(10)	(10)	(8)
Otros gastos	(81)	(47)	(27)
TOTAL	**(1.248)**	**(1.296)**	**(1.169)**

* Incluye publicidad en medios, patrocinios, promociones y otros gastos comerciales.
** El importe de los alquileres a corto plazo en el que no se ha aplicado NIIF 16 es inmaterial.

En el apartado de "Informes técnicos" se incluyen los honorarios y gastos pagados al auditor, sin incluir el IVA correspondiente, según el siguiente detalle:

HONORARIOS DEL AUDITOR EXTERNO *
(Miles de euros)

	2019	2018	2017
Auditor del grupo (PwC en 2019 y 2018; Deloitte en 2017)	**4.974**	**4.862**	**11.028**
Auditoría	3.817	3.762	3.766
Auditoría	3.285	2.817	2.879
Revisión limitada	532	945	887
Otros servicios	1.157	1.100	7.262
Due diligence financieras			438
Comfort letters emisiones	350	179	450
Informes de procedimientos acordados	804	707	948
Otros trabajos	3	214	758
Trabajos de apoyo en actuaciones inspectoras			661
Asesoramiento regulatorio			2.964
Servicios de cyberseguridad			995
Servicios de asesoramiento fiscal			48
**Otros auditores ** **		**40**	**4.205**
Auditoría		40	188
Otros servicios			4.017
TOTAL	**4.974**	**4.902**	**15.233**

(*) Los servicios contratados a nuestros auditores cumplen con los requisitos de independencia recogidos en la Ley de Auditoría de Cuentas y, en ningún caso, incluyen la realización de trabajos incompatibles con la función de auditoría.

(**) Adicionalmente, en 2019 el auditor de cuentas de una sociedad del Grupo que no tiene consideración de Entidad de Interés Público factura por la auditoría de la misma un importe de 80 miles de euros (85 miles de euros en 2018). Por su parte, los honorarios de otros servicios facturados por este auditor y su red al Grupo en 2019 ascienden a 9.661 miles de euros (7.823 miles de euros en 2018).

Información sobre el periodo medio de pago a proveedores

A continuación se desglosa la información requerida en relación a los pagos realizados y pendientes de pago en la fecha del cierre del balance:

PAGOS REALIZADOS Y PENDIENTES EN LA FECHA DE CIERRE DEL BALANCE
(Millones de euros)

	2019
Total pagos realizados	2.807
Total pagos pendientes	42
TOTAL PAGOS DEL EJERCICIO	**2.849**

PERIODO MEDIO DE PAGO Y RATIOS DE PAGO A PROVEEDORES
(Días)

	2019
Periodo medio de pago a proveedores	23,20
Ratio de operaciones pagadas	23,33
Ratio de operaciones pendientes de pago	16,93

De acuerdo con la Disposición Transitoria Segunda de la Ley 15/2010, con carácter general el plazo máximo legal es de 30 días, ampliable mediante pacto de las partes hasta un plazo no superior a 60 días.

36. Deterioro del valor o reversión del deterioro de activos financieros no valorados a valor razonable con cambio en resultados

El desglose del saldo de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias adjunta es el siguiente:

DETALLE DE DETERIORO DEL VALOR O REVERSION DEL DETERIORO DE ACTIVOS FINANCIEROS NO VALORADOS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIO EN RESULTADOS

(Millones de euros)

	2019	2018	2017
Activos financieros a coste amortizado / préstamos y partidas a cobrar	**(425)**	**(124)**	**(805)**
Préstamos y anticipos	(425)	(125)	(775)
Dotaciones netas (Nota 14)	(410)	(68)	(554)
Del que Entidades de Crédito	*(2)*		*3*
Del que Clientela	*(408)*	*(68)*	*(557)*
Saneamientos (Nota 27.4)	(799)	(512)	(519)
Activos fallidos recuperados (Nota 27.4)	784	455	298
Valores representativos de deuda (Nota 14)		1	(30)
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global / Activos financieros disponibles para la venta		**(2)**	**(144)**
Saneamientos		(2)	(144)
Instrumentos de patrimonio			(140)
Valores representativos de deuda		(2)	(4)
TOTAL	**(425)**	**(126)**	**(949)**

37. Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros

El desglose del saldo de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

DETALLE DE DETERIORO DEL VALOR O REVERSIÓN DEL DETERIORO DEL VALOR DE ACTIVOS NO FINANCIEROS
(Millones de euros)

	2019	2018	2017
Activos tangibles	**(80)**	**(17)**	**(53)**
Activo material de uso propio	(35)	(21)	(30)
Dotaciones (Nota 18)	(3)	(1)	(6)
Disponibilidades (Nota 18)	7	3	6
Saneamientos	(39)	(23)	(30)
Inversiones inmobiliarias (Nota 18)	(45)	4	(23)
Dotaciones	(111)	(249)	(294)
Disponibilidades	66	253	271
Activos intangibles (Nota 19)	**(25)**	**(25)**	**(70)**
Dotaciones	(4)	(5)	(5)
Disponibilidades	1	4	4
Saneamientos	(22)	(24)	(69)
Otros (Nota 20)	**(1)**	**(7)**	**(47)**
Existencias		(7)	(47)
Dotaciones	(2)	(18)	(315)
Disponibilidades	2	11	268
Resto	(1)		
TOTAL	**(106)**	**(49)**	**(170)**

38. Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros

El desglose del saldo de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

DETALLE DE GANANCIAS O PÉRDIDAS AL DAR DE BAJA EN CUENTAS ACTIVOS NO FINANCIEROS

(Millones de euros)

	2019			2018			2017		
	GANANCIA	PÉRDIDA	RESULTADO NETO	GANANCIA	PÉRDIDA	RESULTADO NETO	GANANCIA	PÉRDIDA	RESULTADO NETO
Por venta de activo material	85	(36)	49	95	(66)	29	106	(72)	34
Por venta de participaciones (Nota 16)	1	4	5	9	(608)	(599)	1	(188)	(186)
Por venta de otros activos *	1	0	1	99	(5)	94	41	(3)	37
TOTAL	**87**	**(32)**	**55**	**203**	**(679)**	**(476)**	**148**	**(263)**	**(115)**

(*) Corresponde a resultados por venta de activos inmobiliarios clasificados como Existencias (véase Nota 20).

39. Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como operaciones interrumpidas

El desglose del saldo de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

DETALLE DE GANANCIAS/(PÉRDIDAS) DE ACTIVOS NO CORRIENTES MANTENIDOS PARA LA VENTA
(Millones de euros)

	2019	2018	2017
Pérdidas por deterioro de activos no corrientes en venta (Nota 21)	(134)	(335)	(175)
Beneficio neto por venta de activos no corrientes en venta *	18	186	177
TOTAL	**(116)**	**(149)**	**2**

(*) La totalidad de los importes de ganancias y pérdidas por la venta de activos no corrientes corresponden a inmuebles procedentes de la regularización de créditos, cuyo importe no es significativo a nivel individual.

40. Información sobre el valor razonable

40.1. Valor razonable de los activos y pasivos financieros

Todos los instrumentos financieros se clasifican en uno de los siguientes niveles en función de la metodología empleada en la obtención de su valor razonable:

- Nivel 1: se utiliza el precio que se pagaría por ellos en un mercado organizado, transparente y profundo («el precio de cotización» o «el precio de mercado»). Se incluyen en este nivel, de forma general, los valores representativos de deuda con mercado líquido, los instrumentos de capital cotizados y los derivados negociados en mercados organizados, así como los fondos de inversión.
- Nivel 2: se utilizan técnicas de valoración en las cuales las hipótesis consideradas corresponden a datos de mercado observables directa o indirectamente o precios cotizados en mercados activos.

  Respecto de aquellos instrumentos clasificados en el Nivel 2 para los cuales no existe un precio de mercado, su valor razonable se estima recurriendo a precios cotizados recientes de instrumentos análogos y a modelos de valoración suficientemente contrastados y reconocidos por la comunidad financiera internacional, considerando las peculiaridades específicas del instrumento que debe valorarse y, muy especialmente, los distintos tipos de riesgos asociados al mismo.

- Nivel 3: se utilizan técnicas de valoración en las cuales algunas de las hipótesis significativas no están apoyadas en datos directamente observables en el mercado.

  Para la obtención del valor razonable del resto de instrumentos financieros clasificados en el Nivel 3, para cuya valoración no existen datos observables directamente en el mercado, se utilizan técnicas alternativas, entre las que se cuentan la solicitud de precio a la entidad comercializadora o la utilización de parámetros de mercado correspondientes a instrumentos con un perfil de riesgo asimilable al instrumento objeto de valoración, ajustados con el objetivo de recoger los diferentes riesgos intrínsecos.

  En cuanto a los instrumentos de capital no cotizados, clasificados en el Nivel 3, se considera que su coste de adquisición minorado por cualquier pérdida por deterioro obtenida en base a la información disponible es la mejor estimación de su valor razonable.

El proceso de determinación del valor razonable asegura que los activos y pasivos son valorados adecuadamente. Se ha establecido una estructura de comités en el que se basa el proceso de propuesta y aprobación para la contratación de instrumentos financieros en el mercado:

- Los inputs de mercado y demás parámetros y metodologías de valoración y cuantificación de riesgos, así como los condicionantes del registro de las operaciones y posibles impactos de carácter contable, jurídico o fiscal, son objeto de análisis por parte de las Áreas responsables y de forma previa a la autorización.
- Los aspectos asociados a la valoración de instrumentos derivados e instrumentos de renta fija son responsabilidad de una unidad independiente, organizativamente situada en el Área de Riesgos, quien comunica las decisiones adoptadas al entorno de gestión donde el nuevo producto deba ser objeto de contratación.

Sin menoscabo alguno de su autonomía e independencia en su toma de decisiones respecto al ejercicio de la función de valoración y cuantificación de riesgos, dicho análisis conlleva un proceso de contraste, conciliación y, en la medida de lo posible, consenso con las Áreas de negocio.

A continuación se presenta el valor razonable de los instrumentos financieros registrados en balance, excluido el negocio asegurador, junto con su desglose por niveles y el valor en libros asociado:

VALOR RAZONABLE DE ACTIVOS FINANCIEROS (AF)

(Millones de euros)

	31-12-2019					31-12-2018					31-12-2017				
	VALOR EN LIBROS	VALOR RAZONABLE				VALOR EN LIBROS	VALOR RAZONABLE				VALOR EN LIBROS	VALOR RAZONABLE			
		TOTAL	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3		TOTAL	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3		TOTAL	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3
AF mantenidos para negociar (Nota 11)	**7.370**	**7.370**	**1.189**	**6.169**	**12**	**9.810**	**9.810**	**1.119**	**8.682**	**9**	**10.597**	**10.597**	**2.433**	**8.150**	**14**
Derivados	6.194	6.194	27	6.167		8.707	8.707	32	8.675		8.162	8.162	13	8.149	
Instrumentos de patrimonio	457	457	457			348	348	348			403	403	403		
Valores representativos de deuda	719	719	705	2	12	755	755	739	7	9	2.032	2.032	2.017	1	14
AF no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados (Nota 12)	**427**	**427**	**54**	**59**	**314**	**704**	**704**	**223**		**480**					
Instrumentos de patrimonio	198	198	54	2	142	232	232	223		8					
Valores representativos de deuda	63	63		57	6	145	145			145					
Préstamos y anticipos	166	166			166	327	327			327					
Clientela	166	166			166	327	327			327					
AF designados a valor razonable con cambios en resultados	**1**	**1**	**1**								**6.500**	**6.500**	**6.500**		
Instrumentos de patrimonio											4.299	4.299	4.299		
Valores representativos de deuda	1	1	1								2.101	2.101	2.101		
Préstamos y anticipos											100	100	100		
AF a valor razonable con cambios en otro resultado global (Nota 13)	**18.371**	**18.371**	**17.414**	**245**	**712**	**21.888**	**21.888**	**20.871**	**145**	**873**					
Instrumentos de patrimonio	2.407	2.407	1.617	78	712	3.565	3.565	2.686	11	868					
Valores representativos de deuda	15.964	15.964	15.797	167		18.323	18.323	18.185	134	5					
AF disponibles para la venta											**69.555**	**69.555**	**65.569**	**3.451**	**535**
Instrumentos de patrimonio											2.883	2.883	2.427	7	449
Valores representativos de deuda											66.672	66.672	63.142	3.444	86
AF a coste amortizado (Nota 14)	**244.702**	**264.355**	**11.593**	**1.968**	**250.794**	**242.582**	**259.358**	**11.653**	**638**	**247.067**					
Valores representativos de deuda	17.389	17.878	11.593	1.968	4.317	17.060	17.295	11.653	638	5.004					
Préstamos y anticipos	227.313	246.477			246.477	225.522	242.063			242.063					
Bancos centrales	6	6			6	5	5			5					
Entidades de crédito	5.153	5.536			5.536	7.550	8.263			8.263					
Clientela	222.154	240.935			240.935	217.967	233.795			233.795					
Préstamos y partidas a cobrar											**226.273**	**241.075**		**257**	**240.818**
Valores representativos de deuda											2.576	2.585		257	2.328
Préstamos y anticipos											223.697	238.490			238.490
Bancos centrales											5	5			5
Entidades de crédito											7.374	7.957			7.957
Clientela											216.318	230.529			230.529
Inversiones mantenidas hasta vencimiento											**11.085**	**11.207**	**9.530**	**1.677**	
Derivados - contabilidad de coberturas (Nota 15)	**2.133**	**2.133**		**2.133**		**2.056**	**2.056**		**2.056**		**2.597**	**2.597**		**2.597**	

VALOR RAZONABLE DE PASIVOS FINANCIEROS

(Millones de euros)

	31-12-2019					31-12-2018					31-12-2017				
	VALOR EN LIBROS	VALOR RAZONABLE				VALOR EN LIBROS	VALOR RAZONABLE				VALOR EN LIBROS	VALOR RAZONABLE			
		TOTAL	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3		TOTAL	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3		TOTAL	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3
Pasivos financieros mantenidos para negociar (Nota 11)	**2.338**	**2.338**	**505**	**1.833**		**9.015**	**9.015**	**477**	**8.538**		**8.605**	**8.605**	**777**	**7.828**	
Derivados	1.867	1.867	34	1.833		8.616	8.616	78	8.538		7.861	7.861	33	7.828	
Posiciones cortas	471	471	471			399	399	399			744	744	744		
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados (Nota 1)	**1**	**1**	**1**								**8.241**	8.241	**8.241**		
Depósitos											8.241	8.241	8.241		
Otros pasivos financieros	1	1	1												
Pasivos financieros a coste amortizado (Nota 22)	**283.975**	**286.577**	**31.589**		**254.988**	**282.460**	**283.017**	**26.941**		**256.076**	**280.898**	**282.191**	**28.497**		**253.694**
Depósitos	241.735	242.664			242.664	247.640	247.458			247.458	246.804	246.568			246.568
Bancos centrales	14.418	14.458			14.458	29.406	29.669			29.669	31.681	31.827			31.827
Entidades de crédito	6.238	6.246			6.246	8.034	7.993			7.993	11.515	11.426			11.426
Clientela	221.079	221.960			221.960	210.200	209.796			209.796	203.608	203.315			203.315
Valores representativos de deuda emitidos	33.648	35.321	31.589		3.732	29.244	29.982	26.941		3.041	29.919	31.448	28.497		2.951
Otros pasivos financieros	8.592	8.592			8.592	5.576	5.577			5.577	4.175	4.175			4.175
Derivados - contabilidad de coberturas (Nota 15)	**515**	**515**		**515**		**793**	**793**		**793**		**793**	**793**		**793**	

Las valoraciones obtenidas por los modelos internos podrían resultar diferentes si se hubieran aplicado otros métodos u otras asunciones en el riesgo de tipo de interés, en los diferenciales de riesgo de crédito, de riesgo de mercado, de riesgo de cambio, o en sus correspondientes correlaciones y volatilidades. No obstante todo lo anterior, los Administradores del Grupo consideran que los modelos y técnicas aplicados reflejan adecuadamente el valor razonable de los activos y pasivos financieros registrados en el balance, así como de los resultados generados por estos instrumentos financieros.

A continuación se presenta el detalle del valor razonable en contraste con el valor en libros de los activos financieros afectos al negocio asegurador (véase Nota 17):

VALOR RAZONABLE DE ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS AFECTOS AL NEGOCIO ASEGURADOR (*)
(Millones de euros)

	31-12-2019					31-12-2018				
	VALOR EN LIBROS	VALOR RAZONABLE				VALOR EN LIBROS	VALOR RAZONABLE			
		TOTAL	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3		TOTAL	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3
ACTIVOS FINANCIEROS										
Activos financieros mantenidos para negociar	**1.066**	**1.066**	**1.066**			**945**	**945**	**943**		**2**
Valores representativos de deuda	1.066	1.066	1.066			945	945	943		2
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	**12.150**	**12.150**	**12.150**			**7.990**	**7.990**	**7.990**		
Instrumentos de patrimonio	7.704	7.704	7.704			5.265	5.265	5.265		
Valores representativos de deuda	3.980	3.980	3.980			2.343	2.343	2.343		
Préstamos y anticipos - Entidades de crédito	466	466	466			382	382	382		
Activos financieros disponibles para la venta	**58.763**	**58.763**	**58.710**		**53**	**51.345**	**51.345**	**51.344**	**1**	
Valores representativos de deuda	58.763	58.763	58.710		53	51.345	51.345	51.344	1	
Préstamos y partidas a cobrar	**530**	**530**			**530**	**1.183**	**1.183**			**1.183**
Valores representativos de deuda	350	350			350	655	655			655
Préstamos y anticipos - Entidades de crédito	180	180			180	528	528			528
PASIVOS FINANCIEROS										
Contratos designados a valor razonable con cambios en resultados	**12.248**	**12.248**	**12.248**			**9.053**	**9.053**	**9.053**		

(*) A 31 de diciembre de 2017 están incluidos por categoría de activo financiero (NIC39), véase cuadro anterior.

A continuación se presentan los principales métodos de valoración, hipótesis e inputs utilizados en la estimación del valor razonable para los niveles 2 y 3 según el tipo de instrumento financiero de que se trate:

Epígrafe	Tipo de instrumentos		Técnicas de valoración	Principales asunciones
Activos y pasivos financieros mantenidos para negociar	**Derivados**	*Swaps*	Método del Valor Presente	• Curvas de tipo de interés • Correlaciones (renta variable) • Dividendos (renta variable) • Probabilidad de *default* para el cálculo CVA y DVA
		Opciones sobre tipo de cambio	Modelo de *Black-Scholes*, Volatilidad Local Estocástica, Vanna-Volga	
		Opciones sobre tipo de interés	Modelo de *Black* Normal	
		Opciones sobre índices y acciones	Modelo de *Black-Scholes*, Volatilidad local	
		Opciones sobre tasas de inflación	Modelo de *Black* Normal	
		Crédito	Método del Valor Presente e Intensidad de *Default*	
	Valores representativos de deuda		Método del Valor Presente	• Curvas de tipo de interés • Primas de riesgo • Comparables de mercado • Precios observados en mercado
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	**Instrumentos de patrimonio**		Método del Valor Presente	• Curvas de tipo de interés • Primas de riesgo • Comparables de mercado • Precios observados en mercado
	Valores representativos de deuda			
	Préstamos y partidas a cobrar		Método del Valor Presente	• Curvas de tipo de interés • Ratios de cancelación anticipada • Ratios por pérdida de crédito (modelos internos)
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	**Instrumentos de patrimonio**		Método del Valor Presente	• Curvas de tipo de interés • Primas de riesgo de crédito • Comparables de mercado • Precios observados en mercado • *Net Asset Value* • Valor Teórico contable
	Valores representativos de deuda			
Activos financieros a coste amortizado	**Valores representativos de deuda**		Método del Valor Presente	• Curvas de tipo de interés • Primas de riesgo • Comparables de mercado • Precios observados en mercado • *Net Asset Value* • Valor Teórico contable
	Préstamos y partidas a cobrar		Método del Valor Presente	• Curvas de tipo de interés • Ratios de cancelación anticipada • Ratios por pérdida de crédito (modelos internos)
Derivados - contabilidad de coberturas	***Swaps***		Método del Valor Presente	• Curvas de tipo de interés • Correlaciones (renta variable) • Dividendos (renta variable) • Probabilidad de *default* para el cálculo CVA y DVA
	Opciones sobre tipo de interés		Modelo de *Black*	
Pasivos financieros a coste amortizado	**Depósitos**		Método del Valor Presente	• Curvas de tipo de interés • Proyección de depósitos sin vencimiento (modelo interno) • Ratios por pérdida de crédito (modelos internos)
	Valores representativos de deuda emitidos		Método del Valor Presente	• Curvas de tipo de interés • Ratios por pérdida de crédito (modelos internos)

(1) Método del valor presente (valor actual neto): este modelo utiliza los flujos de caja de cada instrumento, que vienen establecidos en los diferentes contratos, y los descuenta para calcular su valor actual.
(2) Comparables de mercado (precios de activos similares): se utilizan precios de instrumentos comparables, índices de referencia o *benchmark* de mercado para calcular el rendimiento desde el precio de entrada o su valoración actual realizando ajustes posteriores para tomar en cuenta las diferencias que puede haber entre el activo valorado y el que se toma como referencia. También se puede asumir que el precio de un instrumento equivale al de otro.

(3) Modelo de Black & Scholes: este modelo postula una distribución log-normal de los precios de los valores de modo que, bajo la medida riesgo neutral, el retorno esperado de los mismos es el tipo de interés libre de riesgo. Bajo esta asunción, el precio de las opciones vanilla se puede calcular analíticamente, de modo que invirtiendo la fórmula BS para una prima cotizada en mercado, se puede obtener la volatilidad del proceso de precio.
(4) Modelo de Black: modelo de Black-Scholes extendido a tipos de interés, precios de futuros, tipo de cambio…
(5) Modelo de volatilidad local: modelo en el cual la volatilidad queda determinado en el tiempo según el nivel de probabilidad de que la opción tenga un valor positivo en su fecha de vencimiento ("*moneyness*"), reproduciendo las denominadas "sonrisas de volatilidad" ("*volatility smiles*") que se observan en mercado. La sonrisa de volatilidad de una opción es la relación empírica que se observa entre su volatilidad implícita y el precio de ejercicio de la misma. Estos modelos son apropiados para las opciones exóticas, que utilizan simulación de Monte Carlo o resolución de ecuaciones diferenciales para su valoración.
(6) Modelo de volatilidad local estocástica: modelo en el cual la volatilidad sigue un proceso estocástico en el tiempo según el nivel de "*moneyness*", reproduciendo las denominadas "sonrisas de volatilidad" ("*volatility smiles*") que se observan en mercado. Estos modelos son apropiados para las opciones exóticas a largo plazo, que utilizan simulación de Monte Carlo o resolución de ecuaciones diferenciales para su valoración.
(7) Modelo Vanna-volga: modelo basado en la construcción de la cartera de réplica local cuyos costes de cobertura de las segundas derivadas, vanna (derivada de la prima respecto la volatilidad y el subyacente) y volga (derivada segunda de la prima respecto la volatilidad), se añaden a los correspondientes precios de Black-Scholes para reproducir las denominadas "sonrisas de volatilidad".
(8) Ratios de cancelación anticipada: ratios de cancelación anticipada calibrados a datos históricos internos
(9) Ratios por pérdida de crédito: ratios basados en estimaciones de pérdida esperada mediante metodología IFRS para Stage 2 basados en modelos internos.
(10) Proyección de depósitos sin vencimiento: modelo para la proyección de las cuentas a la vista la estimación de su vencimiento en base a datos históricos, teniendo en consideración la sensibilidad de la remuneración de las cuentas a la vista a los tipos de interés de mercado y grado de permanencia de los saldos en balance.

Ajustes a la valoración por riesgo de crédito y coste de financiación

Los ajustes por valoración de crédito (*Credit Valuation Adjustment "CVA"*) y los ajustes por valoración de débito (*Debit Valuation Adjustment "DVA")* se incorporan en la valoración de los derivados OTC (*Over The Counter*) consecuencia del riesgo asociado a la exposición crediticia de la contraparte y propio, respectivamente. Adicionalmente, se considera un ajuste del coste de financiación (*Funding Value Adjustment* "FVA") que es un ajuste a la valoración de los derivados de la operativa de clientes no perfectamente colateralizados que recoge los costes de financiación asociados a la liquidez necesaria para su realización.

El cálculo de CVA se realiza teniendo en cuenta la exposición esperada con cada contrapartida en cada plazo futuro, siendo el CVA para una determinada contrapartida igual a la suma del CVA para la totalidad de los plazos. Los ajustes a realizar se calculan mediante la estimación de la exposición (EAD), la probabilidad de incumplimiento (PD) y la severidad (LGD), para todos los productos derivados sobre cualquier subyacente, a nivel de entidad legal con la que el Grupo mantenga exposición. Análogamente, el DVA se calcula como el producto de la exposición esperada negativa por las probabilidades de incumplimiento y multiplicando el resultado por la LGD del Grupo.

Los datos necesarios para el cálculo de la PD así como de la LGD provienen de los mercados de crédito (*Credit Default Swaps*), aplicándose el de la contrapartida para los casos en que éste exista. Para aquellos casos en que dicha información no se encuentra disponible, se desarrolla un ejercicio que considera, entre otros, el sector y rating de la contraparte que permite asignar la probabilidad así como la severidad, calibradas directamente a mercado o con factores de ajuste a mercado de la probabilidad de quiebra y pérdidas esperadas históricas.

En el caso del FVA, este ajuste comparte parcialmente metodologías con el del CVA/DVA dado que también se basa en la exposición crediticia futura de los derivados, si bien en este caso las exposiciones no se netean por contrapartida sino a nivel agregado a efectos de reconocer la gestión conjunta de la liquidez. Los datos necesarios para el cálculo del coste de fondeo se basan también en cotizaciones tomadas de mercado de sus emisiones y derivados de crédito.

Las variaciones de los ajustes de CVA/FVA y DVA/FVA se reconocen en el capítulo «Ganancias o pérdidas de activos y pasivos financieros mantenidos para negociar (neto)» de la cuenta de pérdidas y ganancias. A continuación se detallan los movimientos de dichos ajustes:

MOVIMIENTO DE CVA/FVA Y DVA/FVA
(Millones de euros)

	2019		2018		2017	
	CVA/FVA	DVA/FVA	CVA/FVA	DVA/FVA	CVA/FVA	DVA/FVA
SALDO INICIAL	(136)	31	(98)	27	(223)	53
Altas/variaciones de los derivados	50	(12)	(36)	4	107	(26)
Cancelación o vencimiento de los derivados	(0)		(2)		18	
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	(86)	19	(136)	31	(98)	27

Traspasos entre niveles

Los traspasos entre niveles de los instrumentos registrados a valor razonable, excluido el negocio asegurador, se detallan a continuación:

TRASPASOS ENTRE NIVELES - 2019

(Millones de euros)

DE:	NIVEL 1		NIVEL 2		NIVEL 3	
A:	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 1	NIVEL 3	NIVEL 1	NIVEL 2
ACTIVOS						
Activos financieros mantenidos para negociar						
Valores representativos de duda						
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	**49**					**5**
Valores representativos de duda	49					5
Activos financieros a coste amortizado	**114**					**1.049**
Valores representativos de duda	114					1.049
TOTAL	163					1.054

(*) Se han reclasificado de nivel 3 a nivel 2 determinadas emisiones, debido a un aumento de calidad de los precios publicados.

TRASPASOS ENTRE NIVELES -2018

(Millones de euros)

DE:	NIVEL 1		NIVEL 2		NIVEL 3	
A:	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 1	NIVEL 3	NIVEL 1	NIVEL 2
ACTIVOS	93	5	150			
Activos financieros mantenidos para negociar	**2**					
Valores representativos de duda	2					
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	**91**	**5**				
Valores representativos de duda	91	5				
Activos financieros a coste amortizado			**150**			
Valores representativos de duda			150			
TOTAL	93	5	150			

En el ejercicio 2017 no se han producido traspasos entre niveles.

Dado el perfil de riesgo del Grupo en relación con su cartera de valores representativos de la deuda valorada a valor razonable (véase Nota 3.3.3), no se estima que la variación de valor razonable atribuible al riesgo de crédito sea significativa.

Movimiento y traspasos de instrumentos financieros en Nivel 3

El movimiento que se ha producido en el saldo del Nivel 3, sobre los instrumentos registrados a valor razonable se detalla a continuación:

MOVIMIENTOS DE INSTRUMENTOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE DE NIVEL 3 - 2019 **

(Millones de euros)

	GRUPO CAIXABANK (EX-GRUPO ASEGURADOR)			GRUPO ASEGURADOR
		AF A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN OTRO RESULTADO GLOBAL		AF DISPONIBLES PARA LA VENTA
	AF NO DESTINADOS A NEGOCIACIÓN *- VRD	VRD	INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO	VRD
SALDO INICIAL	**145**	**5**	**868**	**0**
Reclasificaciones a otros niveles		**(5)**		
Utilidades o pérdidas totales	**(85)**	**0**	**(110)**	**1**
A pérdidas y ganancias	(85)			
A reservas			(27)	
A ajustes de valoración del patrimonio neto			(83)	1
Compras			**1**	**52**
Liquidaciones y otros	**(54)**		**(47)**	
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	**6**	**0**	**712**	**53**
Total de utilidades o pérdidas del periodo para los instrumentos mantenidos al final del periodo	85	0	110	(1)

AF: Activos Financieros; VRD: valores representativos de deuda

(*) Valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados

(**) No se han puesto de manifiesto impactos significativos como resultado de los análisis de sensibilidad realizados sobre los instrumentos financieros de nivel 3.

MOVIMIENTOS DE INSTRUMENTOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE DE NIVEL 3 - 2018

(Millones de euros)

	GRUPO CAIXABANK (EX-GRUPO ASEGURADOR)			GRUPO ASEGURADOR
		AF A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN OTRO RESULTADO GLOBAL		AF DISPONIBLES PARA LA VENTA
	AF NO DESTINADOS A NEGOCIACIÓN *- VRD	VRD	INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO	VRD
SALDO INICIAL		**86**	**449**	**31**
Primera aplicación NIIF 9 (Nota 1)	**148**	**(86)**	**52**	
SALDO INICIAL AJUSTADO	**148**	**0**	**501**	**31**
Reclasificaciones a otros niveles		**5**		
Utilidades o pérdidas totales	**(4)**	**0**	**(122)**	**(1)**
A pérdidas y ganancias	(3)		(21)	
A ajustes de valoración del patrimonio neto	(1)		(101)	(1)
Compras	**7**			**(30)**
Liquidaciones y otros	**(6)**		**489**	
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	**145**	**5**	**868**	**0**
Total de utilidades o pérdidas del periodo para los instrumentos mantenidos al final del periodo	4	0	122	1

AF: Activos Financieros; VRD: Valores representativos de deuda

(*) Valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados

MOVIMIENTOS DE INSTRUMENTOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE DE NIVEL 3 - 2017
(Millones de euros)

	ACTIVOS FINANCIEROS DISPONIBLES PARA LA VENTA	
	VRD	INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO
SALDO INICIAL	5	570
Alta por combinaciones de negocio (Nota 7)	**86**	**25**
Reclasificaciones a otros niveles		
Utilidades o pérdidas totales	**9**	**(141)**
A pérdidas y ganancias	1	(139)
A ajustes de valoración del patrimonio neto	8	(2)
Compras	**1**	**3**
Liquidaciones y otros	**(15)**	**(8)**
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	86	449
Total de utilidades o pérdidas del periodo para los instrumentos mantenidos al final del periodo	(9)	141

AF: Activos Financieros; VRD: Valores representativos de deuda

40.2. Valor razonable de los activos inmobiliarios

En el caso particular de los activos inmobiliarios, su valor razonable corresponde al valor de tasación de mercado del activo en su estado actual realizada por expertos independientes:

- Para los inmuebles con un valor razonable inferior a 300 miles de euros se utilizan tasaciones estadísticas.
- Para los inmuebles procedentes de regularizaciones crediticias con un valor razonable mayor o igual a 300 miles de euros se han solicitado tasaciones de acuerdo con los criterios establecidos por la Orden ECO/805/2003:
  - Para inversiones inmobiliarias se utilizan tasaciones con menos de 2 años de antigüedad
  - Para existencias y activos no corrientes en venta y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta, se utilizan tasaciones con menos de un año de antigüedad.

El valor razonable de los activos inmobiliarios se clasifica, en base a la jerarquía de valor razonable, como Nivel 2.

A continuación, se recoge el valor razonable de los activos inmobiliarios en función de su clasificación contable.

VALOR RAZONABLE DE ACTIVOS INMOBILIARIOS
(Millones de euros)

	2019		2018		2017	
	VALOR EN LIBROS	VALOR RAZONABLE	VALOR EN LIBROS	VALOR RAZONABLE	VALOR EN LIBROS	VALOR RAZONABLE
Activos tangibles – Inversiones inmobiliarias	2.298	2.930	2.738	3.468	3.325	4.143
Otros activos – Existencias	20	20	15	15	841	1.078
Activos no corrientes en venta y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	1.085	1.253	965	1.114	5.564	6.733
TOTAL	3.403	4.203	3.718	4.597	9.730	11.954

El Grupo cuenta con una política corporativa que garantiza la competencia profesional y la independencia y objetividad de las agencias de valoración externas, de acuerdo con lo establecido por la normativa, que requiere que las agencias de valoración cumplan con los requisitos de neutralidad y credibilidad al objeto de que el uso de sus estimaciones no menoscabe la fiabilidad de sus valoraciones. Dicha política establece que la totalidad de sociedades y agencias de valoración y tasación con las que el Grupo

trabaje en España estén inscritas en el Registro Oficial del Banco de España y que sus valoraciones se realicen siguiendo la metodología establecida en la Orden ECO/805/2003, de 27 de marzo.

A continuación se detallan las principales sociedades y agencias con las que ha trabajado el Grupo en España durante el ejercicio:

TASADORAS DE ACTIVOS INMOBILIARIOS
(Porcentaje)

	ACTIVOS TANGIBLES - INVERSIONES INMOBILIARIAS	OTROS ACTIVOS - EXISTENCIAS	ACTIVOS NO CORRIENTES EN VENTA
Krata, SA	9%	2%	8%
Tasaciones Inmobiliarias, SA	22%	16%	12%
Sociedad de Tasación, SA	17%	21%	12%
Gesvalt, SA	7%	4%	10%
JLL Valoraciones, SA	5%	25%	6%
Ibertasa, SA	0%	0%	0%
CBRE Valuation Advisory, SA	14%	21%	27%
Gloval Valuation, SA	18%	7%	13%
Valoraciones y Tasaciones Hipotecarias, SA	0%	0%	0%
Tecnitasa, SA	2%	0%	2%
UVE Valoraciones, SA	6%	4%	8%
Otros	0%	0%	2%
TOTAL	**100%**	**100%**	**100%**

41. Transacciones con partes vinculadas

El «personal clave de la dirección» de CaixaBank, entendido como aquellas personas que tienen autoridad y responsabilidad para planificar, dirigir y controlar las actividades de la Entidad, directa o indirectamente, está integrado por todos los miembros del Consejo de Administración y la Alta Dirección (equivalente a los miembros del Comité de Dirección) de la Sociedad. Por sus cargos, cada una de las personas que integran este colectivo se considera «parte vinculada».

También se consideran partes vinculadas los familiares cercanos al «personal clave de la dirección», entendidos éstos como aquellos miembros del entorno familiar que podrían ejercer influencia en, o ser influidos por esa persona en sus asuntos con la Entidad, así como aquellas sociedades en las que el personal clave o sus familiares cercanos ejercen control, control conjunto o influencia significativa, o bien cuentan, directa o indirectamente con un poder de voto importante.

De acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento del Consejo de Administración, las operaciones con los consejeros y sus partes vinculadas deberán ser autorizadas por el Consejo de Administración, previo informe de la Comisión de Auditoría y Control, salvo que simultáneamente se cumplan las siguientes tres condiciones: i) que se realicen en virtud de contratos, cuyas condiciones estén estandarizadas y se apliquen en masa a muchos clientes; ii) que se realicen a precios o tarifas establecidos con carácter general por quien actúe como suministrador del bien o servicio del que se trate; y iii) que la cuantía de la operación no supere el uno por ciento (1%) de los ingresos anuales de la sociedad. Asimismo, y sin perjuicio de lo anterior, la concesión de créditos, avales o garantías al «personal clave de la dirección» requiere la autorización expresa del Banco de España.

En el caso de los créditos a los miembros del Consejo de Administración que son empleados de CaixaBank y a la Alta Dirección, la política seguida en la concesión se rige por lo que disponen el convenio del sector de cajas y entidades financieras de ahorro y la normativa laboral interna que lo ha desarrollado. A continuación se presentan detalles de la financiación concedida al «personal clave de la administración y dirección»:

FINANCIACIÓN VIVA AL PERSONAL CLAVE - ADMINISTRADORES Y ALTA DIRECCIÓN
(Miles de euros)

	2019	2018	2017
Financiación viva	**6.964**	**8.109**	**8.941**
Vencimiento medio (años)	21	21	22
Tipo de interés medio (%)	0,34	0,29	0,38
Financiación concedida durante el ejercicio	**32**	**8**	**15**
Vencimiento medio (años)	5	0	4
Tipo de interés medio (%)	0,65	5,78	0 (tarjetas)

El resto de operaciones activas, pasivas o de prestación de servicios financieros, concertadas por CaixaBank con «personal clave de la dirección», así como a sus partes vinculadas, se han concedido en condiciones de mercado. Por otro lado, ninguna de estas transacciones es de importe significativo. Asimismo no hay evidencia de deterioro ni en el valor de los activos financieros ni de los avales y compromisos contingentes mantenidos con «personal clave de dirección».

A continuación se detallan los saldos más significativos entre el Grupo CaixaBank y sus partes vinculadas que complementan el resto de saldos de las notas de esta memoria. Adicionalmente, también se detallan los importes registrados en la cuenta de pérdidas y ganancias como consecuencia de las operaciones realizadas.

SALDOS Y OPERACIONES CON PARTES VINCULADAS

(Millones de euros)

	ACCIONISTA SIGNIFICATIVO (1)			ENTIDADES ASOCIADAS Y MULTIGRUPO			ADMINISTRADORES Y ALTA DIRECCION (2)			OTRAS PARTES VINCULADAS (3)			PLAN DE PENSIONES DE EMPLEADOS		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
ACTIVO															
Créditos sobre entidades de crédito				28											
Préstamos y anticipos	26	32	210	462	603	477	7	8	9	20	11	11	0	0	0
Préstamos hipotecarios	*25*	*31*	*114*		*2*	*3*	*7*	*8*	*9*	*10*	*6*	*6*			
Resto	*1*	*1*	*96*	*462*	*601*	*474*				*10*	*5*	*5*			
De los que: corrección de valor			*(1)*	*(2)*		*(4)*									
Instrumentos de patrimonio															
Valores representativos de deuda	8		9			5									
TOTAL	**34**	**32**	**219**	**490**	**603**	**482**	**7**	**8**	**9**	**20**	**11**	**11**	**0**	**0**	**0**
PASIVO															
Depósitos de clientes	165	339	799	720	431	1.802	29	39	24	58	97	19	36	36	57
Valores representativos de deuda emitidos															
TOTAL	**165**	**339**	**799**	**720**	**431**	**1.802**	**29**	**39**	**24**	**58**	**97**	**19**	**36**	**36**	**57**
PÉRDIDAS Y GANANCIAS															
Ingresos por intereses	1	2	4	7	2	1									
Gastos por intereses															
Ingresos por comisiones	1			205	211	192									
Gastos por comisiones				(13)											
TOTAL	**2**	**2**	**4**	**199**	**213**	**193**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
OTROS															
Riesgos contingentes	1	2	9	56	25	107									
Compromisos contingentes		0	0	443	308	300	2	1	2	4	12	7			
Activos bajo gestión (AUMs) y activos bajo custodia (4)	14.879	14.552	17.215	1.571	1.700	1.916	224	210	275	430	458	498			
TOTAL	**14.880**	**14.554**	**17.224**	**2.070**	**2.033**	**2.323**	**226**	**211**	**277**	**434**	**470**	**505**	**0**	**0**	**0**

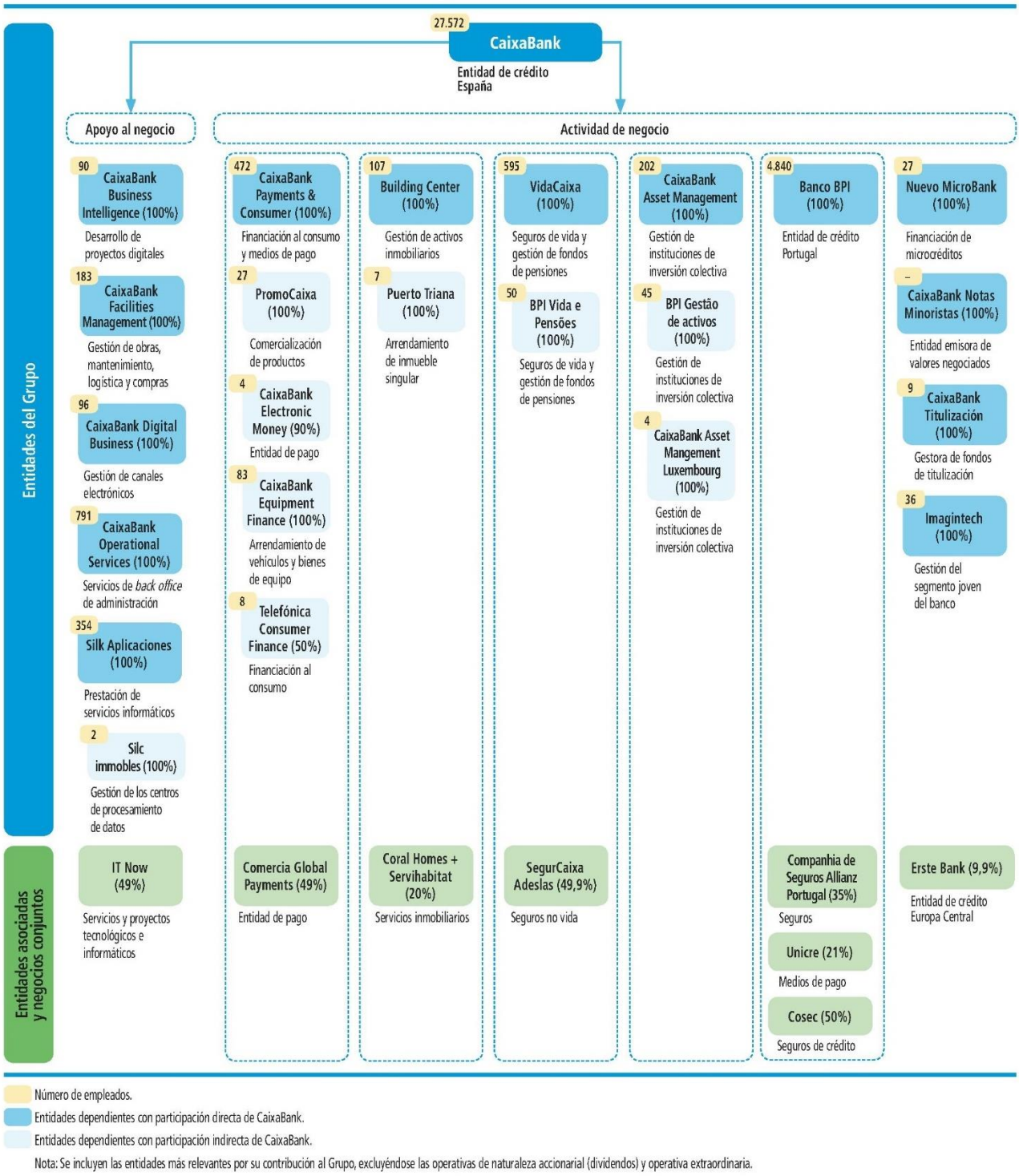
(1) "Accionista significativo" son aquellos accionistas que ostenten la condición de entidad dominante o que ejerzan control conjunto o influencia significativa sobre el Grupo, ésta última en los términos definidos en la NIC 28, independientemente de sus derechos económicos. En este sentido, hacen referencia únicamente a aquellos saldos y operaciones realizadas con la Fundación Bancaria "la Caixa", CriteriaCaixa y sus entidades dependientes. A 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017 la participación de CriteriaCaixa en CaixaBank es del 40%.

(2) Se informa acerca de los Administradores y la Alta Dirección de CaixaBank.

(3) Familiares y entidades vinculadas a miembros de los Consejo de Administración y la Alta Dirección de CaixaBank.

(4) Incluye Instituciones de inversión colectiva, contratos de seguros, fondos de pensiones y depositaría de valores.

A continuación se detallan las principales empresas dependientes, negocios conjuntos y asociadas, así como la naturaleza de su vinculación.



Sociedades afectas a vinculación	Naturaleza de la vinculación
CaixaBank ↔ FBLC + CriteriaCaixa	CaixaBank presta al Grupo FBLC (incluido CriteriaCaixa) determinados servicios de intermediación financiera, amparados en el Protocolo Interno de Relaciones suscrito por las partes.
CaixaBank ↔ FBLC + CriteriaCaixa; Actividad de negocio; Apoyo al negocio	CaixaBank, S.A. es la matriz del grupo fiscal a efectos del impuesto sobre sociedades en relación a la mayoría de entidades dependientes del grupo consolidable con residencia fiscal en España. El grupo fiscal incorpora a CriteriaCaixa y a la Fundación Bancaria "la Caixa", de acuerdo con la legislación vigente.
CaixaBank ↔ Actividad de negocio; Apoyo al negocio	CaixaBank intermedia total o parcialmente la operativa financiera de las entidades de su grupo consolidable y financia sus actividades. Asimismo, CaixaBank mantiene en cartera emisiones de carácter prudencial de BPI, en el marco de la gestión de la liquidez conjunta del Grupo.
CaixaBank ↔ Actividad de negocio	CaixaBank percibe comisiones de los servicios de sus filiales y asociadas comercializados a través de su red en España.
Banco BPI ↔ BPI Vida e Pensões; BPI Gestão de Activos; Companhia de Seguros Allianz Portugal; Unicre; Cosec	BPI percibe comisiones de comercialización de los servicios comercializados a través de su red en Portugal. Asimismo, intermedia total o parcialmente la operativa financiera de dichas entidades y financia su actividad.
IT Now ↔ Silk Aplicaciones ↔ FBLC + CriteriaCaixa; Actividad de negocio	IT Now (*joint venture* entre el Grupo e IBM) presta a Silk Aplicaciones servicios de desarrollo tecnológico e informático. A su vez, Silk Aplicaciones presta servicios informáticos al Grupo FBLC (incluido CriteriaCaixa) y al resto de filiales del Grupo CaixaBank.
CaixaBank Business Intelligence; CaixaBank Digital Business ↔ CaixaBank	CaixaBank Business Intelligence y CaixaBank Digital Business prestan a CaixaBank servicios de desarrollo de proyectos digitales y gestión de canales electrónicos, respectivamente.
CaixaBank Operational Services; CaixaBank Facilities Management ↔ FBLC + CriteriaCaixa; CaixaBank; Actividad de negocio; Apoyo al negocio	CaixaBank Operational Services y CaixaBank Facilities Management prestan a las entidades del colectivo identificado, servicios de *backoffice* administrativo y servicios de gestión de obras, mantenimiento, logística y compras, respectivamente.
VidaCaixa ↔ CaixaBank	CaixaBank tiene externalizado en VidaCaixa ciertos compromisos con empleados.
Silc immobles ↔ CaixaBank	Silc immobles mantiene la propiedad y realiza el mantenimiento de los centros de procesamiento de datos, los cuales están arrendados a CaixaBank.
Building Center ↔ CaixaBank; Actividad de negocio; Apoyo al negocio	Building Center es el propietario de inmuebles que se encuentran arrendados a filiales del Grupo y por los que percibe rentas de alquiler. Asimismo, Building Center presta servicios de gestión de determinados activos de CaixaBank por los que percibe una comisión.
Coral Homes + Servihabitat ↔ Building Center ↔ CaixaBank	Servihabitat presta servicios de *servicing* de la cartera inmobiliaria de Building Center. Asimismo, Servihabitat percibe comisiones de comercialización por la venta a través de sus canales de inmuebles propiedad de Building Center y de CaixaBank.

Las operaciones entre empresas del grupo forman parte del tráfico ordinario y se realizan en condiciones de mercado.

Las operaciones más significativas realizadas en los ejercicios 2019, 2018 y 2017 entre las empresas del grupo, adicionales o complementarias a las mencionadas en las anteriores notas de esta memoria, son las siguientes:

- CaixaBank Payments & Consumer:

  El 31 de enero de 2019, el Consejo de Administración de CaixaBank, accionista único tanto de CaixaBank Consumer Finance como de CaixaBank Payments, acordó por unanimidad realizar una reorganización societaria con la finalidad de centralizar la actividad de emisión y gestión de tarjetas, prestación de servicios de pago y crédito al consumo del Grupo CaixaBank.

  La reorganización ha implicado la fusión por absorción de CaixaBank Payments (como entidad absorbida) por parte de CaixaBank Consumer (como entidad absorbente), mediante la transmisión en bloque del patrimonio de la primera en beneficio de la segunda, que adquirió en consecuencia, por sucesión universal, todos los derechos y obligaciones de la Sociedad Absorbida y la extinción sin liquidación de la Sociedad Absorbida.

  La sociedad resultado de esta fusión pasa a denominarse CaixaBank Payments & Consumer E.F.C., E.P., S.A (en adelante, CaixaBank Payments & Consumer). La escritura de fusión se inscribió en el Registro Mercantil de Madrid el 25 de julio de 2019.

  Como consecuencia de esta fusión, se ha realizado la siguiente reordenación del perímetro societario, sin tener ningún impacto en el balance ni en la cuenta de pérdidas y ganancias del Grupo:

  - Promo Caixa, CaixaBank Payments & Consumer suscribió un contrato de compraventa del 100% del capital social de Promo Caixa, titularidad de CaixaBank, por un precio total de 212 millones de euros.

  - Comercia Global Payments, CaixaBank Payments & Consumer suscribió un contrato de compraventa del 49% del capital social de Comercia Global Payments, titularidad de CaixaBank por un precio total de 585 millones de euros.

- En agosto de 2018 se realizó el cierre de la operación, firmada en diciembre de 2017, de la venta del negocio de adquirencia (Terminal Punto de Venta) de Banco BPI a Comercia Global Payments, registrándose un beneficio de 58 millones de euros en el epígrafe «Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros, netas» de la cuenta de resultados consolidada adjunta.

- CaixaBank Asset Management firmó el 23 de noviembre de 2017 un contrato para adquirir de Banco BPI la totalidad del capital social de las compañías BPI Gestão de Activos, Sociedade Gestora de Fundos de Investimento. y de BPI Global Investment Fund Management Company por un precio de 75 y 8 millones de euros respectivamente.

- VidaCaixa firmó el 23 de noviembre de 2017 un contrato para adquirir de Banco BPI la totalidad del capital social de BPI Vida e Pensões, Companhia de Seguros. por un precio de 135 millones de euros.

Las operaciones más relevantes de 2019, 2018 y 2017 con el accionista significativo complementarias a las mencionadas en las anteriores notas de esta memoria, son las siguientes:

- A 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017, CriteriaCaixa mantiene derivados con CaixaBank para cubrir los tipos de interés de préstamos bancarios bilaterales, por un valor nominal de 846, 1.100 y 1.100 millones de euros, respectivamente. A 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017, el valor razonable de dicho derivado asciende a 10, 13 y 11 millones de euros, respectivamente.

- Con fecha 7 de octubre de 2019 se ha formalizado la venta a la Fundación Bancaria "la Caixa" de dos parcelas residenciales y una parcela de equipamientos propiedad de CaixaBank. El precio de venta ha sido de 12,1 millones de euros, generándose un beneficio en la venta de 5,8 millones de euros.

Descripción de las relaciones con CriteriaCaixa y la Fundación Bancaria "la Caixa"

La Fundación Bancaria "la Caixa", CriteriaCaixa y CaixaBank mantienen un Protocolo Interno de Relaciones disponible en la página web de CaixaBank, cuya última modificación fue suscrita en 2018, y que regula los mecanismos y criterios de relación entre CaixaBank y la Fundación Bancaria "la Caixa" y CriteriaCaixa, particularmente en los siguientes ámbitos: i) gestión de las operaciones vinculadas, estableciendo mecanismos para evitar conflictos de interés; y ii) regulación de los flujos de información necesarios para el cumplimiento de las obligaciones de información en materia mercantil y de supervisión.

La última modificación del Protocolo Interno de Relaciones fue consecuencia de la decisión del Consejo de Gobierno del Banco Central Europeo, de 26 de septiembre de 2017, de cesar la supervisión de CriteriaCaixa, siendo el grupo obligado el encabezado por CaixaBank. En consecuencia, CriteriaCaixa dejó de ser considerada una sociedad financiera mixta de cartera al haber cumplido con las condiciones establecidas en por el BCE para la desconsolidación a efectos prudenciales de CriteriaCaixa en CaixaBank.

42. Otros requerimientos de información

42.1. Medio ambiente

No existe riesgo de naturaleza ambiental significativo debido a la actividad del Grupo, y por lo tanto, no es necesario incluir ningún desglose específico en el documento de información medioambiental (Orden del Ministerio de Justicia JUS/471/2017).

El Grupo integra el compromiso con el respeto y la protección del entorno en la gestión del negocio, sus proyectos, productos y servicios (véase el correspondiente apartado en el Informe de Gestión adjunto).

En 2019, el Grupo no ha sido objeto de multas o sanciones relevantes relacionadas con el cumplimiento de la normativa ambiental.

42.2. Servicios de atención al cliente

CaixaBank dispone de un Servicio de Atención al Cliente (SAC) encargado de atender y resolver quejas y reclamaciones de clientes. Es un servicio separado de los servicios comerciales y actúa con independencia de criterio y en base a la normativa de protección de la clientela de servicios financieros.

En caso de que el reclamante no obtenga una resolución satisfactoria o que haya transcurrido el plazo regulatorio sin obtener respuesta puede acudir a los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores: Banco de España, Comisión Nacional de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Los informes de los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores no son vinculantes y la entidad reclamada puede decidir si rectifica su actuación de conformidad con las conclusiones del Supervisor.

Adicionalmente, también son funciones del Servicio de Atención al Cliente la ejecución de las resoluciones adoptadas; la detección de riesgos legales y operativos a partir de las reclamaciones recibidas y la formulación e impulso de propuestas de mejora para la mitigación de los riesgos detectados; el control del funcionamiento adecuado del sistema de reclamaciones y el reporte de la información sobre la gestión de las reclamaciones a los órganos de dirección de la entidad y a las autoridades supervisoras.

Asimismo, el Servicio de Atención al Cliente participa en el proceso de aprobación de nuevos productos mediante el Comité de Productos, anticipando posibles problemáticas en base a la experiencia de reclamaciones.

Del análisis pormenorizado de las reclamaciones y, en particular, de los informes emitidos por los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores durante 2019, se han detectado puntos de mejora en las políticas, procedimientos y documentos destinados a la comercialización de productos y servicios de CaixaBank y su Grupo que han dado lugar a la elaboración de 20 propuestas de mejora por parte del Servicio de Atención al Cliente.

El tiempo medio de resolución en 2019 se sitúa en 24 días naturales siendo en 2018 de 20 días naturales.

El SAC se complementa con el equipo de Contact Center Clientes (CCC), en dependencia de la Dirección General de Negocio. Entre sus funciones, destaca la atención de solicitudes de información, gestión de insatisfacciones por el canal telefónico y quejas escritas relacionadas con aspectos de calidad de servicio y aspectos de índole reputacional desde el punto de vista corporativo. También se encargan de ofrecer apoyo al territorio para que puedan prevenir y resolver situaciones que originen desacuerdos con cliente, compartir con otros departamentos y filiales los motivos de insatisfacción para detectar procesos a corregir y ayudar a implantar mejoras que redunden en la reducción de posibles reclamaciones de clientes.

RECLAMACIONES RECIBIDAS

(Número de reclamaciones)

	2019	2018	2017
ATENDIDAS POR EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y CONTACT CENTER CLIENTES (CCC)	75.766	83.124	155.704
Servicio de Atención al Cliente (SAC) y Contact Center Clientes (CCC)	75.722	83.093	154.366
Defensor del Cliente (DC) (*) y defensor del partícipe	44	31	1.338
QUEJAS Y RECLAMACIONES FORMULADAS POR TELÉFONO	10.993	11.415	8.243
Contact Center Clientes (CCC)	10.993	11.415	8.243
PRESENTADAS ANTE LOS SERVICIOS DE RECLAMACIONES DE LOS SUPERVISORES	1.322	2.151	3.407
Banco de España	1.116	1.900	3.331
Comisión Nacional del Mercado de Valores	85	81	70
Dirección General de Seguros y Planes de Pensiones	121	170	6

(*) Durante el mes de abril del 2017, el Defensor del Cliente de CaixaBank cesó en su actividad. Hasta entonces había desempeñado su labor como instancia alternativa al SAC.

El número de informes o resoluciones emitidos por los servicios de atención al cliente y los servicios de reclamaciones de los supervisores, son los siguientes:

INFORMES EMITIDOS POR SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y SERVICIOS DE RECLAMACIÓN DE SUPERVISORES

	SAC Y AC			DEFENSOR DEL CLIENTE			BANCO DE ESPAÑA			CNMV			DGS		
TIPO DE RESOLUCIÓN	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Favorables al reclamante	34.811	24.032	20.376			191	193	318	406	18	23	26		4	1
Favorables a la entidad	25.592	45.502	108.838			330	163	187	229	17	20	29	34	22	
Allanamientos						70	223	356	172	13	14	14	2	1	
Otros (inadmitida/sin pronunciamiento)	12.107	9.919	21.060			658	299	531	105	5		2	13		
TOTAL	**72.510**	**79.453**	**150.274**	**0**	**0**	**1.249**	**878**	**1.392**	**912**	**53**	**57**	**71**	**49**	**27**	**1**

42.3. Oficinas

A continuación se detallan las oficinas del Grupo:

OFICINAS DEL GRUPO

(Número de oficinas)

	2019	2018	2017
España	4.118	4.608	4.875
Extranjero	484	502	511
TOTAL	**4.602**	**5.110**	**5.386**

43. Estados de flujos de efectivo

A continuación se detallan las principales variaciones de flujos de efectivo, correspondiente al ejercicio, segregados según su naturaleza:

- Actividades de explotación (-6.455millones de euros): Principalmente se explica por la disminución de depósitos en bancos centrales (14.988 millones de euros) durante el año 2019 el epígrafe de pasivos financieros a coste amortizado, compensado parcialmente por el flujo generado por el resultado ajustado del ejercicio.
- Actividades de inversión (-117 millones de euros): Explicado fundamentalmente por los pagos y cobros de los movimientos de activos tangibles e intangibles.
- Actividades de financiación (2.521 millones de euros): Los recursos y liquidez disponible durante el ejercicio procede, fundamentalmente, de los flujos de efectivo ordinarios derivados de las emisiones (5.382 millones de euros de otras emisiones) y amortizaciones de instrumentos de deuda o de capital propios (2.259 millones de euros de otros vencimientos), así como de los dividendos pagados (602 millones de euros) en el ejercicio.

Anexo 1 - Participaciones de CaixaBank en sociedades dependientes del Grupo CaixaBank

(Miles de euros)

(1 / 2)

DENOMINACIÓN SOCIAL	ACTIVIDAD	DOMICILIO	% PARTICIPACIÓN DIRECTA	% PARTICIPACIÓN TOTAL	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	COSTE DE LA PARTICIPACIÓN DIRECTA (NETO)
Aris Rosen, S.A.U.	Servicios	Barcelona-España	100,00	100,00	60	433	(73)	1.432
Arquitrabe Activos, S.L.	Holding de participaciones	Barcelona-España	100,00	100,00	98.431	(363)	6.223	94.814
Banco BPI, S.A.	Banca	Portugal	100,00	100,00	1.293.063	1.704.007	342.113	2.060.366
BPI (Suisse), S.A. (2)	Gestión de activos	Suiza	-	100,00	3.000	7.847	1.535	-
BPI Gestão de Activos - Sociedade Gestora de Fundos de Investimento Mobiliário, S.A.	Gestora de instituciones de inversión colectiva	Portugal	-	100,00	2.500	14.953	4.076	-
BPI Vida e Pensões - Companhia de Seguros, S.A.	Seguros de vida y gestión de fondos de pensiones	Portugal	-	100,00	76.000	55.732	4.373	-
BPI, Incorporated (3)	Banca	EEUU	-	100,00	5	852	(5)	-
BuildingCenter, S.A.U.	Tenedora de activos inmobiliarios	Madrid-España	100,00	100,00	2.000.060	124.092	(166.443)	2.495.696
Caixa Capital Biomed S.C.R. S.A.	Sociedad de capital riesgo	Barcelona-España	90,91	90,91	1.200	2.766	13	3.400
Caixa Capital Fondos Sociedad De Capital Riesgo S.A.	Sociedad de capital riesgo	Madrid-España	100,00	100,00	1.200	14.325	213	15.934
Caixa Capital Micro SCR S.A.	Sociedad de capital riesgo	Madrid-España	100,00	100,00	1.200	579	165	1.654
Caixa Capital Tic S.C.R. S.A.	Sociedad de capital riesgo	Barcelona-España	80,65	80,65	1.209	6.428	274	6.640
Caixa Corp, S.A.	Tenedora de acciones	Barcelona-España	100,00	100,00	361	330	21	585
Caixa Emprendedor XXI, S.A.U.	Fomento de actividades financieras y emprendedoras	Barcelona-España	100,00	100,00	1.007	16.525	1.034	17.954
Caixabank Asset Management Luxembourg, S.A.	Gestora de instituciones de inversión colectiva	Luxembourg	-	100,00	150	3.315	424	-
CaixaBank Asset Management, SGIIC, S.A.U. (4)	Gestora de instituciones de inversión colectiva	Madrid-España	100,00	100,00	86.310	(42.317)	90.410	111.351
CaixaBank Brasil Escritório de Representaçao Ltda. (1)	Oficina de representación	Brasil	100,00	100,00	1.200	1.749	590	345
Caixabank Business Intelligence, S.A.U.	Desarrollo de proyectos digitales	Barcelona-España	100,00	100,00	100	1.199	264	1.200
CaixaBank Digital Business, S.A.	Gestión de canales electrónicos	Barcelona-España	100,00	100,00	13.670	9.844	448	21.144
CaixaBank Electronic Money, E.D.E., S.L.	Entidad de pago	Madrid-España	-	90,00	350	4.742	1.797	-
CaixaBank Equipment Finance, S.A.U.	Arrendamiento de vehículos y bienes de equipo	Madrid-España	-	100,00	10.518	33.949	7.829	-
CaixaBank Facilities Management, S.A.	Gestión de obras, mantenimiento, logística y compras	Barcelona-España	100,00	100,00	1.803	1.871	1.272	2.053
CaixaBank Notas Minoristas, S.A.U.	Financiera	Madrid-España	100,00	100,00	60	1.412	194	6.759
CaixaBank Operational Services, S.A.	Servicios especializados de backoffice de adminsitración	Barcelona-España	100,00	100,00	1.803	19.546	1.840	9.579
CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.	Financiación al consumo	Madrid-España	100,00	100,00	135.156	1.093.534	376.632	1.571.634
CaixaBank Titulizacion S.G.F.T., S.A.	Gestora de fondos de titulización	Madrid-España	100,00	100,00	1.503	735	3.052	6.423
Cestainmob, S.L.	Explotación de bienes muebles e inmuebles	Barcelona-España	-	100,00	120	515	(5)	-
Coia Financiera Naval, S.L.	Prestación servicios financieros y de intermediación en el sector naval	Madrid-España	76,00	76,00	3	6	24	2
Corporación Hipotecaria Mutual, E.F.C., S.A.	Crédito hipotecario	Madrid-España	100,00	100,00	3.005	78.337	639	76.987
El Abra Financiera Naval, S.L.	Prestación servicios financieros y de intermediación en el sector naval	Madrid-España	76,00	76,00	3	6	28	2

PARTICIPACIONES DE CAIXABANK EN SOCIEDADES DEPENDIENTES DEL GRUPO CAIXABANK

(Miles de euros)

(2 /2)

DENOMINACIÓN SOCIAL	ACTIVIDAD	DOMICILIO	% PARTICIPACIÓN DIRECTA	% PARTICIPACIÓN TOTAL	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	COSTE DE LA PARTICIPACIÓN DIRECTA (NETO)
Estugest, S.A.	Actividades de gestoría y servicios	Barcelona-España	100,00	100,00	661	1.758	5	2.381
Grupo Aluminios de Precisión, S.L.U. (*)	Fundición de aluminio en moldes de arena	Burgos-España	100,00	100,00	7.500	19.539	46	3.360
Grupo Riberebro Integral, S.L. (*)	Fabricación y comercialización de productos agrícolas	La Rioja-España	-	80,00	6.940	6.719	(263)	-
HipoteCaixa 2, S.L.	Sociedad gestora de créditos hipotecarios	Barcelona-España	100,00	100,00	3	71.769	874	73.825
Hiscan Patrimonio, S.A.	Holding de participaciones	Barcelona-España	100,00	100,00	46.867	194.124	672	243.115
ImaginTech, S.A.	Negocio digital	Barcelona-España	99,99	100,00	60	(5)	9	58
Inter Caixa, S.A.	Servicios	Barcelona-España	99,99	100,00	60	(17)	(3)	47
Interim Luxproject, S.A.	Holding de participaciones	Luxemburgo	100,00	100,00	30	920	(694)	950
Inversiones Corporativas Digitales, S.L.	Holding de participaciones	Barcelona-España	-	100,00	3	(3.065)	(0)	-
Inversiones Inmobiliarias Teguise Resort, S.L.	Hoteles y alojamientos similares	Lanzarote-España	60,00	60,00	7.898	8.826	2.511	8.618
Inversiones Valencia Capital, S.A.	Holding de participaciones	Barcelona-España	100,00	100,00	10.557	2.273	137	9.456
Líderes de Empresa Siglo XXI, S.L.	Seguridad privada de bienes y personas	Barcelona-España	100,00	100,00	378	648	164	753
Negocio de Finanzas e Inversiones II, S.L.	Financiera	Barcelona-España	100,00	100,00	6	443	(1)	448
Nuevo Micro Bank, S.A.U.	Financiación de microcréditos	Madrid-España	100,00	100,00	90.186	233.665	34.704	90.186
PromoCaixa, S.A.	Comercialización de productos	Barcelona-España	-	100,00	60	1.894	17.962	-
Puerto Triana, S.A.U.	Promoción inmobiliaria especializada en centros comerciales	Sevilla-España	100,00	100,00	124.290	32.167	(29.271)	126.940
Sercapgu, S.L.	Holding de participaciones	Barcelona-España	100,00	100,00	4.230	(309)	106	632
Silc Immobles, S.A.	Explotación, gestión y administración de inmuebles	Madrid-España	-	100,00	40.070	106.946	313	0
Silk Aplicaciones, S.L.U.	Prestación de servicios informáticos	Barcelona-España	100,00	100,00	15.003	100.565	1.443	176.211
Sociedad de Gestión Hotelera de Barcelona, S.L.	Operaciones con bienes inmuebles	Barcelona-España	-	100,00	8.144	10.092	806	-
Telefónica Consumer Finance E.F.C., S.A.	Financiación al consumo	Madrid-España	-	50,00	5.000	29.608	3.069	-
Unión de Crédito para la Financiación Mobiliaria e Inmobiliaria, E.F.C., S.A.U.	Préstamos hipotecarios	Madrid-España	100,00	100,00	53.383	1.847	562	43.101
VidaCaixa Mediació, Sociedad de Agencia de Seguros Vinculada, S.A.U.	Agencia de seguros	Madrid-España	-	100,00	60	4.922	298	-
VidaCaixa, S.A. de Seguros y Reaseguros Sociedad Unipersonal (4)	Seguros directos de vida, reaseguros y gestión de fondos de pensiones	Madrid-España	100,00	100,00	1.347.462	(30.445)	717.410	2.251.712

(*) Sociedades consideradas como activos no corrientes en venta.
(1) Todos los datos excepto el coste están expresados en moneda local: Real brasileño (miles).
(2) Todos los datos excepto el coste están expresados en moneda local: Franco suizo (miles).
(3) Todos los datos excepto el coste están expresados en moneda local: Dólar USA (miles).
(4) La cifra de reservas de dicha sociedad incluye dividendo a cuenta.
Nota: La información de las sociedades que no cotizan en Bolsa corresponde a los últimos datos disponibles (reales o estimados) en el momento de redactar esta Memoria.

Anexo 2 - Participaciones de CaixaBank en acuerdos y negocios conjuntos del Grupo CaixaBank

(Miles de euros)

DENOMINACIÓN SOCIAL	ACTIVIDAD	DOMICILIO	% PARTICIPACIÓN DIRECTA	% PARTICIPACIÓN TOTAL	ACTIVO	PASIVO	INGRESOS ORDINARIOS	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	RESULTADO INTEGRAL TOTAL	COSTE DE LA PARTICIPACIÓN DIRECTA (NETO)	DIVIDENDOS DEVENGADOS POR LA PARTICIPACIÓN TOTAL
Cartera Perseidas, S.L. (2)	Holding de participaciones	Madrid-España	40,54	40,54	169	8	-	359	(155)	(43)	(43)	0	-
Comercia Global Payments, Entidad de Pago, S.L.	Entidad de pago	Madrid-España	-	49,00	407.842	188.269	181.923	4.425	170.601	44.548	44.548	-	28.097
Cosec - Companhia de Seguros de Crédito, S.A.	Seguros de crédito	Portugal	-	50,00	124.245	75.047	20.738	7.500	34.707	6.991	6.991	-	2.752
Global Payments South America, Brasil – Serviços de Pagamentos, S.A. (1)	Sistemas de pago	Brasil	33,33	33,33	706.504	684.585	65.024	181.564	(147.143)	(12.502)	(12.502)	1.582	-
Inversiones Alaris, S.L. en liquidación (L)	Tenencia de Valores	Pamplona-España	33,33	66,67	15.559	9.035	-	11.879	(4.597)	(757)	(757)	0	-
Payment Innovation HUB, S.A.	Medios de pago	Barcelona-España	-	50,00	826	235	1.700	60	64	467	467	-	-
Vivienda Protegida y Suelo de Andalucía, S.A.	Promoción inmobiliaria	Sevilla-España	-	50,00	5.608	7.152	-	60	(1.459)	(145)	(145)	-	-

(L) Sociedades en liquidación

(1) Todos los datos excepto el coste y el dividendo están expresados en moneda local: Real brasileño (miles).

(2) Acuerdo conjunto no material para el Grupo.

Nota: La información de las sociedades corresponde a los últimos datos disponibles (reales o estimados) en el momento de redactar esta Memoria.

Anexo 3 – Participaciones en sociedades asociadas de CaixaBank

(Miles de euros)

(1 / 2)

DENOMINACIÓN SOCIAL	ACTIVIDAD	DOMICILIO	% PARTICIPACIÓN DIRECTA	% PARTICIPACIÓN TOTAL	ACTIVO	PASIVO	INGRESOS ORDINA-RIOS	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	RESULTADO INTEGRAL TOTAL	COSTE DE LA PARTICIPACIÓN DIRECTA (NETO)	DIVIDENDOS DEVENGADOS POR LA PARTICIPACIÓN TOTAL
Abaco Iniciativas Inmobiliarias, S.L. En liquidación (L)	Promoción inmobiliaria	Sevilla-España	-	40,00	57.888	79.537	-	13.222	(34.832)	(40)	(40)	-	-
Ape Software Components S.L.	Actividades de programación informática	Barcelona-España	-	25,22	2.721	2.370	2.212	12	307	33	33	-	-
Banco Comercial de Investimento, S.A.R.L. (2)	Banca	Mozambique	-	35,67	166.317.836	146.857.329	22.947.053	10.000.000	5.619.172	4.008.309	4.008.309	-	5.078
BIP & Drive, S.A.	Medios de telepeaje	Madrid-España	-	25,00	22.317	12.733	262.263	4.613	3.553	1.418	1.418	-	-
Brilliance-Bea Auto Finance Co., L.T.D. (3)	Financiación de automóviles	China	-	22,50	7.747.975	6.102.732	489.777	1.600.000	7.420	37.823	37.823	-	-
Companhia de Seguros Allianz Portugal, S.A.	Seguros	Portugal	-	35,00	1.391.100	1.187.164	511.412	39.545	123.787	40.604	40.604	-	-
Coral Homes, S.L.U.	Servicios inmobiliarios	Madrid-España	-	20,00	4.980.454	129.318	621.168	270.774	4.573.890	6.472	6.472	-	-
Drembul, S.L.	Promoción inmobiliaria	Logroño-España	-	25,00	55.083	27.301	3.449	30	20.434	(514)	(514)	-	388
Ensanche Urbano, S.A.	Promoción inmobiliaria	Castellón de la Plana-España	-	49,30	37.323	68.299	179	9.225	(39.624)	(576)	(576)	-	-
Erste Group Bank AG (C)	Banca	Austria	9,92	9,92	252.101.002	231.971.249	6.337.689	859.600	13.375.328	1.222.962	1.142.223	1.363.405	59.688
Girona, S.A.	Holding de participaciones	Girona-España	34,22	34,22	5.825	197	834	1.200	4.541	(114)	(114)	1.642	-
Global Payments – Caixa Acquisition Corporation S.A.R.L.	Sistemas de pago	Luxemburgo	49,00	49,00	30.204	32	-	13	30.204	(45)	(45)	14.831	-
Guadapelayo, S.L. En Liquidación (L)	Promoción inmobiliaria	Madrid-España	-	40,00	312	4.948	-	1.981	(6.561)	(55)	(55)	-	-
Inter-Risco – Sociedade de Capital de Risco, S.A.	Capital riesgo	Portugal	-	49,00	1.162	307	1.099	400	534	(79)	(79)	-	-
Ircio Inversiones, S.L. En Liquidación (L)	Promoción inmobiliaria	Burgos-España	35,00	35,00	2.128	7.359	-	675	(5.910)	3	3	0	-
IT Now, S.A.	Servicios relativos a proyectos tecnológicos-informáticos	Barcelona-España	39,00	49,00	142.232	135.910	264.212	3.382	1.849	1.090	1.090	1.323	-
Justinmind, S.L.	Desarrollo de sistemas informáticos	Barcelona-España	-	16,98	1.638	396	805	5	379	(250)	(250)	-	-
Nlife Therapeutics, S.L.	Investigación y desarrollo en biotecnologia	Granada-España	-	37,18	13.245	10.096	1.928	6.930	(3.974)	(1.003)	(1.003)	-	-
Numat Medtech, S.L.	Otros tipos de investigación y desarrollo en ciencias naturales y técnicas	Palma-España	-	17,86	676	132	-	7	711	(352)	(352)	-	-
Parque Científico y Tecnológico de Córdoba, S.L.	Explotación y gestión parque científico	Córdoba-España	15,58	35,69	29.821	19.321	631	23.422	(17.146)	(474)	(474)	-	-
Peñíscola Green, S.L.	Promoción inmobiliaria	Castellón de la Plana-España	-	33,33	11.749	4.852	-	12.000	(5.069)	(33)	(33)	-	-

PARTICIPACIÓN DE CAIXABANK EN SOCIEDADES ASOCIADAS DEL GRUPO CAIXABANK

(Miles de euros)

DENOMINACIÓN SOCIAL	ACTIVIDAD	DOMICILIO	% PARTICIPACIÓN DIRECTA	% PARTICIPACIÓN TOTAL	ACTIVO	PASIVO	INGRESOS ORDINA-RIOS	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	RESULTADO INTEGRAL TOTAL	COSTE DE LA PARTICIPACIÓN DIRECTA (NETO)	DIVIDENDOS DEVENGADOS POR LA PARTICIPACIÓN TOTAL
Portic Barcelona, S.A.	Otros Servicios relacionados con las tecnologias de la información y la telecomunicación	Barcelona-España	-	25,81	2.306	296	2.197	291	1.616	102	102	-	-
Redsys Servicios de Procesamiento, S.L.	Medios de pago	Madrid-España	-	20,00	127.553	56.297	192.620	5.815	53.951	11.490	11.491	-	-
SegurCaixa Adeslas, S.A. de Seguros y Reaseguros	Seguros no vida	Madrid-España	-	49,92	4.848.497	3.673.910	3.216.897	469.670	301.246	351.542	389.904	-	142.903
Servired, Sociedad Española de Medios de Pago, S.A.	Medios de pago	Madrid-España	-	22,01	30.979	3.291	5.366	16.372	7.838	1	1	-	569
Sistema de Tarjetas y Medios de Pago, S.A.	Medios de pago	Madrid-España	-	18,11	351.705	347.462	8.738	240	3.864	140	140	-	-
Sociedad de Procedimientos de Pago, S.L.	Entidad de pago	Madrid-España	-	22,92	3.776	1.740	3.892	2.346	(290)	(15)	(15)	-	-
Societat Catalana per a la Mobilitat S.A.	Desarrollo e implantación del proyecto T-mobilitat	Barcelona-España	23,50	23,50	75.859	67.006	5.414	9.874	(527)	(494)	(494)	1.846	-
Telefonica Factoring do Brasil, Ltda. (1)	Factoring	Brasil	20,00	20,00	252.046	214.792	53.687	5.000	1.000	31.254	31.254	2.029	1.893
Telefonica Factoring España, S.A.	Factoring	Madrid-España	20,00	20,00	81.282	66.799	4.652	5.109	1.740	7.634	7.634	2.525	1.398
Unicre - Instituçao Financeira de Crédito, S.A.	Emisión de tarjetas	Portugal	-	21,01	375.284	278.813	173.790	10.000	70.252	16.218	16.218	-	5.000
Zone2Boost, S.L.	Holding para adquisición de negocios	Barcelona-España	-	40,00	2.002	67	-	3	1.999	(67)	(67)	-	-

(L) Sociedades en liquidación,
(C) Sociedades que cotizan en Bolsa: Últimos datos públicos disponibles en el momento de redactar esta Memoria.
(1) Todos los datos excepto el coste y el dividendo están expresados en moneda local: Real brasileño
(2) Todos los datos excepto el coste y el dividendo están expresados en moneda local: Metical de Mozambique (miles)
(3) Todos los datos excepto el coste están expresados en moneda local: Renmimbi (miles)
Nota: La información de las sociedades que no cotizan en Bolsa corresponde a los últimos datos disponibles (reales o estimados) en el momento de redactar esta Memoria.

Anexo 4 – Otros desgloses fiscales

Rentas acogidas a la deducción prevista en el artículo 42 del Texto Refundido de la Ley del Impuesto sobre Sociedades aprobado por el Real Decreto Legislativo 4/2004, de 5 de marzo (Disposición transitoria vigésima cuarta de la Ley 27/2014, del Impuesto sobre sociedades):

DEDUCCIONES DEL IMPUESTO SOBRE SOCIEDADES POR REINVERSIÓN DE BENEFICIOS

(Miles de euros)

	CAIXABANK				GRUPO CAIXABANK			
EJERCICIO	RENTA ACOGIDA	BASE DEDUCCIÓN	DEDUCCIÓN ACREDITADA (1)	AÑO REINVERSIÓN	RENTA ACOGIDA	BASE DEDUCCIÓN	DEDUCCIÓN ACREDITADA (1)	AÑO REINVERSIÓN
2013	54	54	6	2013	68	68	8	2013
2014	282	282	34	2014	298	298	36	2014
2015					18	18	2	2015
2016					13	13	2	2015

(1) Existen deducciones pendientes de aplicar por falta de cuota en la declaración consolidada.

Las reinversiones se efectúan en valores de renta variable, que otorguen una participación superior al 5%, y en inmovilizado material, intangible e inversiones inmobiliarias afectos a la actividad.

Anexo 5 - Notificaciones sobre adquisición y venta de participaciones en el capital en el ejercicio 2019

(Artículo 155 de la Ley de Sociedades de Capital y artículo 125 del Texto Refundido de la Ley del Mercado de Valores).

El día 1 de marzo de 2019 se registró en la CNMV una comunicación de CaixaBank. en la que se informaba del cruce del umbral del 3% como consecuencia del proceso de venta de la participación accionarial en Repsol, anunciada previamente el 21 de septiembre de 2018.

Con fecha de 30 de abril de 2019 se registró en la CNMV una comunicación de la Acción Concertada en la sociedad General de Alquiler de Maquinaria, en la que se informaba que en el marco del proceso de disolución de dicha Acción Concertada, se ha procedido a la venta de la totalidad de la participación de CaixaBank en dicha sociedad.

En fecha 19 de junio de 2019, Banco de Santander, miembro de la Acción Concertada en General de Maquinaria, comunicó la disolución de dicha Acción Concertada.

El día 18 de julio de 2019 CaixaBank, realizó un comunicado de vínculos estrechos por la contratación, el día 15 de julio de 2019, de un *equity swap* sobre 51.921.316 acciones de Telefónica. Mediante este instrumento financiero, CaixaBank. efectúa una cobertura de las acciones subyacentes al precio unitario pactado. Con fecha 15 de julio de 2019 se han concretado los parámetros definitivos del instrumento, si bien las instrucciones para la constitución de la operación se habían ordenado con anterioridad.

Anexo 6 – Informe bancario anual

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 87 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, las entidades de crédito tienen la obligación de publicar, especificando por países donde estén establecidas, determinada información en base consolidada correspondiente al último ejercicio cerrado. En virtud de lo expuesto, se detalla a continuación la información requerida:

A Denominación, naturaleza y ubicación geográfica de la actividad

CaixaBank, con NIF A08663619 y domicilio social y fiscal en Valencia, calle Pintor Sorolla, 2-4, es la entidad surgida del proceso de transformación de Criteria CaixaCorp, SA que culminó con la inscripción de CaixaBank en el Registro de Entidades de Crédito del Banco de España el día 30 de junio de 2011 y el inicio de su cotización en bolsa, ya como entidad de crédito, desde el día siguiente, 1 de julio de 2011.

CaixaBank es una sociedad anónima cuyas acciones se encuentran admitidas a cotización en las bolsas de Barcelona, Madrid, Valencia y Bilbao y en el mercado continuo, formando parte del IBEX-35 y está sujeta a la supervisión de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Adicionalmente, CaixaBank forma parte de otros índices bursátiles internacionales como el Euro Stoxx Bank Price EUR, el MSCI Europe, el MSCI Pan-Euro, el FTSE4Good que permite calificar la inversión de las compañías como sostenible según las prácticas de responsabilidad social, el FTSE Eurofirst 300 que contiene las 300 primeras empresas europeas por capitalización y el Dow Jones Sustainability Index que recoge el compromiso de la compañía por la sostenibilidad y la reputación corporativa tanto en su actividad como en las inversiones realizadas. También forma parte del Advanced Sustainable Performance Indexes (ASPI), que integra las 120 empresas del DD Euro Stoxx con mejor desempeño en materia de desarrollo sostenible.

En los Anexos 1, 2 y 3 de las Cuentas Anuales consolidadas del Grupo CaixaBank se detallan las entidades dependientes, negocios conjuntos y asociadas, respectivamente, que configuran el Grupo CaixaBank.

En el Anexo 5 se informa de las notificaciones sobre adquisición y venta de participaciones en el capital en el ejercicio 2019, de acuerdo con el artículo 155 de la Ley de Sociedades de Capital y el artículo 125 del Texto Refundido de la Ley del Mercado de Valores.

B Volumen de negocio

CaixaBank, SA está establecida en España y dispone de 6 sucursales en el extranjero, concretamente en Polonia, Marruecos, Reino Unido, Alemania, Francia y Portugal.

Adicionalmente CaixaBank dispone de 18 oficinas de representación a través de las que no realiza actividad bancaria sino que informa de los servicios de la Entidad en las siguientes 16 jurisdicciones: Argelia, Australia, Brasil, China (3), Chile, Colombia, Egipto, Emiratos Árabes Unidos, Estados Unidos de Norteamérica, India, Italia, Turquía, Perú, Singapur, Sudáfrica y Canadá.

Banco BPI dispone de 477 oficinas en Portugal.

A continuación se muestra el volumen de negocios de la actividad por países, en base consolidada:

INFORMACIÓN GEOGRÁFICA: DISTRIBUCIÓN DE LOS INGRESOS ORDINARIOS PROCEDENTES DE CLIENTES *
(Millones de euros)

	NEGOCIO BANCARIO Y DE SEGUROS			PARTICIPACIONES			BPI			TOTAL GRUPO CAIXABANK		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
España	11.170	10.981	10.941	106	347	239		(24)	8	11.276	11.304	11.188
Portugal	106	60				2	749	836	726	855	896	728
Polonia	21	15	15							21	15	15
Marruecos	7	5	4							7	5	4
Reino Unido	24	9	4							24	9	4
Alemania	8									8		
Francia	9									9		
Angola				31						31		
Resultados puesta en equivalencia **				233	411	131				233	411	131
Resto		1					8	8	42	8	9	42
TOTAL INGRESOS ORDINARIOS	**11.345**	**11.071**	**10.964**	**370**	**758**	**372**	**757**	**820**	**776**	**12.472**	**12.649**	**12.112**

(*) Corresponden a los siguientes epígrafes de la Cuenta de Pérdidas y Ganancias Pública del Grupo CaixaBank, determinados en base a la Circular 5/2014 del Banco de España:
1. Ingresos por intereses
2. Ingresos por dividendos
3. Resultados de entidades valoradas por el método de la participación
4. Ingresos por comisiones
5. Ganancias o (-) pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas
6. Ganancias o (-) pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas
7. Ganancias o (-) pérdidas por activos no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas
8. Ganancias o (-) pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados, netas
9. Ganancias/pérdidas de la contabilidad de coberturas, netas
10. Otros ingresos de explotación
11. Ingresos de activos amparados por contratos de seguros y reaseguros

(**) de participaciones asociadas internacionales y otros. Corresponde, principalmente, a los resultados de la puesta en equivalencia de las participaciones en entidades asociadas internacionales, principalmente Erste Group Bank (Austria), Banco Comercial e de Investimento (Mozambique), Banco de Fomento Angola (en los ejercicios 2017 y 2018) y Banco BPI (Portugal), éste último hasta la fecha de su toma de control en febrero de 2017.

C Plantilla a tiempo completo por países

La plantilla a tiempo completo a 31 de diciembre de 2019, distribuida por países, es la siguiente:

PLANTILLA A TIEMPO COMPLETO POR PAISES

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
España	30.615	32.364	31.943
Portugal	4.956	4.934	4.871
Polonia	18	18	17
Marruecos	24	22	22
Reino Unido	16	14	12
Alemania	12	10	8
Francia	11	7	13
Suiza	21	22	28
Resto de países - oficinas representación	63	49	58
TOTAL PLANTILLA A TIEMPO COMPLETO	**35.736**	**37.440**	**36.972**

D Resultado bruto antes de impuestos

El Resultado bruto antes de impuestos en base consolidada del ejercicio 2019 asciende a 2.077 millones de euros (2.807 y 2.098 millones de euros en los ejercicios 2018 y 2017, respectivamente), que incluye los ingresos ordinarios procedentes de las sucursales detallados en el punto b) anterior.

E Impuestos sobre el resultado

El gasto neto por impuesto sobre el resultado en base consolidada del ejercicio 2019 asciende a 369 millones de euros (712 y 378 millones de euros en los ejercicios 2018 y 2017, respectivamente) tal y como se presenta en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de las cuentas anuales.

Los pagos por impuestos sobre resultados realizados en el ejercicio 2019 han ascendido a 88,5 millones de euros, de los que 83,2 millones de euros se han pagado en España, 2 millones de euros en Portugal, 1,2 millones de euros en Polonia, 1,1 millones de euros en Suiza, 0,8 millones de euros en Marruecos y 0,2 millones de euros en Alemania.

Los impuestos sobre beneficios efectivamente pagados en el ejercicio en cada jurisdicción incluyen las liquidaciones definitivas derivadas de los pagos a cuenta y retenciones ingresadas, minoradas a su vez en las devoluciones cobradas por el impuesto sobre beneficios en el ejercicio corriente. Adicionalmente se integra el resultado de las liquidaciones por actas de inspección que hayan sido efectivas en dicho ejercicio.

Todos los ingresos ordinarios obtenidos por el Grupo CaixaBank son objeto de tributación.

El importe de los pagos de caja del impuesto de sociedades no corresponde con el importe del gasto por impuesto sobre beneficios registrado en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. La causa principal de esta divergencia radica en la diferente imputación temporal de las partidas que conforman el criterio de devengo y el de caja en relación con el impuesto sobre beneficios.

F Subvenciones y ayudas públicas recibidas

Durante el año 2019 el Grupo ha recibido las siguientes subvenciones o ayudas públicas:

- Subvención del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, a través de la gerencia del sector naval, en concepto de ayudas para la construcción naval por importe de 2 millones de euros.
- Subvención de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo por cumplir determinadas condiciones requeridas en los cursos de formación a empleados, por importe de 4,4 millones de euros.

G Indicadores y ratios

Los indicadores y ratios relevantes se indican en el apartado “Evolución resultados y actividad” del Informe de Gestión del ejercicio 2019. El rendimiento sobre activos del ejercicio 2019, calculado como el cociente entre el resultado neto (ajustado por el importe del cupón del Additional Tier 1, después de impuestos registrado en fondos propios) y los activos totales medios, de los últimos doce meses, ha sido del 0,4% (0,5% en los ejercicios 2018 y 2017).

Anexo 7 – Conciliación de impactos de 1ª aplicación de la NIIF 9

Tal y como se indica en esta misma nota, en el apartado "Bases de presentación" el Grupo ha aplicado la NIIF 9 a partir del 1 de enero de 2018. Esta situación ha supuesto cambios en la clasificación y modificaciones valorativas sobre determinadas partidas del balance a 31 de diciembre de 2018 con los impactos señalados a continuación:

ACTIVO - CONCILIACIÓN DE IMPACTOS DE 1ª APLICACIÓN DE LA NIIF 9

(Millones de euros)

	BALANCE A 31-12-2017	MODIFICACIÓN DENOMINACIÓN DE EPÍGRAFES	OTRAS RECLASIFI-CACIONES	CAMBIO DE VALORACIÓN	DEFERRAL EN APLICACIÓN NIIF 9 PARA ACTIVIDADES DE SEGUROS (a)	BALANCE A 01-01-2018
Activos financieros mantenidos para negociar	10.597				(956)	9.641
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	6.500		(6)		(6.494)	
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambio en resultados	-		846	(25)		821
Instrumentos de patrimonio	-		249(d)	*35*		284
Valores representativos de deuda	-		147(b) (d)			147
Préstamos y anticipos	-		450(b)	(60)		390
Activos financieros disponibles para la venta	69.555	(69.555) (d)				
Instrumentos de patrimonio	2.883	(2.883)				
Valores representativos de deuda	66.672	(66.672)				
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	-	69.555 (d)	(303)(d)		(49.394)	19.858
Instrumentos de patrimonio	-	2.883	(243)			2.640
Valores representativos de deuda	-	66.672	(60)		(49.394)	17.218
Préstamos y partidas a cobrar	226.273	(226.273) (b)				
Valores representativos de deuda	2.576	(2.576)				
Préstamos y anticipos	223.697	(223.697)				
Bancos centrales	5	(5)				
Entidades de crédito	7.374	(7.374)				
Clientela	216.318	(216.318)				
Inversiones mantenidas hasta el vencimiento	11.085	(11.085) (c)				
Activos financieros a coste amortizado	-	237.358 (b)	(537)(b)	(768)	(1.075)	234.978
Valores representativos de deuda	-	13.661 (c)	(87)	10	(787)	12.797
Préstamos y anticipos	-	223.697	(450)	(778)	(288)	222.181
Bancos centrales	-	5				5
Entidades de crédito	-	7.374			(288)	7.086
Clientela	-	216.318	(450)	(778) (f)		215.090
Activos afectos al negocio asegurador (Nota 17)	275				57.919	58.194
Activos por impuestos	11.005			243(g)		11.248
Otros activos	2.505			2		2.507
TOTAL ACTIVO	**383.136**	**-**	**-(e)**	**(548)**	**-**	**382.588**

PASIVO - CONCILIACIÓN DE IMPACTOS DE 1ª APLICACIÓN DE LA NIIF 9

(Millones de euros)

	BALANCE A 31-12-2017	MODIFICACIÓN DENOMINACIÓN DE EPÍGRAFES	OTRAS RECLASIFICA-CIONES	CAMBIO DE VALORACIÓN	DEFERRAL EN APLICACIÓN NIIF 9 PARA ACTIVIDADES DE SEGUROS (a)	BALANCE A 01-01-2018
Pasivos financieros mantenidos para negociar	8.605					8.605
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	8.241				(8.241)	-
Depósitos	8.241				(8.241)	-
Clientela	8.241				(8.241)	-
Otros pasivos financieros	-					-
Pasivos financieros a coste amortizado	280.898					280.898
Derivados - contabilidad de coberturas	793					793
Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés	1.410					1.410
Pasivos afectos al negocio asegurador	50.998				8.241	59.239
Provisiones	3.491			8		3.499
Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo	598					598
Otras retribuciones a los empleados a largo plazo	1.223					1.223
Cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes	803					803
Compromisos y garantías concedidos	357			10 (f)		367
Restantes provisiones	510			(2)		508
Pasivos por impuestos	1.417					1.417
Otros pasivos	2.335					2.335
Pasivos incluidos en grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	82					82
TOTAL PASIVO	**358.270**			**8**		**358.278**

PATRIMONIO NETO - CONCILIACIÓN DE IMPACTOS DE 1ª APLICACIÓN DE LA NIIF 9

(Millones de euros)

	BALANCE A 31-12-2017	MODIFICACIÓN DENOMINACIÓN DE EPÍGRAFES	OTRAS RECLASIFI-CACIONES	CAMBIO DE VALORACIÓN	DEFERRAL EN APLICACIÓN NIIF 9 PARA ACTIVIDADES DE SEGUROS (a)	BALANCE A 01-01-2018
FONDOS PROPIOS	**24.722**		**23**	**(561)**		**24.184**
Capital	5.981					5.981
Prima de emisión	12.033					12.033
Otros elementos de patrimonio neto	10					10
Ganancias acumuladas	6.038					6.038
Otras reservas	(594)		23 (h)	(561)		(1.132)
Menos: Acciones propias	(12)					(12)
Resultado del ejercicio atribuido a los propietarios de la dominante	1.684					1.684
Menos: Dividendos a cuenta	(418)					(418)
OTRO RESULTADO GLOBAL ACUMULADO	**(290)**		**(23) (h)**			**(313)**
Elementos que no se reclasificarán en resultados	(402)		(447)			(849)
Elementos que pueden reclasificarse en resultados	112		424			536
INTERESES MINORITARIOS (participaciones no dominantes)	**434**			**5**		439
Otro resultado global acumulado	26		(4)			22
Otros elementos	408		4	5		417
TOTAL PATRIMONIO NETO	**24.866**	-	-	**(556)**		**24.310**
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	**383.136**	-	-	**(548)**		**382.588**

a) De acuerdo con lo establecido en la Nota 1, en aplicación de la modificación de la NIIF 4 *Aplicación de la NIIF 9 Instrumentos financieros*, los detalles de la información que sigue no consideran el cambio de política contable en relación a las inversiones de las compañías aseguradoras del Grupo, las cuales quedan agrupadas en el epígrafe «Activos afectos al negocio asegurador» del activo del balance y siguen contabilizadas y valoradas de acuerdo con NIC 39.

   A efectos de facilitar la comparación de la información, también se han reclasificado los saldos de las provisiones técnicas correspondientes a Unit Link y Renta Vitalicia Inversión flexible (parte gestionada), de tal forma que quedan incluidas en el epígrafe «Pasivos afectos al negocio asegurador».

b) Los saldos clasificados en el capítulo «Préstamos y partidas a cobrar» se reclasifican al epígrafe «Activos financieros a coste amortizado», exceptuando determinadas exposiciones que, por sus características, no cumplen para ser clasificados a coste amortizado y que se reclasifican a «Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambio en resultados».

c) Los saldos clasificados en el epígrafe «Inversiones mantenidas hasta el vencimiento» se reclasifican, en su totalidad, al epígrafe «Activos financieros a coste amortizado».

d) Los saldos clasificados en el capítulo «Activos financieros disponibles para la venta» se reclasifican al epígrafe «Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global», exceptuando determinados títulos, principalmente participaciones en fondos de inversión y de capital riesgo, los cuales se reclasifican al epígrafe «Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambio en resultados».

e) Como consecuencia de la 1ª aplicación de la NIIF 9 no se han producido reclasificaciones de las categorías de valor razonable a coste amortizado.

f) Se corresponde con el impacto incremental sobre las correcciones de valor de las exposiciones a coste amortizado derivado del cambio de política contable (véase Nota 14).

g) Efecto fiscal de los ajustes por cambio de valor indicados.

h) Como consecuencia de la reclasificación de determinados instrumentos de patrimonio de «Activos financieros disponibles para la venta», a «Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambio en resultados», los ajustes de valoración existentes a 31 de diciembre de 2017, asociados a estas posiciones, se reclasifican del epígrafe «Otro resultado global acumulado », al apartado «Otras reservas» de los fondos propios.

Dada la impracticabilidad de hacer la estimación retroactiva del impacto del cambio de política contable de la NIIF 9, el Grupo se ha acogido a lo dispuesto en el marco normativo contable con el fin de no reexpresar el balance de apertura al 1 de enero de 2017 y la cuenta de resultados del ejercicio 2017. Asimismo, los desgloses a 31 de diciembre de 2017 de determinadas partidas de balance referidas a instrumentos financieros en esta memoria no se han reexpresado, motivo por el cual no es comparativa con la información referida a 31 de diciembre de 2018. A continuación se presenta la clasificación contable bajo Circular 4/2016 (determinado en base NIC 39) de la actividad de crédito y sus coberturas junto con la correspondencia bajo la clasificación de NIIF 9:

CONCILIACIÓN DE IMPORTE BRUTO SEGÚN CLASIFICACIÓN NIC 39 / NIIF 9

(Millones de Euros)

	PRESTAMOS Y PARTIDAS POR COBRAR - CLIENTELA (COSTE AMORTIZADO)			
	NORMAL/STAGE 1	STAGE 2	DUDOSO/STAGE 3	TOTAL
Saldo al 31-12-2017	**209.337**		**13.797**	**223.134**
Reclasificación de cartera:				
A «Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambio en resultados» (*)	(450)		(15)	(465)
Traspasos:				
De "normal" a	(15.663)	15.663		
De "dudoso" a				
SALDO AL 01-01-2018	**193.224**	**15.663**	**13.782**	**222.669**

CONCILIACIÓN DE LAS COBERTURAS SEGÚN CLASIFICACION NIC 39 / NIIF 9

(Millones de Euros)

	PRESTAMOS Y PARTIDAS POR COBRAR - CLIENTELA (COSTE AMORTIZADO)			
	NORMAL/STAGE 1	STAGE 2	DUDOSO/STAGE 3	TOTAL
Saldo al 31-12-2017	**(1.412)**		**(5.404)**	**(6.816)**
Reclasificación de cartera:				
A «Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambio en resultados» (*)			15	15
Traspasos:				
De "normal" a				
Ajuste de la corrección de valor	163	(312)	(629)	(778)
SALDO AL 01-01-2018	**(972)**	**(589)**	**(6.018)**	**(7.579)**

(*) Exposiciones en proceso de venta que, por su modelo de negocio, no cumplen los criterios normativos para ser clasificadas a coste amortizado.



Informe de
Gestión Consolidado

2019

CaixaBank

Aviso Legal

La finalidad de este documento es exclusivamente informativa y no pretende prestar un servicio de asesoramiento financiero o la oferta de venta, intercambio, adquisición o invitación para adquirir cualquier clase de valores, producto o servicios financieros de CaixaBank, S. A. (en lo sucesivo, la Compañía) o de cualquier otra de las sociedades mencionadas en él. Toda persona que en cualquier momento adquiera un valor debe hacerlo solo en base a su propio juicio o por la idoneidad del valor para su propósito y basándose solamente en la información pública contenida en la documentación pública elaborada y registrada por el emisor en contexto de esa información concreta, recibiendo asesoramiento si lo considera necesario o apropiado según las circunstancias, y no basándose en la información contenida en este documento.

Este documento puede contener manifestaciones sobre previsiones y estimaciones sobre negocios y rentabilidades futuras, particularmente en relación con la información financiera relativa a sociedades participadas, que ha sido elaborada fundamentalmente en base a estimaciones realizadas por la Compañía. Estas previsiones y estimaciones representan los juicios actuales de la Compañía sobre expectativas futuras de negocios, pero determinados riesgos, incertidumbres y otros factores relevantes podrían conllevar que los resultados fueran materialmente diferentes de lo esperado. Estos factores, entre otros, hacen referencia a la situación del mercado, factores macroeconómicos, directrices regulatorias y gubernamentales; movimientos en los mercados bursátiles nacionales e internacionales, tipos de cambio y tipos de interés; cambios en la posición financiera de nuestros clientes, deudores o contrapartes, etc. Estos elementos, junto con los factores de riesgo indicados en informes pasados o futuros, podrían afectar adversamente a nuestro negocio y al comportamiento y resultados descritos. Otras variables desconocidas o imprevisibles pueden hacer que los resultados difieran materialmente de aquéllos descritos en las previsiones y estimaciones.

Los estados financieros pasados y tasas de crecimiento anteriores no deben entenderse como una garantía de la evolución, resultados futuros o comportamiento y precio de la acción (incluyendo el beneficio por acción). Ningún contenido en este documento debe ser tomado como una previsión de resultados o beneficios futuros. Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que este documento se ha preparado a partir de los registros de contabilidad mantenidos por CaixaBank y por el resto de entidades integradas en el Grupo, e incluye ciertos ajustes y reclasificaciones que tienen por objetivo homogeneizar los principios y criterios seguidos por las sociedades integradas con los de CaixaBank. Por ello, y en concreto en relación con BPI, los datos contenidos en el presente documento pueden no coincidir en algunos aspectos con la información publicada por dicha entidad.

La cuenta de pérdidas y ganancias, el balance consolidado y los diferentes desgloses de los mismos que se muestran en este informe se presentan con criterios de gestión, si bien han sido elaborados de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera (en adelante, NIIF) adoptadas por la Unión Europea mediante Reglamentos Comunitarios, de acuerdo con el Reglamento 1606/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de julio de 2002 y posteriores modificaciones. En su preparación se han tomado en consideración la Circular 4/2017 del Banco de España, de 6 de diciembre, que constituye la adaptación de las NIIF adoptadas por la Unión Europea al sector de las entidades de crédito españolas, y sus sucesivas modificaciones.

Se advierte expresamente de que este documento contiene datos suministrados por terceros considerados fuentes de información fiables generalmente, si bien no se ha comprobado su exactitud. Ninguno de sus administradores, directores o empleados están obligados, ya sea implícita o expresamente, a garantizar que estos contenidos sean exactos, precisos, íntegros o completos, a mantenerlos actualizados o a corregirlos en caso de detectar cualquier carencia, error u omisión.

De acuerdo con las Medidas Alternativas del Rendimiento ("MAR", también conocidas por sus siglas en inglés como APMs, Alternative Performance Measures) definidas en las Directrices sobre Medidas Alternativas del Rendimiento publicadas por la European Securities and Markets Authority el 30 de junio de 2015 (ESMA/2015/1057) ("las Directrices ESMA"), este informe utiliza ciertas MAR, que no han sido auditadas, con el objetivo de que contribuyan a una mejor comprensión de la evolución financiera de la compañía. Estas medidas deben considerarse como información adicional, y en ningún caso sustituyen la información financiera elaborada bajo las Normas Internacionales de Información Financiera ("NIIF"), también conocidas por sus siglas en inglés como "IFRS" (International Financial Reporting Standards). Asimismo, tal y como el Grupo define y calcula estas medidas puede diferir de otras medidas similares calculadas por otras compañías y, por tanto, podrían no ser comparables. Consúltese el informe para el detalle de las MAR utilizadas, así como para la conciliación de ciertos indicadores de gestión con los indicadores presentados en los estados financieros consolidados elaborados bajo las NIIF.

Sin perjuicio de régimen legal o del resto de limitaciones impuestas por Grupo CaixaBank que resulten aplicables, se prohíbe expresamente cualquier modalidad de explotación de este documento y de las creaciones y signos distintivos que incorpora, incluyendo toda clase de reproducción, distribución, cesión a terceros, comunicación pública y transformación, mediante cualquier tipo de soporte y medio, con finalidades comerciales, sin autorización previa y expresa de sus titulares respectivos. El incumplimiento de esta prohibición podrá constituir una infracción que la legislación vigente puede sancionar.

Las cifras se presentan en millones de euros, a no ser que se indique explícitamente la utilización de otra unidad monetaria, y pueden tener dos fomatos, millones de euros o MM € indistintamente.

Índice

01

PAG 4

El ADN de CaixaBank

5 CaixaBank en 2019 - Indicadores fundamentales de carácter financiero y no financiero
7 Hechos relevantes y significativos del ejercicio
8 Carta del Presidente
9 Carta del Consejero Delegado
10 Materialidad
15 Nuestra identidad
17 Comportamiento responsable y ético
21 Contribución a la sociedad
23 Estructura accionarial
25 Estructura del Grupo
26 Gobierno Corporativo
27 Recomendaciones de Buen Gobierno
29 Estructura de Gobierno Corporativo
42 Alta Dirección
49 Remuneraciones
51 Contexto y perspectivas 2020
51 Contexto económico
55 Contexto regulatorio
56 Contexto social, tecnológico y competitivo
58 Modelo de negocio
70 Gestión del riesgo

02

PAG 76

Líneas Estratégicas

77 Ofrecer la mejor experiencia al cliente
80 Soluciones a clientes
84 Experiencia de cliente y calidad
86 Acelerar la transformación digital para ser más eficientes y flexibles
87 Ciberseguridad
89 Eficiencia y digitalización
92 Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa
95 Cultura Corporativa
100 Diversidad e igualdad de oportunidades
106 Desarrollo profesional y compensación
109 Experiencia del empleado
113 Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera
113 Evolución resultados y actividad
127 Liquidez y estructura de financiación
128 Gestión del Capital
132 Ratings
132 Política de dividendos
133 Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
138 Prácticas responsables
147 Transparencia
158 Inclusión financiera
164 Estrategia medioambiental
176 Acción social y voluntariado

03

PAG 178

Estado de Información no financiera

179 Tabla de contenidos Ley 11/2018, de 28 de diciembre
186 Índice de contenidos GRI
202 Principios de Banca Responsable - UNEP FI
206 Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)

04

PAG 207

Glosario

05

PAG 216

Informe de Verificación independiente

06

PAG 217

Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

El ADN de CaixaBank

Líneas estratégicas

Estado de Información no financiera

Glosario

Informe de Verificación independiente

Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019



01 El ADN de CaixaBank

5 **CaixaBank en 2019** - Indicadores fundamentales de carácter financiero y no financiero

7 **Hechos relevantes y significativos** del ejercicio

8 Carta del **Presidente**

9 Carta del **Consejero Delegado**

10 **Materialidad**

15 **Nuestra identidad**

17 Comportamiento responsable y ético

21 Contribución a la sociedad

23 Estructura accionarial

25 Estructura del Grupo

26 **Gobierno Corporativo**

27 Recomendaciones de Buen Gobierno

29 Estructura de Gobierno Corporativo

42 Alta Dirección

49 Remuneraciones

51 **Contexto y perspectivas 2020**

51 Contexto económico

55 Contexto regulatorio

56 Contexto social, tecnológico y competitivo

58 **Modelo de negocio**

70 **Gestión del riesgo**

El ADN de CaixaBank

Indicadores fundamentales de carácter financiero y no financiero

Líneas estratégicas

Estado de Información no financiera

Glosario

Informe de Verificación independiente

Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

>> LÍDER EN BANCA MINORISTA

15,6 MM
de clientes

391.414 MM€
de activos totales

Cuotas en **España**

27,8 %
cuota de penetración de particulares en España

24,4 %
cuota de penetración de particulares como 1ª entidad en España

15,7 %
cuota créditos (otros sectores residentes)

15,5 %
cuota depósitos (otros sectores residentes)



>> FORTALEZA FINANCIERA

Solidez en capital

12,0 %
CET1

15,7 %
capital total

21,8 %
MREL

Holgada **liquidez**

89.427 MM€
de activos líquidos totales

186 %
liquidity coverage ratio *(LCR)*, media 12 meses

129 %
net stable funding ratio **(NSFR)**

Calidad crediticia reforzada

3,6 %
(-1,1 pp vs 2018)
ratio de morosidad

55 %
(+1 pp vs 2018)
ratio de cobertura de la morosidad

>> CAPACIDAD DE GENERACIÓN DE INGRESOS

10,8 %
ROTE sin gastos extraordinarios

8.316 MM€
(+1,2% vs 2018)
ingresos core

APUESTA CONTÍNUA POR **LA INNOVACIÓN**

>61,7 %
de los clientes de CaixaBank **son digitales**

Mejor transformación bancaria en Europa occidental por Euromoney

POLÍTICA DE DIVIDENDOS ATRACTIVA

Remuneración al accionista correspondiente al 2019[1]

0,15 euros/acción

Rentabilidad por dividendo[1]

5,4%

REFERENTE EN BANCA **SOCIALMENTE RESPONSABLE**

1.000 MM€
emisión del primer **Bono Social ligado a los ODS**

725 MM€
microcréditos y otras finanzas con impacto social concedidos en 2019

+40 %
de los empleados participan en las **Semanas Sociales**

PRI Principles for Responsible Investment
Máxima calificación por Naciones Unidas en inversión sostenible **(A+)**

Dow Jones Sustainability Indices
In collaboration with RobecoSAM
Inclusión en el Dow Jones Sustainability Index (14ª posición)

EXCELENCIA

Best Bank Award 2017 Global Finance · Euromoney 2019
Mejor banco en España

COMPROMISO **CON LA DIVERSIDAD**

Bloomberg Gender-Equality Index

41,3 % mujeres en posiciones directivas[2]





1. Remuneración pendiente de aprobación por parte de la Junta General de Accionistas. Rentabilidad por dividendo en porcentaje del precio de la acción a 31/12/19.
2. A partir de subdirección de oficina A y B.

El ADN de CaixaBank
Hechos relevantes y significativos del ejercicio
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

2019

ENERO

CaixaBank coloca 1.000 MM€ en deuda senior no preferente

CaixaBank incluida en el índice de Igualdad de Género de Bloomberg por su compromiso con la promoción de las mujeres

FEBRERO

CaixaBank se sitúa por primera vez en el ranking de las 500 marcas más valiosas del mundo *(Brand Finance)*

MARZO

CaixaBank Asset Management, primera entidad gestora de fondos **certificada por AENOR** por su gestión de la cadena de valor

CaixaBank, **Mejor Banco en España y en Europa Occidental** por la revista *Global Finance*

ABRIL

CaixaBank moviliza a más de 12.000 empleados y clientes como voluntarios durante la Semana Social

MAYO

CaixaBank, **Banco más Innovador de Europa Occidental** por la revista *Global Finance* por segundo año consecutivo

Acuerdo con la representación legal de los trabajadores sobre desvinculaciones y otras medidas laborales

JUNIO

CaixaBank y la CEOE acuerdan una **línea de financiación de 20.000 MM€ para empresas** para el período 2019-2020

Constitución de la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital

CaixaBank coloca 1.000 MM€ de deuda senior preferente, con una demanda superior a 2.350 MM€

JULIO

CaixaBank, **mejor entidad de Banca Privada del mundo** por su comunicación digital a clientes, según *PWM* (Grupo Financial Times)

Premios Euromoney: **CaixaBank, elegido Mejor Banco en España 2019, Mejor Banca Responsable en Europa y Mejor Transformación Bancaria en Europa occidental**

AGOSTO

Los cajeros con reconocimiento facial de CaixaBank, **mejor proyecto tecnológico del año según *The Banker***

CaixaBank abre en Valencia su primera oficina *All in One*

SEPTIEMBRE

CaixaBank se une a los Principios de Banca Responsable de Naciones Unidas

CaixaBank considerado uno de los **mejores bancos del mundo en materia de sostenibilidad por el Dow Jones Sustainability Index**

CaixaBank emite su primer Bono Social en apoyo a los ODS de la Naciones Unidas por 1.000 MM€

OCTUBRE

CaixaBank, primer banco europeo en formar parte de la Organización Mundial del Turismo

Naciones Unidas concede a VidaCaixa y CaixaBank Asset Management **la máxima calificación en inversión sostenible (A+)**

NOVIEMBRE

CaixaBank, elegida **Mejor entidad de Banca Privada en España 2019** por *The Banker/PWM* (Grupo Financial Times)

CaixaBank abre el espacio ***All in One* Barcelona**, el mayor espacio de experiencias financieras de Europa

CaixaBank moviliza 9.000 empleados y clientes como voluntarios durante la Semana Social

CaixaBank reconocida por el Club de Excelencia en Gestión como **Embajadora de la Excelencia europea**

DICIEMBRE

CaixaBank Payments&Consumer firma su primer acuerdo en Portugal con Fnac para ofrecer servicios de financiación al consumo

CaixaBank se adhiere al **Compromiso Colectivo de Naciones Unidas para la Acción Climática**

2020

ENERO

Carbon Disclosure Project (CDP) asigna a CaixaBank la clasificación A- (categoría liderazgo) de empresas líderes contra el cambio climático

Desde 1 de enero de 2020 hasta la fecha de formulación del presente informe no se han producido acontecimientos significativos en el desarrollo del Grupo, no mencionados en este documento.

El ADN de CaixaBank
Carta del Presidente
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Carta del **Presidente**



Jordi Gual Solé

Presidente

Gracias por apoyarnos, *un año más, en nuestro objetivo de desarrollar una banca diferente, orientada a las personas.*

Dejamos atrás el primer año de nuestro plan estratégico para el periodo 2019-21. El ejercicio ha sido más complejo de lo inicialmente previsto para el sector bancario. Los tipos de interés se han mantenido en niveles más reducidos de lo esperado y la incertidumbre política y económica, afectada por factores como el Brexit o la guerra comercial entre EEUU y China, ha pesado sobre las perspectivas de crecimiento mundiales.

En CaixaBank hemos sabido adaptarnos al nuevo entorno, manteniéndonos como un grupo financiero líder e innovador. Ello ha sido posible gracias a nuestra manera diferente de hacer banca, basada en una apuesta decidida por la excelencia en la atención al cliente, la innovación constante, y unos valores y cultura diferenciales que implican un firme compromiso social con los territorios en los que estamos presentes.

Un año más, la confianza de nuestros clientes ha reforzado nuestro liderazgo comercial, corroborando que estamos en la dirección adecuada. Así lo demuestra el crecimiento sostenido de las cuotas de mercado y que uno de cada cuatro clientes bancarios en España confíe en CaixaBank como su entidad principal. Al mismo tiempo, se ha llevado a cabo una importante transformación de la red, anticipando lo previsto en el plan estratégico. La transformación ha ido acompañada de un acuerdo de reestructuración voluntario que se cerró satisfactoriamente para todas las partes, en consonancia con los valores de CaixaBank.

En conjunto, el dinamismo comercial se ha traducido en unos buenos resultados y en una rentabilidad sólida que, excluyendo el coste de la reestructuración, se situó en el 10,8% sobre el capital tangible. Estos resultados han estado acompañados de una mejora notable del balance y el mantenimiento de una sólida posición de solvencia, con una ratio de capital de máxima calidad del 12,0%.

Los buenos resultados son necesarios para seguir cumpliendo con nuestra misión: contribuir al bienestar financiero de nuestros clientes y al progreso de toda la sociedad. Y es que las empresas no deben desentenderse de los grandes retos a los que nos enfrentamos colectivamente. Los desarrollos digitales nos plantean cuestiones tan relevantes como la ética en el uso de la inteligencia artificial o la gestión de la privacidad de la información de los clientes, en un entorno de creciente uso de los datos en las transacciones comerciales. Al mismo tiempo, necesitamos empresas que puedan dar respuesta a los desafíos del cambio climático y que sigan un modelo de desarrollo socialmente responsable, que favorezca un crecimiento económico justo e inclusivo.

En CaixaBank, tenemos un modelo de empresa diferencial, que comporta un compromiso firme con el bienestar de accionistas, clientes, empleados, proveedores y el conjunto de la sociedad. Nuestro accionista de referencia, la Fundación Bancaria "la Caixa", inspira el posicionamiento estratégico del banco así como nuestros valores y nuestra cultura corporativa, ofreciendo una visión inclusiva y una orientación de largo plazo que beneficia a todos los grupos de interés.

Así, en 2019, nos hemos adherido al compromiso colectivo para la Acción Climática de las Naciones Unidas, que persigue facilitar la transición económica hacia un modelo sostenible. Además de estar incluidos en los principales índices de sostenibilidad, hemos emitido nuestro primer bono social, ligado a la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas. Nuestro compromiso social también define nuestra vinculación con el territorio: contamos con oficinas en más de 2.000 municipios, cubriendo más del 90% de la población española y siendo la única entidad con oficina en 229 de estas poblaciones.

No quiero terminar sin agradecer a nuestros accionistas, nuestros clientes y a todos los empleados, también a aquellos que este año han finalizado su etapa laboral con nosotros, su confianza y compromiso con CaixaBank. Gracias por apoyarnos, un año más, en nuestro objetivo de desarrollar una banca diferente, orientada a las personas.

El ADN de CaixaBank
Carta del Consejero Delegado
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Carta del **Consejero Delegado**



Gonzalo Gortázar Rotaeche

Consejero Delegado

*CaixaBank **consolida en 2019 su liderazgo en el mercado y se sitúa en una óptima posición competitiva** en un entorno de elevada exigencia operativa*

En el primer año del Plan Estratégico 2019-21 hemos conseguido excelentes resultados comerciales y financieros, y también hemos realizado avances muy significativos en el proceso de transformación digital y de negocio. Así, CaixaBank consolida en 2019 su liderazgo en el mercado y se sitúa en una óptima posición competitiva en un entorno de elevada exigencia operativa, y en el que retos existentes como la sostenibilidad toman creciente relevancia.

La actividad comercial ha mantenido un pulso muy fuerte en todos los segmentos: el número de clientes vinculados ha aumentado hasta superar los 8 millones, el volumen de negocio gestionado ha crecido un 4,7% y las cuotas de mercado han seguido creciendo en los productos y servicios más significativos. En ahorro a largo plazo la cuota combinada se ha elevado hasta el 22,5%, en nóminas ya supera el 27% y en financiación a empresas crece hasta el 15,1%.

La intensa labor de gestión comercial ha permitido, incluso en un año de endurecimiento de los tipos de interés hasta cotas nunca registradas, un aumento de los ingresos core del 1,2%. El resultado atribuido del ejercicio ha sido de 1.705MM€, que es un 14,1% menos que en 2018, pero que representaría un incremento del 20,4% si se ajustase por el coste extraordinario del acuerdo laboral alcanzado en el segundo trimestre del año, y que supuso la salida voluntaria en 2019 de 1.944 empleados.

El balance, que siempre ha mostrado gran fortaleza, se ha seguido reforzando en sus líneas más relevantes: la ratio de activos dudosos se ha reducido en 1,1 puntos porcentuales hasta situarla en 3,6%, la ratio de capital CET1 se ha incrementado hasta alcanzar el 12%, y la liquidez se ha mantenido en niveles muy holgados de más de 89.000 millones. En 2019 se han realizado emisiones por valor de más de 5.000 millones.

En cuanto a la transformación de la entidad, los avances han sido muy destacados: la consolidación de oficinas urbanas y la implantación del nuevo modelo Store, cuyo plan se preveía desplegar inicialmente en tres años, se ha acelerado y se ejecutará en dieciocho meses; la red rural mantiene su presencia territorial pero está ya dotada de una estructura más eficiente que permite su suficiencia y sostenibilidad; y, por último, la implantación del servicio de atención remota inTouch se acelera también en el año, aumentando el 75% el número de clientes gestionados. El desarrollo de las capacidades digitales junto con el lanzamiento de nuevos productos y servicios han sido realmente intensos, lo que se refleja en el importante aumento de la penetración en clientes digitales en el año hasta el 61,7%, alcanzando ya a más de 6,5 millones de clientes. En CaixaBank seguimos firmemente comprometidos en ofrecer la mejor experiencia a nuestros clientes y alineamos siempre los proyectos con este objetivo.

En lo que se refiere a la sostenibilidad, durante 2019 hemos formalizado y estamos impulsando ambiciosas políticas medioambientales. También en este pasado año nuestra gestora de activos CaixaBank Asset Management ha conseguido la máxima calificación (A+) en los principios de inversión responsable (PRI) de Naciones Unidas en el apartado de estrategia y gobernanza. Esta alta calificación se une a la que ya ostentaba nuestra aseguradora VidaCaixa desde 2018 y que es fruto de su larga trayectoria en inversión sostenible. En CaixaBank mantenemos nuestro firme compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y en 2019 nos hemos adherido a los Principios de Banca Responsable de esta misma organización.

Nuestro Plan Estratégico establece el propósito de ser un referente en banca responsable, algo consustancial al origen de "la Caixa" y CaixaBank. El reciente énfasis que la comunidad empresarial y financiera está poniendo en estos aspectos nos reconfirma en nuestra vocación de contribuir decisivamente al progreso de la sociedad.

El ADN de CaixaBank
Materialidad
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Materialidad

CaixaBank (en adelante, CaixaBank, el Grupo CaixaBank o la Entidad) realiza de forma anual un Estudio de Materialidad con el objetivo de identificar los asuntos financieros, económicos, sociales y ambientales prioritarios para sus grupos de interés y para su negocio. Su finalidad es determinar sobre qué información se debe reportar y su correcto dimensionamiento.

En el presente informe, la Entidad reporta y rinde cuentas a sus grupos de interés sobre los temas materiales identificados en 2019. Se consideran relevantes aquellos asuntos que tengan una alta probabilidad de generar un impacto significativo tanto en el negocio como en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés.

El Estudio de Materialidad recoge los temas materiales identificados en 2019, que se clasifican de la siguiente forma, de acuerdo a su importancia para la Entidad y para sus grupos de interés:

- **Temas prioritarios:** Estratégicos para el desarrollo del negocio de CaixaBank y que crean un mayor valor para los grupos de interés.
- **Temas relevantes:** De especial importancia tanto para la gestión del negocio de CaixaBank como para sus grupos de interés.

En 2019 se han integrado en la Matriz de Materialidad los resultados del Estudio de Materialidad de Banco BPI y se ha reforzado la inclusión de aspectos relacionados con el negocio asegurador para ofrecer una visión consolidada de los asuntos prioritarios para el Grupo CaixaBank.



El ADN de CaixaBank
Materialidad
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Metodología

La elaboración del Estudio de Materialidad 2019 del Grupo CaixaBank, realizado por un experto independiente, es un proceso exhaustivo y participativo del que forman parte los principales grupos de interés de la Entidad, así como representantes de CaixaBank y expertos externos.

1 IDENTIFICACIÓN DE TEMAS MATERIALES

Análisis documental exhaustivo de fuentes internas y externas >> Listado preliminar extenso con 38 posibles temas materiales

La **primera identificación de temas materiales** se realizó mediante un análisis documental exhaustivo que incluye datos estratégicos de la compañía, así como información sobre tendencias e informes del sector, medios de comunicación y otras empresas del sector, entre otras fuentes.

2 REVISIÓN Y VALIDACIÓN DEL LISTADO FINAL DE TEMAS MATERIALES

Sesión de trabajo con áreas internas de CaixaBank >> Listado definitivo de 16 temas materiales

En la sesión se trabajó en la agrupación, selección y revisión semántica de los temas desde el enfoque de negocio responsable, prioridades estratégicas y ámbitos de actuación de la Entidad.

3 PRIORIZACIÓN DE LOS TEMAS MATERIALES

Consultas internas y externas *ad hoc* a los grupos de interés >> Priorización de los temas materiales en 2019

>> CONSULTAS REALIZADAS PARA LA PRIORIZACIÓN DE LOS TEMAS MATERIALES



>> 10 ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD A EXPERTOS EXTERNOS EN LOS SIGUIENTES ÁMBITOS:

- Financiero
- Riesgos y regulación
- Innovación
- Sostenibilidad
- Gestión de intangibles
- Representantes del tercer sector
- Medios de comunicación

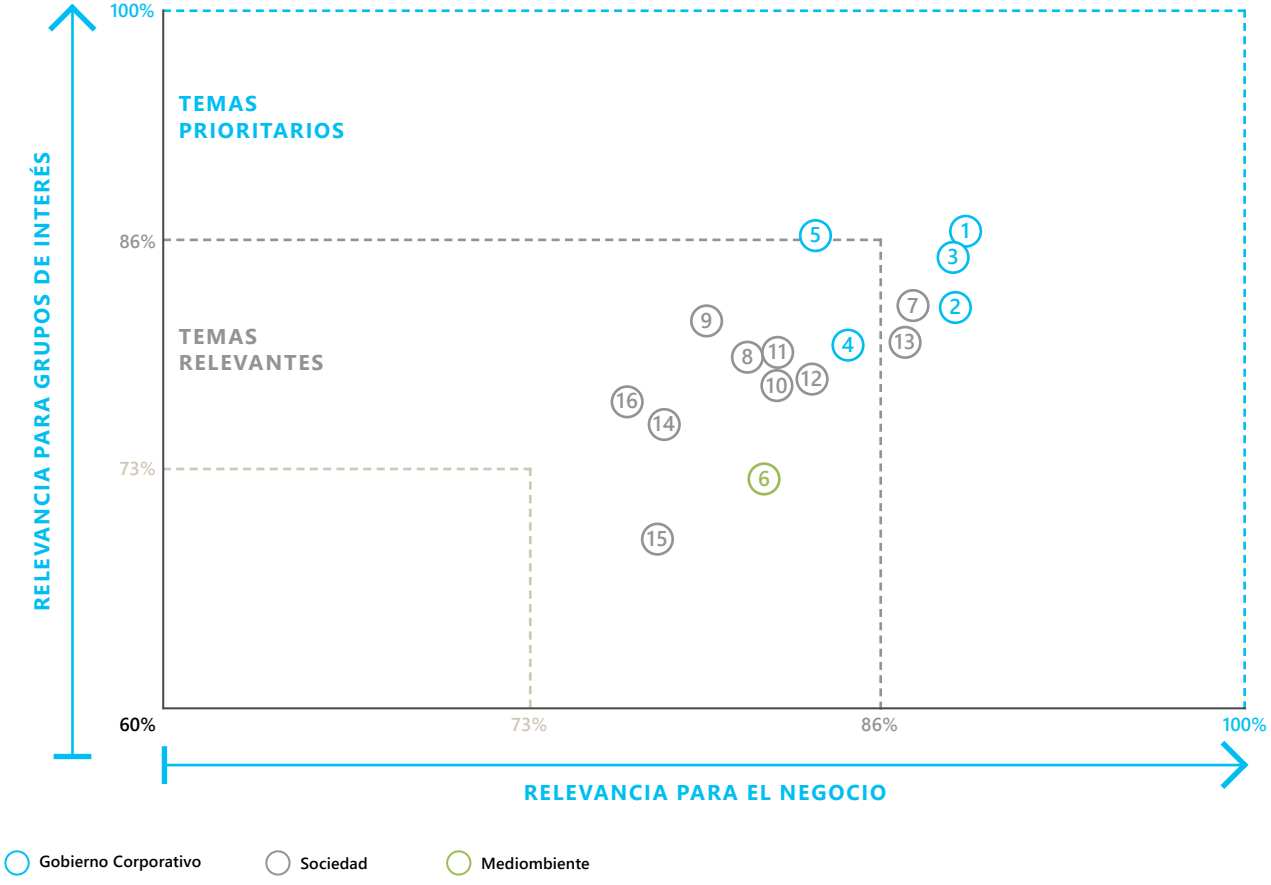
4 MATRIZ DE MATERIALIDAD

Integración del estudio de materialidad CaixaBank y del estudio de materialidad de BPI >> Matriz de materialidad 2019 del Grupo Caixabank

Se establece priorización de los temas en función de su valoración en ambos ejes para los grupos de interés y para el negocio.

El ADN de CaixaBank
Materialidad
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Matriz de Materialidad de Grupo CaixaBank 2019



1. Rentabilidad sostenible y solidez financiera
2. Gobierno corporativo
3. Cultura responsable y ética
4. Gestión activa de los riesgos
5. Ciberseguridad y confidencialidad de datos
6. Incorporación de criterios sociales y ambientales en la gestión
7. Comunicación transparente y comercialización responsable
8. Calidad de la experiencia y satisfacción del cliente
9. Proximidad, accesibilidad y digitalización de los canales comerciales
10. Innovación continua
11. Diversidad, igualdad y conciliación
12. Seguridad, salud y bienestar de los empleados
13. Gestión del talento y desarrollo profesional
14. Inversión con impacto social y microfinanzas
15. Educación financiera
16. Compromiso social y voluntariado

Respecto a la matriz de 2018 se mantienen los mismos temas materiales. En cuanto a la priorización, aumenta principalmente el peso de Compromiso social y voluntariado, Innovación continua y Diversidad, igualdad y conciliación y desciende en Educación financiera y Gobierno Corporativo.

El ADN de CaixaBank
Materialidad
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Materialidad y **Estrategia**

La estrategia de la Entidad está presente tanto en la base del estudio de materialidad, como fuente de temas, y a la vez recoge los resultados de éste, para asegurar que la estrategia refleja las sensibilidades, preocupaciones de los grupos de interés y sociedad, y las tendencias del entorno en el que opera CaixaBank.

La siguiente tabla muestra la relación de los temas materiales con el Plan Estratégico 2019-2021 (en adelante, PE 2019-2021).

Prioridades Plan Estratégico 2019-2021	Temas materiales	
Ofrecer la mejor experiencia al cliente	8 Calidad de la experiencia y satisfacción del cliente 9 Proximidad, accesibilidad y digitalización de los canales comerciales	4 Gestión activa de los riesgos *(transversal)*
Acelerar la transformación digital para ser más eficientes y flexibles	5 Ciberseguridad y confidencialidad de datos 10 Innovación continua	
Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa	11 Diversidad, igualdad y conciliación 12 Seguridad, salud y bienestar de los empleados 13 Gestión del talento y desarrollo profesional	
Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera	1 Rentabilidad sostenible y solidez financiera	
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad	2 Gobierno corporativo 3 Cultura responsable y ética 6 Incorporación de criterios sociales y ambientales en la gestión 7 Comunicación transparente y comercialización responsable 14 Inversión con impacto social y microfinanzas 15 Educación financiera 16 Compromiso social y voluntariado	

Gobierno Corporativo Sociedad Mediombiente

El ADN de CaixaBank
Materialidad
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Criterios y alcance del informe

Los contenidos del presente informe responden a los asuntos materiales para el Grupo CaixaBank y sus grupos de interés según el Estudio de Materialidad 2019 y a los requerimientos de la Ley 11/2018 de Información No Financiera y Diversidad, incluyendo la información necesaria para comprender la evolución, los resultados y la situación del Grupo, y el impacto de su actividad respecto a cuestiones medioambientales y sociales, así como relativas al personal, respeto a los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno.

Para su elaboración se han seguido los siguientes principios que permiten asegurar la transparencia, fiabilidad y exhaustividad de la información reportada:

- **Global Reporting Initiative (GRI)** en su versión *GRI Standards*, opción exhaustiva. Se han aplicado los criterios y principios para la definición del contenido y calidad del informe definidos por dicha Guía.

  >> PRINCIPIOS PARA LA DEFINICIÓN DEL CONTENIDO DEL INFORME

  - Inclusión de los grupos de interés
  - Contexto
  - Materialidad
  - Exhaustividad

  >> PRINCIPIOS PARA LA CALIDAD DEL INFORME

  - Precisión
  - Equilibrio
  - Claridad
  - Comparabilidad
  - Fiabilidad

- **Marco del International Integrated Reporting Council (IIRC)** con la integración del enfoque estratégico y orientación futura, conectividad de la información, capacidad de respuesta a los grupos de interés, materialidad, concisión, fiabilidad, exhaustividad, consistencia y comparabilidad.
- **Principios establecidos en el estándar de Accountability AA1000APS (2008):** inclusividad, según los indicadores GRI 102-42 y GRI 102-43; relevancia, según el Estudio de Materialidad descrito en este Informe; y capacidad de respuesta a los grupos de interés, incluyendo en este Informe los principales códigos, políticas e indicadores de desempeño.
- **Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** marcados por la Agenda 2030.
- **Guía de Elaboración del Informe de Gestión de la Entidades Cotizadas de la CNMV.**

Este informe incluye los datos del desempeño de CaixaBank, y sus sociedades dependientes que integran el Grupo CaixaBank. Cuando los indicadores reportados se refieran no al Grupo, sino a una parte de éste, se especificará explícitamente. La información que responde a GRI y Ley 11/2018 de Información No Financiera y Diversidad ha sido verificada según el estándar ISAE 3000 por un experto independiente.



Ver apartado **Estado Información no financiera**

El ADN de CaixaBank
Nuestra Identidad
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Nuestra identidad

CaixaBank es un grupo financiero con un **modelo de banca universal socialmente responsable** con visión a largo plazo, basado en la **calidad, la cercanía y la especialización,** que ofrece una propuesta de valor de productos y servicios adaptada para cada segmento, asumiendo la innovación como un reto estratégico y un rasgo diferencial de su cultura, y cuyo posicionamiento líder en banca minorista en España y Portugal le permite tener un rol clave en la contribución al crecimiento económico sostenible.

CaixaBank, S.A. es la entidad matriz de un grupo de servicios financieros cuya acción se encuentra admitida a negociación en las bolsas de Barcelona, Madrid, Valencia y Bilbao y en el mercado continuo, formando parte del IBEX-35 desde 2011, así como del Euro Stoxx Bank Price EUR, el MSCI Europe y el MSCI Pan-Euro.



Nuestra **Misión**

"Contribuir al **bienestar financiero** de nuestros clientes y al **progreso de toda la sociedad**"

CaixaBank pone a disposición de sus clientes las mejores herramientas y el asesoramiento experto para tomar decisiones y desarrollar hábitos que son fuente de **bienestar financiero** y que permiten, por ejemplo, planificar adecuadamente para hacer frente a gastos recurrentes, cubrirse frente a imprevistos, mantener el poder adquisitivo durante la jubilación o hacer realidad ilusiones y proyectos.

Lo hacemos con:

- Asesoramiento especializado.
- Herramientas de simulación y de seguimiento de las finanzas personales.
- Medios de pago cómodos y seguros.
- Un abanico completo de productos de ahorro, previsión y seguros.
- Crédito concedido de manera responsable.
- Cuidando la seguridad de la información personal de nuestros clientes.

Además de contribuir al bienestar financiero de nuestros clientes, nuestro propósito es **apoyar el progreso de toda la sociedad.** Somos una entidad minorista enraizada allá donde trabajamos y, por ello, nos sentimos partícipes del progreso de las comunidades donde desarrollamos nuestro negocio.

Contribuimos al progreso de la sociedad:

- Canalizando de forma eficaz y prudente el ahorro y la financiación y garantizando un sistema de pagos eficiente y seguro.
- Mediante la inclusión y la educación financiera; la sostenibilidad medioambiental; el apoyo a la diversidad; con los programas de ayudas a la vivienda; o promoviendo el voluntariado corporativo.
- Y por supuesto, a través de nuestra colaboración con la Obra Social de la Fundación Bancaria "la Caixa", cuyo presupuesto se alimenta en parte de los dividendos que CriteriaCaixa cobra por su participación en CaixaBank. Una parte significativa de este presupuesto se canaliza a necesidades locales identificadas desde la red de oficinas de CaixaBank en España y de BPI en Portugal.

El ADN de CaixaBank
Nuestra Identidad
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Nuestros **Valores**

Calidad | Compromiso Social | Confianza

Nuestra **Misión**

Contribuir al bienestar financiero de nuestros clientes y al **progreso de toda la sociedad**

Nuestra **Cultura**

Las personas, lo primero | La agilidad, nuestra actitud | La colaboración, nuestra fuerza

Nuestra **Estrategia**

Grupo financiero **líder e innovador,** con el **mejor servicio al cliente** y referente en **banca socialmente responsable.**



Clientes

- Ser referente.
- Relación basada en la proximidad y confianza.
- Excelencia en el servicio.
- Propuesta de valor para cada segmento.
- Apuesta por la innovación.



Accionistas

- Generación de valor a largo plazo.
- Ofrecer una rentabilidad atractiva.
- Relación próxima y transparente.



Sociedad

- Maximizar la aportación a la economía del país.
- Establecer relaciones estables y de confianza con el entorno.
- Contribuir a la resolución de los retos sociales más urgentes.
- Transición hacia una economía baja en carbono.



Empleados

- Garantizar su bienestar.
- Contribuir a su desarrollo profesional.
- Fomentar la diversidad e igualdad de oportunidades y conciliación.
- Preponderancia de criterios meritocráticos.

Modelo de Banca **Universal**

Socialmente responsable, que cubre todas las necesidades financieras y aseguradoras

El ADN de CaixaBank
Nuestra Identidad
Comportamiento responsable y ético
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Comportamiento **responsable y ético**

El respeto a los derechos humanos es parte integral de los valores corporativos de CaixaBank y el mínimo estándar de actuación para desarrollar la actividad empresarial de forma legítima. A estos efectos, CaixaBank dispone de una **Política Corporativa de Derechos Humanos y un Código Ético y Principios de Actuación**, normas de máximo nivel en la escala jerárquica de la normativa interna de la Entidad, aprobados por el Consejo de Administración e inspirados en los principios de la Carta Internacional de Derechos Humanos de las Naciones Unidas y la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo, entre otros estándares éticos y de conducta.



Política Corporativa de Derechos Humanos

La protección de los derechos humanos se materializa en las siguientes actuaciones en función del grupo de interés.

Nuestra responsabilidad con los empleados

CaixaBank considera la relación con sus empleados como una de sus principales responsabilidades en materia de derechos humanos.

CaixaBank vincula sus políticas de selección, gestión, promoción, remuneración y desarrollo de las personas al respeto a la diversidad, la igualdad de oportunidades, la meritocracia y la no discriminación por razones de género, raza, edad, discapacidad u otras circunstancias.

Nuestra responsabilidad con los clientes

CaixaBank exige de sus empleados el respeto a las personas, su dignidad y sus valores fundamentales. De la misma manera, aspira a trabajar con clientes que compartan sus valores con respecto a los derechos humanos.

Son claves en este ámbito, entre otros aspectos: el desarrollo de nuevos productos y servicios financieros de forma consistente con las aspiraciones de CaixaBank en materia de derechos humanos, la integración de riesgos sociales y ambientales en la toma de decisiones, promover la inclusión financiera y evitar la financiación o inversión en aquellas compañías y/o proyectos relacionados con infracciones graves de derechos humanos, así como respetar la confidencialidad, derecho a la intimidad y privacidad de los datos de los clientes y de la plantilla.

Nuestra responsabilidad con los proveedores

CaixaBank exige a sus proveedores respeto a los derechos humanos y laborales y fomenta que estos los incluyan en su propia cadena de valor.

Para ello, CaixaBank fomenta e incluye en sus prácticas: el conocimiento y respeto por parte de sus proveedores del Código de conducta para proveedores, el conocimiento y respeto de los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, la realización de controles adicionales, cuando se considere conveniente, de aquellos proveedores que son considerados internamente como de riesgo potencial medio-alto y la adopción de las acciones correctivas necesarias que palien el incumplimiento de sus estándares.

Nuestra responsabilidad con la comunidad

CaixaBank tiene el compromiso de realizar una contribución positiva a los derechos humanos en las comunidades donde opera, cumpliendo las leyes aplicables, colaborando con las instituciones públicas y la justicia y respetando los derechos humanos internacionalmente reconocidos dondequiera que opere.

Asimismo, CaixaBank impulsa la difusión de los principios internacionales en materia de derechos humanos, así como de iniciativas y programas que supongan una contribución positiva a estos y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODS).

El ADN de CaixaBank
Nuestra Identidad
Comportamiento responsable y ético
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Código ético y Principios de actuación de CaixaBank

Cumplimiento de las leyes y normativa vigente

El respeto de las leyes y otras normas vigentes en cada momento debe ser un principio rector de todos los que integra CaixaBank.

Respeto

Respetamos a las personas, su dignidad y valores fundamentales. Respetamos las culturas de aquellos territorios y países en donde opera CaixaBank. Respetamos el medioambiente.

Integridad y Transparencia

Siendo íntegros y transparentes generamos confianza, valor fundamental para CaixaBank.

Excelencia y Profesionalidad

Trabajamos con rigor y eficacia. La excelencia constituye uno de los valores fundamentales de CaixaBank. Por ello, situamos la satisfacción de nuestros clientes y accionistas en el centro de nuestra actuación profesional.

Confidencialidad

Preservamos la confidencialidad de la información que nos confían nuestros accionistas y clientes.

Responsabilidad social

Estamos comprometidos con la sociedad y el medio ambiente y tenemos en cuenta estos objetivos en el desarrollo de nuestra actividad.

Política Anticorrupción

CaixaBank a través de la Política Anticorrupción, que complementa el Código Ético y Principios de Actuación, rechaza todo tipo de corrupción y basa su actuación en los más altos estándares responsables. Como firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas, CaixaBank se compromete a cumplir con los 10 principios que establece, entre ellos, el trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno (Principio nº 10).

Asimismo, la Política expone las conductas, prácticas y actividades prohibidas para evitar situaciones que puedan configurarse como extorsión, sobornos, pagos de facilitación o tráfico de influencias.

La política incluye y establece, entre otros:

Normas sobre la aceptación y concesión de regalos

Prohibición de aceptación de regalos de cualquier importe si la finalidad es influir en el empleado. En el resto de casos, no se puede aceptar regalos con un valor de mercado superior a 150 euros.

Se prohíbe la concesión de regalos a funcionarios públicos y autoridades.

Gastos de viaje y hospitalidad

Deberán ser razonables y estar relacionados con la actividad de la Entidad, siempre a cargo de CaixaBank y se abonarán directamente al prestador del servicio.

Relaciones con instituciones políticas y oficiales

Se prohíben las donaciones a partidos políticos y a sus fundaciones vinculadas. Únicamente se podrán alcanzar acuerdos de condonación de deuda con los partidos políticos y sus fundaciones vinculadas cuando así lo permita la legislación nacional de financiación de partidos.

CaixaBank no contratará servicios directos de lobby o representación de intereses para posicionarse ante las autoridades sino que, generalmente, compartirá sus opiniones a través de diferentes asociaciones para tratar de consensuar la posición de la industria.

Adicionalmente, la Política cubre los ámbitos de: (i) Patrocinios, (ii) Donaciones y aportaciones a fundaciones y ONGs y (iii) Proveedores de riesgo.

Ver apartado *Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad – Prácticas responsables* con mayor detalle de información sobre ética e integridad.

12

16

El ADN de CaixaBank
Nuestra Identidad
Comportamiento responsable y ético
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Objetivos de Desarrollo Sostenible

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible son una iniciativa impulsada por Naciones Unidas con **17 objetivos y 169 metas** que incluyen nuevas esferas como el cambio climático, la desigualdad económica, la innovación, el consumo sostenible y la paz y la justicia, entre otras prioridades. Tras un proceso de negociación sobre los ODS que involucró a 193 estados miembros de la ONU, el 25 de septiembre de 2015, se aprobó, en reunión plenaria de alto nivel de la Asamblea General, una Agenda que lleva por título **"Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible"** y que entró en vigor el 1 de enero de 2016.

La Entidad integra los 17 ODS en su Plan Estratégico y Plan de Banca Socialmente Responsable, además de contribuir de forma transversal a todos ellos. Centra su perímetro de acción, con más intensidad, en 4 ODS prioritarios que permiten llevar a cabo la misión de la Entidad. Los 4 ODS prioritarios están interrelacionados con los restantes ODS y CaixaBank contribuye a todos ellos gracias a su carácter transversal.

» CaixaBank, por su dimensión y compromiso social contribuye a todos los ODS a través de su actividad, acción social y alianzas estratégicas.

CaixaBank ha publicado (en agosto de 2019) su Marco de emisión de bonos ligados a los ODS. Siguiendo la publicación del marco de emisión, CaixaBank ha emitido (en septiembre 2019) su **primer bono social.** La Entidad ha captado 1.000 millones de euros a 5 años, con el objetivo de facilitar la financiación de actividades que contribuyan al desarrollo económico y social. Concretamente, con esta primera emisión se financian préstamos para luchar contra la pobreza (ODS 1), y por el trabajo digno y la creación de empleo en las zonas más desfavorecidas de España (ODS 8)[1].

La publicación **Impacto Socioeconómico y Contribución a los ODS 2019** de CaixaBank expone la estrategia del Grupo en relación a la Agenda 2030 y mide su contribución a los ODS.



[1] Mayor información en el apartado *Inlcusión financiera* de este documento. Marco de emisión e información sobre emisión bono social en la web de CaixaBank: https://www.caixabank.com/inversoresinstitucionales/inversoresrentafija_es.html

El ADN de CaixaBank
Nuestra Identidad
Comportamiento responsable y ético
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Contribución de CaixaBank a la Agenda 2030

1 FIN DE LA POBREZA

- Microcréditos
- Capilaridad
- Bono Social
- Obra Social Descentralizada (OSD)
- AgroBank
- Política Activa de Viviendas

- Microcréditos a familias
- Eco-préstamos sector agrario
- Acciones sociales locales (OSD)
- Ningún niño sin bigote

- Segurcaixa Adeslas
- Microcréditos salud y bienestar
- Equipo saludable
- Colaboración con GAVI, the Vaccine Alliance a través de "la Caixa"

- Plan de Cultura Financiera
- Programa Aula
- Cátedras*
- CaixaBank Research
- CaixaBank Futuro

- Microcréditos
- Acciones sociales locales
- Política activa de vivienda
- Plan de Cultura Financiera

* Cátedra CaixaBank de RSC de IESE, Cátedra AgroBank

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

- Financiación a empresas y autónomos
- Microcréditos a emprendedores y negocios
- Inversión en I+D
- Creación de empleo

- Plan de Igualdad
- Programa Wengage
- Adhesión a los Women Empowerment Principles de la ONU
- Premios IWEC
- Alianza Microsoft carreras STEM
- Soporte a las principales asociaciones de mujeres*

- Soporte a Start ups (Day One)
- Financiación a empresas con impacto social
- Inversión en I+D
- Seguridad de la información
- Plan de digitalización

- Capilaridad
- Política activa de viviendas
- Adhesión a IESE Smart Cities
- Adhesión a UNWTO**

* Igualdad en la empresa, Charter de Diversidad, Más mujeres mejores empresas, Eje&Con

** United Nations World Tourism Organisation

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

- Financiación bajo criterios ESG
- Políticas responsables
- Marco de gobierno de la RSC
- Adhesión a los Principios de Banca Responsable de UNEP FI
- Adhesión de VidaCaixa y CaixaBank Asset Management a PRI
- Reporting verificado

- AgroBank
- Marco de emisión de bonos sostenibles, verdes y sociales

- Financiación energías renovables
- Adhesión RE100
- Reducción consumo energía
- Consumo de energía de origen renovable

- Miembros del GECV (Grupo Español de Crecimiento Verde)
- Firmantes de Principios de Ecuador
- Consumo de energía renovable
- Compensación emisiones CO2 generadas
- Financiación energías renovables

- AgroBank

- Marco de emisión debonos sostenibles, verdes y sociales

- Código ético
- Políticas responsables
- Seguridad de la información
- Adhesión a Autocontrol

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

- Alianzas relacionadas directamente con los ODS

Primera Obra Social de España y una de las mayores fundaciones del mundo. Alianza estratégica para la difusión de sus proyectos y participación activa en programas clave como Incorpora, GAVI Alliance o el programa de Voluntariado

Organismo encargado de promover los 10 principios de Naciones Unidas. Presidencia de la Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde el año 2012

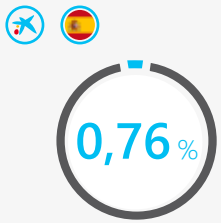
Iniciativa de la Cátedra Liderazgos y Gobernanza Democrática de ESADE con la colaboración de la "la Caixa"

El ADN de CaixaBank
Nuestra Identidad
Contribución a la sociedad
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Contribución **a la sociedad**

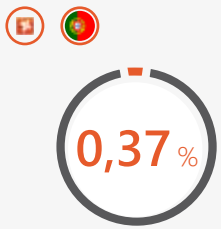
CaixaBank trabaja para impulsar la actividad económica y la productividad empresarial y contribuye a la generación de ocupación e inclusión financiera. Para ello, resulta clave su fortaleza financiera, ya que le permite mantener los puestos de trabajo, adquirir productos y servicios a los proveedores y remunerar a sus accionistas.

>> APORTACIÓN AL PIB



9.468 MM€
De aportación directa e indirecta al PIB español

13,6 %
Valor Añadido Bruto de CaixaBank sobre el sector financiero y de seguros



791 MM€
De aportación directa e indirecta al PIB portugués

6,1 %
Valor Añadido Bruto de BPI sobre el sector financiero y de seguros

Tributos pagados, recaudación de tributos de terceros y otras aportaciones[1]

231
Impuestos directos

475
Impuestos indirectos

792
Resto impuestos recaudados

466
Seguridad social a cargo de la empresa

669
Retenciones por IRPF sobre la plantilla

2.633 MM€

242
Contribución al Fondo de Garantía de Depósitos

103
Contribución al Fondo Único de Resolución

15
Contribución extraordinaria al sector bancario (Portugal)

360 MM€

[1] Se calcula teniendo en cuenta criterio de liquidación y no de devengo. Mayor información en el apartado *Transparencia - Transparencia fiscal.*

El ADN de CaixaBank
Nuestra Identidad
Contribución a la sociedad
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Comprometidos con el empleo

35.736
personas trabajan en Grupo CaixaBank

46.440
puestos de trabajo generados a través del efecto multiplicador de compras a proveedores* y **6.175** generados por Banco BPI

2.460 MM€
en sueldos y salarios y otros beneficios al personal**

9.002
nuevos negocios creados con el apoyo de los microcréditos

*Fuente: CaixaBank Research, a partir del valor añadido de la actividad de CaixaBank, el PIB español, la ocupación según Contabilidad Nacional y las cifras de productividad por trabajador y en función de tablas input-output del Instituto Nacional de Estadística (INE) con datos del 4T.
**Excluidas cuotas a la Seguridad Social, incluidas en la contribución fiscal.

Financiación concedida

NUEVA FINANCIACIÓN A NEGOCIOS Y EMPRENDEDORES

4.881 MM€
en 2019
No incluye BPI

MICROCRÉDITOS Y OTRAS FINANZAS CON IMPACTO SOCIAL

99.328
operaciones nuevas en 2019

725 MM€
concedidos en 2019



8

El ADN de CaixaBank
Nuestra Identidad
Estructura accional
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Estructura **accionarial**

Al cierre del ejercicio 2019, el capital social de CaixaBank está representado por 5.981.438.031 acciones de 1 euro de valor nominal cada una, pertenecientes a una sola clase y serie, con idénticos derechos políticos y económicos, y representadas en anotaciones en cuenta. Dicho capital social se distribuye del siguiente modo:

Tramos de acciones	Accionistas[1]	Acciones	Capital Social
de 1 a 499	252.188	52.286.167	0,9 %
de 500 a 999	112.500	80.243.048	1,3 %
de 1.000 a 4.999	169.379	365.373.800	6,1%
de 5.000 a 49.999	42.695	479.155.251	8,0 %
de 50.000 a 100.000	786	53.135.981	0,9 %
más de 100.000[2]	575	4.951.243.784	82,8 %
Total	**578.123**	**5.981.438.031**	**100 %**

[1] En relación con las acciones de los inversores que operan a través de una entidad custodio situada fuera del territorio español, se computa como accionista únicamente la entidad custodio, que es quien aparece inscrita en el correspondiente registro de anotaciones en cuenta.

[2] Incluye la participación de autocartera.

Estructura de base accionarial



40,0 %
CriteriaCaixa

4,3 %
Autocartera, Consejeros y otros accionistas con representación en el Consejo

55,7 %
Free float[1]

55,7 %
Free float



33 %
Minoristas

67 %
Institucionales

[1] Dato de gestión. Difiere del presentado en el Informe Anual de Gobierno Corporativo, calculado en base a la reglamentación vigente para dicho informe.

Distribución geográfica inversores institucionales

67 %
Institucionales

12 %
Asia y resto del mundo

24 %
EE.UU y Canadá

7 %
España

19 %
No identificado (extranjero)

21 %
Resto de Europa

17 %
Reino Unido



Las operaciones de compra y venta de acciones propias, por la Entidad o por sociedades dominadas por ella, se ajustarán a lo previsto en la normativa vigente y en los acuerdos de la Junta General de Accionistas al respecto.

La información sobre la adquisición y enajenación de acciones propias durante el ejercicio se incluye en la Nota 25 "Patrimonio Neto" de las Cuentas Anuales Consolidadas adjuntas.

El ADN de CaixaBank
Nuestra Identidad
Estructura accional
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Evolución de la acción en 2019

- La cotización de CaixaBank cerró a 31 de diciembre de 2019 en 2,798 euros por acción, con un avance del +16,1% en el cuarto trimestre del año, atenuando la caída en el cómputo anual hasta el -11,6% (vs. una variación de +11,1% Eurostoxx Banks y -3,4% Ibex 35 bancos). Los agregados generales, por su parte, cerraron 2019 con subidas: +24,8% en el caso del Eurostoxx 50 y +11,8% en el Ibex 35.

  El paquete de nuevas medidas de política monetaria del BCE anunciadas en el tercer trimestre (con una bajada comedida de la tasa de facilidad de depósitos, la mejora de las condiciones de la TLTRO III y un nuevo sistema de remuneración de la liquidez depositada en el BCE) han contribuido a la recuperación del sentimiento inversor.

- En el ejercicio 2019, el volumen de negociación en euros de la acción y el número de títulos negociados cayeron un -45,3% y un -21,3%, respectivamente.



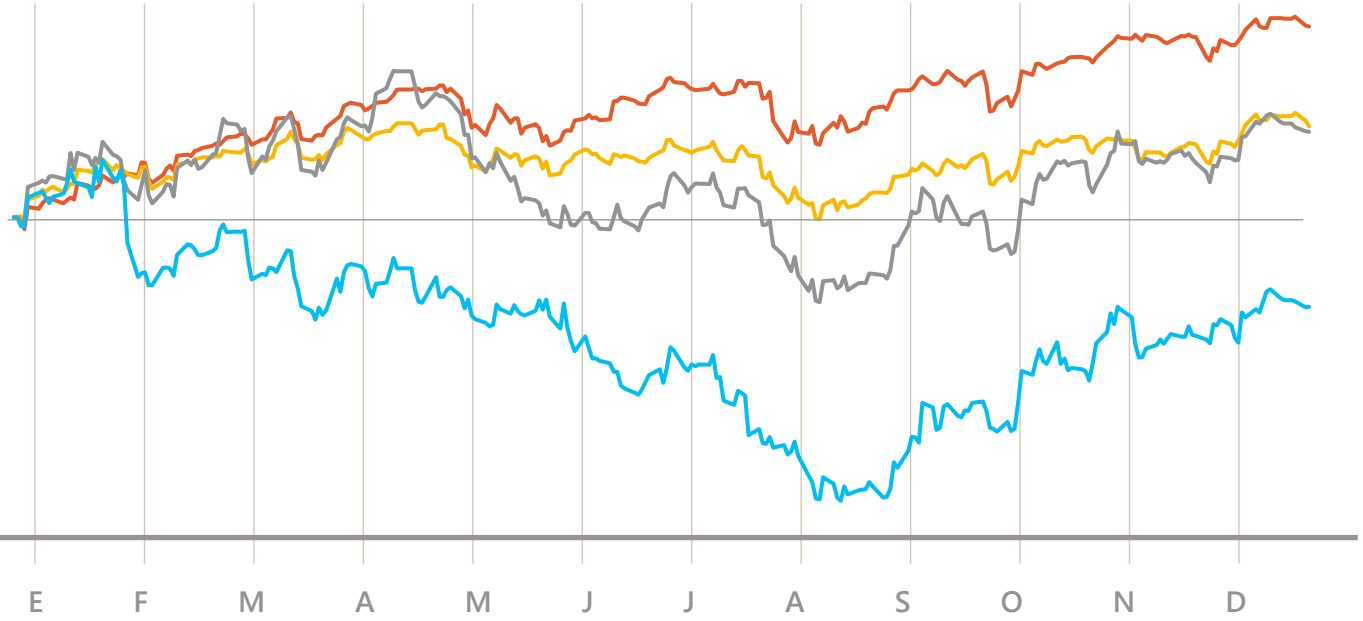
Evolución de las principales bolsas (enero 2019 base 100)

-11,6% CaixaBank

+11,8% Ibex35

+24,8% Eurostoxx 50

+11,1% Eurostoxx Eurozone Banks



Estructura del Grupo

Grupo CaixaBank

CaixaBank, S.A.
27.572
Entidad de crédito España

Entidades del grupo

APOYO AL NEGOCIO

- **90 CaixaBank Business Intelligence (100 %)**
  Desarrollo de proyectos digitales
- **183 CaixaBank Facilities Management (100 %)**
  Gestión de obras, mantenimiento, logística y compras
- **96 CaixaBank Digital Business (100 %)**
  Gestión de canales electrónicos
- **791 CaixaBank Operational Services (100 %)**
  Servicios de backoffice de administración
- **354 Silk Aplicaciones (100 %)**
  Prestación de servicios informáticos
- **2 Silc immobles (100 %)**
  Gestión de los centros de procesamiento de datos

ACTIVIDAD DE NEGOCIO

- **472 CaixaBank Payments & Consumer (100 %)**
  Financiación al consumo y medios de pago
  - **27 Promocaixa (100 %)**
    Comercialización de productos
  - **4 CaixaBank Electronic Money (90 %)**
    Entidad de pago
  - **83 CaixaBank Equipment Finance (100 %)**
    Arrendamiento de vehículos y bienes de equipo
  - **8 Telefónica Consumer Finance (50 %)**
    Financiación al consumo
- **107 Building Center (100 %)**
  Tenedora de activos inmobiliarios
- **596 VidaCaixa (100 %)**
  Seguros de vida y gestión de fondos de pensiones
  - **50 BPI Vida e Pensões (100 %)**
    Seguros de vida y gestión de fondos de pensiones
- **202 CaixaBank Asset Management (100 %)**
  Gestión de Instituciones de Inversión Colectiva
  - **45 BPI Gestão de activos (100 %)**
    Gestión de Instituciones de Inversión Colectiva
  - **4 CaixaBank AM Luxembourg (100 %)**
    Gestión de Instituciones de Inversión Colectiva
- **4.840 Banco BPI (100 %)**
  Entidad de crédito Portugal
- **27 Nuevo MicroBank (100 %)**
  Financiación de microcréditos
- **- CaixaBank Notas Minoristas (100 %)**
  Entidad emisora de valores negociados
- **9 CaixaBank Titulización (100 %)**
  Gestora de fondos de titulización
- **36 imaginTech (100 %)**
  Gestión del segmento joven del banco

Entidades asociadas y negocios conjuntos

- **IT Now (49 %)**
  Servicios y proyectos tecnológicos e informáticos
- **Comercia Global Payments (49 %)**
  Entidad de pago
- **Coral Homes + Servihabitat (20 %)**
  Servicios inmobiliarios
- **SegurCaixa Adeslas (49,9 %)**
  Seguros no vida
- **Companhia de Seguros Allianz Portugal (100 %)**
  Seguros
- **Unicre (21 %)**
  Medios de pago
- **Cosec (50 %)**
  Seguros de crédito
- **Erste Bank (9,9 %)**
  Entidad de crédito Europa Central

--- Subgrupos de sociedades.
XX Número de empleados.
Nota: Se incluyen las entidades más relevantes por su contribución al Grupo, excluyéndose las operativas de naturaleza accionarial (dividendos), operativa extraordinaria y actividades *non-core*.
(%) Porcentaje de participación a 31 de diciembre de 2019

El ADN de CaixaBank
Gobierno corporativo
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Gobierno **corporativo**

Un Gobierno Corporativo sólido permite a las compañías mantener un proceso de toma de decisiones eficiente y metódico, que transmita claridad en la asignación de responsabilidades, evitando así posibles conflictos de interés, asegurando la eficiencia en la gestión de riesgos y control interno y promoviendo la transparencia.

De acuerdo con el compromiso con nuestra misión y visión, integrar las prácticas de Buen Gobierno Corporativo en nuestra actividad es necesario y es una prioridad estratégica para lograr una compañía bien dirigida y ser reconocido por ello.

La información relativa al gobierno corporativo en la Entidad de este Informe de Gestión Consolidado viene complementada por los siguientes documentos de naturaleza pública y disponibles en la web de CaixaBank (www.caixabank.com) y de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV):

- El Informe Anual del Gobierno Corporativo (IAGC) correspondiente al ejercicio 2019, el cual forma parte de este Informe de Gestión Consolidado y ha sido formulado por el Consejo de Administración.
- El Informe Anual de Remuneraciones de los Consejeros (IARC) que se debe preparar y someter a votación no vinculante en la Junta General de Accionistas, el cual no forma parte de este Informe de Gestión Consolidado.

La **Política de Gobierno Corporativo de CaixaBank** se fundamenta en los valores corporativos de la Entidad así como en las mejores prácticas de buen gobierno, particularmente las recomendaciones del Código de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas aprobado por la CNMV en 2015. Dicha política establece los principios de actuación que regirán el gobierno corporativo de la Sociedad.

>> PRINCIPIOS Y PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO

1. Competencias y autoorganización eficiente del Consejo de Administración de CaixaBank
2. Diversidad y equilibrio en la composición del Consejo de Administración
3. Profesionalidad y deberes de los miembros del Consejo de Administración
4. Remuneración equilibrada y orientada a atraer y retener el perfil adecuado de los miembros del Consejo de Administración
5. Compromiso con una actuación ética y sostenible de la Sociedad
6. Protección y fomento de los derechos de los accionistas
7. Cumplimiento de la normativa vigente como principio rector de todas las personas que integran CaixaBank
8. Marco de control interno
9. Asunción y actualización de las mejores prácticas de buen gobierno
10. Transparencia informativa

El ADN de CaixaBank
Gobierno corporativo
Recomendaciones de Buen Gobierno
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Recomendaciones de Buen Gobierno

De las 64 Recomendaciones del Código de Buen Gobierno (CNMV), CaixaBank cumple íntegramente con 58 y parcialmente con 3. Una de las las recomendaciones no es aplicable, dado que el banco es la única sociedad cotizada del Grupo. A continuación se presentan aquellas recomendaciones que no se cumplen o se cumplen parcialmente, así como su justificación:

Para mayor detalle véase el apartado **"G" del Informe Anual de Gobierno Corporativo** 2019 sobre el Grado de seguimiento de las recomendaciones de gobierno corporativo.

>> SE CUMPLEN PARCIALMENTE

	Recomendación 5	Recomendación 10	Recomendación 27
DESCRIPCIÓN	Que el Consejo de Administración no eleve a la Junta General una propuesta de delegación de facultades, para emitir acciones o valores convertibles con exclusión del derecho de suscripción preferente, por un importe superior al 20% del capital en el momento de la delegación. Y que cuando el Consejo de Administración apruebe cualquier emisión de acciones o de valores convertibles con exclusión del derecho de suscripción preferente, la sociedad publique inmediatamente en su página web los informes sobre dicha exclusión a los que hace referencia la legislación mercantil.	Que cuando algún accionista legitimado haya ejercitado, con anterioridad a la celebración de la junta general de accionistas, el derecho a completar el orden del día o a presentar nuevas propuestas de acuerdo, la sociedad: **a)** Difunda de inmediato tales puntos complementarios y nuevas propuestas de acuerdo. **b)** Haga público el modelo de tarjeta de asistencia o formulario de delegación de voto o voto a distancia con las modificaciones precisas para que puedan votarse los nuevos puntos del orden del día y propuestas alternativas de acuerdo en los mismos términos que los propuestos por el consejo de administración. **c)** Someta todos esos puntos o propuestas alternativas a votación y les aplique las mismas reglas de voto que a las formuladas por el consejo de administración, incluidas, en particular, las presunciones o deducciones sobre el sentido del voto. **d)** Con posterioridad a la junta general de accionistas, comunique el desglose del voto sobre tales puntos complementarios o propuestas alternativas.	Que las inasistencias de los consejeros se reduzcan a los casos indispensables y se cuantifiquen en el informe anual de gobierno corporativo. Y que, cuando deban producirse, se otorgue representación con instrucciones.
EXPLICACIÓN	La Junta General de Accionistas de 28 de abril de 2016 aprobó una delegación que permite al Consejo emitir obligaciones y otros instrumentos convertibles en acciones con exclusión del derecho de suscripción preferente sometiendo los aumentos de capital que el Consejo de Administración pueda aprobar al amparo de esta autorización a la limitación legal del 50% del capital y no del 20%. Con ello se persigue dotar a la entidad de la máxima flexibilidad en relación con los instrumentos disponibles para la integración de su capital regulatorio.	El Reglamento de la Junta General de Accionistas de CaixaBank prevé un sistema de presunción de voto distinto en función de si los acuerdos están propuestos por el Consejo de Administración o por accionistas. Con ello se pretende evitar las dificultades de cómputo respecto de los accionistas que se ausenten antes de la votación y, asimismo, se resuelve el supuesto de que nuevas propuestas versen sobre acuerdos que sean contradictorios con las propuestas presentadas por el Consejo, garantizándose en todo caso la transparencia del recuento y registro adecuado de los votos.	Las delegaciones para las votaciones en sede del Consejo, cuando las hay, se hacen sin instrucciones específicas porque se considera mejor práctica.

>> NO SE CUMPLEN

	Recomendación 13	Recomendación 62
DESCRIPCIÓN	Que el Consejo de Administración tenga la dimensión precisa para lograr un funcionamiento eficaz y participativo, lo que hace aconsejable que tenga entre 5 y 15 miembros.	Que una vez atribuidas las acciones o las opciones o derechos sobre acciones, correspondientes a sistemas retributivos, los consejeros no puedan transferir la propiedad de un número de acciones equivalentes a dos veces su remuneración anual fija, ni puedan ejercer las opciones o derechos hasta transcurrido un plazo de, por lo menos, 3 años desde su atribución.
EXPLICACIÓN	El Consejo tiene un número de miembros superior a lo sugerido, dados sus antecedentes y particularidades.	Las acciones entregadas a los consejeros ejecutivos como parte de su remuneración variable formato bonus tienen un periodo de retención de 12 meses, sin otros requisitos tras este periodo.

El ADN de CaixaBank
Gobierno corporativo
Recomendaciones de Buen Gobierno
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Hitos del ejercicio 2019

Cambios en la composición del Consejo de Administración y sus comisiones

La Junta General Ordinaria de Accionistas del ejercicio 2019 ha acordado reducir el número de miembros del Consejo de Administración de 18 a 16, aproximándose a las recomendaciones del Código de Buen Gobierno, y dentro de los límites establecidos en los Estatutos Sociales. Este aspecto ha venido acompañado de una renovación de miembros del Consejo de Administración, siendo los principales cambios:

Baja tras el vencimiento del mandato:

Alain Minc	Independiente
Juan Rosell	Independiente
Antonio Sáinz de Vicuña	Independiente
Javier Ibarz	Dominical

Nombramientos:

Cristina Garmendia	Independiente
Marcelino Armenter	Dominical

Adicionalmente a los cambios en la composición de los miembros del Consejo de Administración, se ha acordado la reorganización de la composición de las comisiones del Consejo:

Nombramiento	Cargo y Comisión del Consejo	Sustituye
Verónica Fisas	Vocal de la Comisión de Retribuciones	Juan Rosell
Xavier Vives	Vocal de la Comisión de Nombramientos	Alain Minc
Eduardo Javier Sanchiz	Presidente de la Comisión de Riesgos	Antonio Sáinz de Vicuña
Koro Usarraga	Presidente de la Comisión de Auditoría y Control	Alain Minc

Con el fin de asistir al Consejo en todos los asuntos relacionados con la innovación tecnológica, y la transformación digital, así como en el seguimiento y análisis de las tendencias e innovaciones que en este ámbito puedan afectar a la estrategia y al modelo de negocio de CaixaBank, con fecha 23 de mayo de 2019 se ha aprobado la **constitución de la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital.**

Retos para el ejercicio 2020

A raíz de los resultados obtenidos del proceso de autoevaluación del Consejo y de las Comisiones, y en aras de seguir avanzando en los aspectos de eficiencia y calidad, el Consejo de Administración ha valorado y establecido para el ejercicio 2020 algunas oportunidades de mejora en cuanto a su funcionamiento y el de sus Comisiones.

Ente ellas, se podría destacar los temas de agenda, avanzando en su optimización para incrementar el tiempo de debate dedicado a cuestiones de negocio. Y en esta línea, profundizar en el conocimiento de la evolución del sector y sus tendencias.

Asimismo, seguir ampliando y mejorando las herramientas técnicas de trabajo, así como de la información del Grupo tanto en sus aspectos de negocio así como de organización, sin perder de vista la capacidad de los órganos de gobierno de realizar su labor con estándares de excelencia, pudiendo, si fuera necesario, redimensionar alguna comisión especializada, siempre en aras a asegurar el mejor gobierno y consecuente mejor desempeño de la Entidad.



El ADN de CaixaBank
Gobierno corporativo
Estructura de Gobierno Corporativo
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Estructura de Gobierno Corporativo

En CaixaBank, la gestión y el control de la Entidad están distribuidos entre la Junta General de Accionistas, el Consejo de Administración y sus comisiones.





El ADN de CaixaBank
Gobierno corporativo
Estructura de Gobierno Corporativo
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Junta General de Accionistas

La Junta General de Accionistas (JGA) de CaixaBank es el máximo órgano de representación y participación de los accionistas en la Sociedad. De conformidad con ello, a efectos de facilitar la participación de los accionistas en la Junta General y el ejercicio de sus derechos, el Consejo de Administración adoptará cuantas medidas sean oportunas para que la JGA ejerza efectivamente las funciones que le son propias.

En la sesión de la Junta General de Accionistas del 5 de abril de 2019 se aprobaron la totalidad de los puntos del día:

>> JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS 2019

- Cuórum del 65,6% sobre el capital social
- 96% de aprobación promedio

Acuerdos de la JGA	% Votos emitidos a favor	% Votos a favor sobre el capital social
1. Aprobación de las cuentas anuales individuales y consolidadas, y de sus respectivos informes de gestión, correspondientes al ejercicio 2018.	99,39	65,24
2. Aprobación del estado de información no financiera consolidado del ejercicio 2018.	99,51	65,31
3. Aprobación de la gestión del Consejo durante el ejercicio social 2018.	99,48	65,30
4. Aprobación de la propuesta de aplicación del resultado del ejercicio social 2018.	99,77	65,48
5. Fijación del número de miembros del Consejo dentro de los límites establecidos en los Estatutos Sociales. Reelección y nombramiento de consejeros.		
5.1 Fijación del número de miembros del Consejo de Administración en 16	*99,41*	*65,25*
5.2 Reelección de don Gonzalo Gortázar	*97,94*	*64,28*
5.3 Reelección de doña María Amparo Moraleda	*94,59*	*62,08*
5.4 Reelección de don John S. Reed	*92,62*	*60,79*
5.5 Reelección de doña María Teresa Bassons	*80,02*	*52,52*
5.6 Nombramiento de don Marcelino Armenter	*83,18*	*54,60*
5.7 Nombramiento de doña Cristina Garmendia	*98,41*	*64,59*
6. Aprobación, en lo que fuera menester, de la dispensa de la obligación de no competir con la Sociedad prevista en el artículo 230 de la Ley de Sociedades de Capital.	99,62	65,38
7. Aprobación de la modificación de la política de remuneración de los consejeros.	97,19	63,56
8. Aprobación de un plan de incentivos anuales condicionados vinculados al plan estratégico 2019-2021 para los consejeros ejecutivos, los miembros del comité de dirección y resto del equipo directivo y empleados clave de la Sociedad.	98,31	64,52
9. Entrega de acciones a favor de los consejeros ejecutivos y de los altos directivos como parte del programa de retribución variable de la Sociedad.	99,49	65,30
10. Aprobación del nivel máximo de retribución variable para los empleados cuyas actividades profesionales inciden de manera significativa en el perfil de riesgo de la Sociedad.	99,37	65,20
11. Autorización y delegación de facultades para la interpretación, subsanación, complemento, ejecución y desarrollo de los acuerdos que se adopten por la Junta, y delegación de facultades para la elevación a instrumento público e inscripción de dichos acuerdos y para su subsanación, en su caso.	99,93	65,59
12. Votación consultiva del Informe Anual sobre Remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración del ejercicio 2018.	92,94	60,78
13. Información sobre la modificación del Reglamento del Consejo de Administración acordada en sesión de 21 de febrero de 2019.		Punto informativo

El ADN de CaixaBank
Gobierno corporativo
Estructura de Gobierno Corporativo
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Consejo de Administración

El Consejo de Administración es el máximo órgano de representación, gestión y administración de la Entidad, competente para adoptar acuerdos sobre toda clase de asuntos salvo en las materias reservadas a la competencia de la JGA. Aprueba y supervisa las directrices estratégicas y de gestión establecidas en interés de todas las sociedades del Grupo y vela por el cumplimiento de la normativa y la aplicación de buenas prácticas en el ejercicio de su actividad y la observancia de los principios de responsabilidad social adicionales aceptados voluntariamente.

En CaixaBank, las funciones de Presidente y de Consejero Delegado son diferentes y complementarias, con una clara división de responsabilidades. El Presidente es el alto representante de la Entidad. El Consejo de Administración ha designado un Consejero Delegado, único consejero ejecutivo de la Entidad que se encarga de la gestión diaria bajo la supervisión del Consejo de Administración. Asimismo, existe una Comisión delegada que tiene atribuidas funciones ejecutivas (salvo las indelegables) y que también reporta al Consejo, reuniéndose con mayor frecuencia que éste, y se denomina Comisión Ejecutiva.

También, existe la figura del Consejero coordinador nombrado entre los Consejeros Independientes, quien coordina, reúne y hace eco de las preocupaciones de los demás consejeros independientes, además de dirigir la evaluación periódica del Presidente, presidir el Consejo en su ausencia y la del Vicepresidente, entre otras funciones que le son asignadas.

Los consejeros reúnen los requisitos de honorabilidad, experiencia y buen gobierno exigidos por la legislación aplicable, considerando, asimismo, recomendaciones y propuestas sobre la composición de órganos de administración y perfil de consejeros que hayan emitido autoridades y expertos nacionales o comunitarios.

		Jordi Gual	Tomás Muniesa	Gonzalo Gortázar	Xavier Vives	Marcelino Armenter	Natalia Aznárez	Maria Teresa Bassons	Maria Verónica Fisas	Alejandro García-Bragado	Cristina Garmendia	Ignacio Garralda	Maria Amparo Moraleda	John S.Reed	Eduard Javier Sanchiz	José Serna	Koro Usarraga	Óscar Calderón	Óscar Figueres
Cargo		Presidente	Vice-presidente	Consejero delegado	Consejero Coordinador	Consejero	Representante Fundación CajaCanarias	Consejera	Consejera	Consejero	Consejera	Consejero	Consejera	Consejero	Consejero	Consejero	Consejera	Secretario general y del Consejo	Vicesecretario primero del Consejo
Carácter	Ejecutivo			✓															
	Dominical	✓	✓			✓	✓	✓		✓		✓				✓			
	Independiente				✓				✓		✓		✓	✓	✓		✓		
Comisiones	Ejecutiva	✓P	✓	✓	✓				✓				✓					S	VS
	Auditoría y control														✓	✓	✓P	S	VS
	Nombramientos				✓			✓						✓P				S	VS
	Riesgos						✓								✓P		✓	S	VS
	Retribuciones								✓	✓			✓P					S	VS
	Innovación, tecnología y transformación digital	✓P		✓		✓					✓		✓					S	VS
Fecha primer nombramiento		30/06/2016	01/01/2018	30/06/2014	05/06/2008[1] 22/06/2017[2]	05/04/2019	23/02/2017	26/06/2012	25/02/2016	01/01/2017	05/04/2019	06/04/2017	24/04/2014	03/11/2011	21/09/2017	30/06/2016	30/06/2016	27/06/2011[3]	23/10/2017
Fecha ratificación		06/04/2017	06/04/2018	23/04/2015			06/04/2017		28/04/2016	06/04/2017					06/04/2018	06/04/2017	06/04/2017		
Fecha renovación				05/04/2019	23/05/2015[1]			05/04/2019					05/04/2019	05/04/2019					
Edad		62	67	54	64	62	55	62	55	70	57	68	55	80	63	77	62	48	38
Nacionalidad		Española	Española	Española	Española	Española	Española	Española	Española	Española	Española	Española	Española	Estado-unidense	Española	Española	Española	Española	Española

[1] Como consejero
[2] Como consejero coordinador
[3] Nombrado Secretario del Consejo el 1/1/2017. Nombrado Secretario General el 29/4/2019
P: Presidente
S: Secretario
VS: Vicesecretario

El ADN de CaixaBank
Gobierno corporativo
Estructura de Gobierno Corporativo
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

43,8 % Consejeros independientes

37,5 % De mujeres en el consejo

1 Consejero Ejecutivo

1 Consejero Coordinador

61 Edad media Consejeros

12 Reuniones del Consejo en 2019

3,3 Horas de duración media de las sesiones del Consejo en 2019

97,9 % De asistencia a las sesiones

Perfil de los miembros del Consejo



Plazo de desempeño en el cargo



69 % 0-4 años

19 % 4-8 años

12 % +8 años

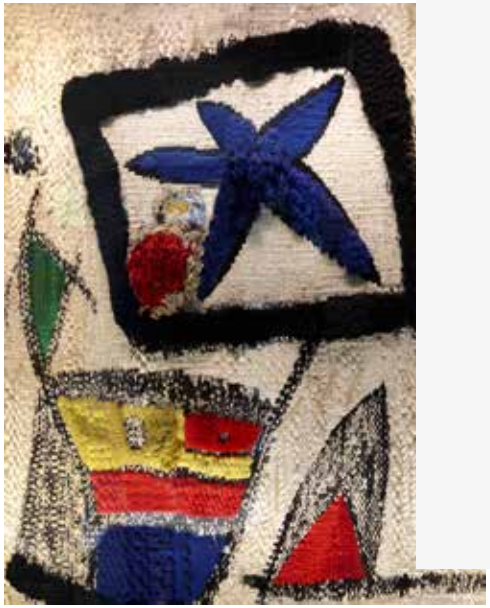
Plazo de desempeño en el cargo de los Consejeros independientes



57 % 0-4 años

14 % 4-8 años

29 % +8 años



El ADN de CaixaBank
Gobierno corporativo
Estructura de Gobierno Corporativo
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

JORDI GUAL
Presidente

Formación

Doctor en Economía por la Universidad de California (Berkeley), Catedrático de Economía de IESE Business School y Research Fellow del Center for Economic Policy Research (CEPR).

Trayectoria profesional

Se incorporó al Grupo "la Caixa" en 2005, dónde antes de asumir la Presidencia de CaixaBank, fue Economista Jefe y Director Ejecutivo de Planificación Estratégica y Estudios, así como Director General de Planificación y Desarrollo Estratégico en CriteriaCaixa. Ha sido miembro del Consejo de Administración de Repsol, Consejero Económico en la Dirección General de Asuntos Económicos y Financieros en la Comisión Europea y profesor visitante en la Universidad de California (Berkeley), la Université Libre de Bruxelles y la Barcelona Graduate School of Economics.

Otros cargos actuales

Miembro del Consejo de Administración de Telefónica y del Consejo de Vigilancia de Erste Bank. Asimismo, es Presidente de FEDEA, Vicepresidente del Círculo de Economía y de la Fundación Cotec para la Innovación, y miembro de los Patronatos de la Fundación CEDE, el Real Instituto Elcano y la Fundación Barcelona Mobile World Capital.

TOMÁS MUNIESA
Vicepresidente

Formación

Licenciado en Ciencias Empresariales y Máster en Administración de Empresas por ESADE.

Trayectoria profesional

En 1976 ingresó en "la Caixa", nombrado en 1992 Director General Adjunto y en 2011 Director General del Grupo Asegurador y Gestión de Activos de CaixaBank, hasta noviembre de 2018.

Fue Vicepresidente Ejecutivo y CEO de VidaCaixa (1997-2018).

Previamente fue Presidente de MEFF, Vicepresidente de BME, Vicepresidente 2º de UNESPA, Consejero y Presidente de la Comisión de Auditoría del Consorcio de Compensación de Seguros, Consejero de Vithas Sanidad y Consejero suplente de Inbursa.

Otros cargos actuales

Vicepresidente de VidaCaixa y SegurCaixa Adeslas, así como miembro del Patronato de ESADE Fundación y Consejero de Allianz Portugal.

GONZALO GORTÁZAR
Consejero Delegado

Formación

Licenciado en Derecho y en Ciencias Empresariales por la Universidad Pontificia Comillas (ICADE) y Máster en Administración de Empresas por INSEAD.

Trayectoria profesional

Con anterioridad a su nombramiento como Consejero Delegado en 2014, fue Director General de Finanzas de CaixaBank y Consejero Director General de Criteria CaixaCorp (2009-2011).

Anteriormente, ocupó diversos cargos en la división de Banca de Inversión de Morgan Stanley, así como diversas responsabilidades en banca corporativa y de inversión en Bank of America.

Asimismo, ha sido Vicepresidente 1º de Repsol, consejero de Inbursa, Erste Bank, SegurCaixa Adeslas, Abertis, Port Aventura y Saba.

Otros cargos actuales

Presidente de VidaCaixa y Consejero de Banco BPI.

XAVIER VIVES
Consejero independiente coordinador

Formación

Profesor de Economía y Finanzas de IESE Business School. Doctor en Economía por la Universidad de California (Berkeley).

Trayectoria profesional

Ha sido Catedrático de Estudios Europeos en INSEAD (2001-2005); Director del Instituto de Análisis Económico del CSIC (1991-2001); y Profesor Visitante en las universidades de California (Berkeley), Harvard, Nueva York (cátedra Rey Juan Carlos I) y Pennsylvania, así como en la Universitat Autónoma de Barcelona y en la Universitat Pompeu Fabra.

Ha asesorado al Banco Mundial, al Banco Interamericano de Desarrollo, al Banco de la Reserva Federal de Nueva York, a la Comisión Europea (Consejero Especial del Vicepresidente de la UE y Comisario de la Competencia), a la Generalitat de Catalunya como miembro del CAREC, y a empresas internacionales. Ha sido Presidente de la Asociación Española de Economía y de EARIE (European Association for Research in Industrial Economics) y Vicepresidente de la Asociación Española de Economía Energética, así como Duisenberg Fellow del BCE.

Otros cargos actuales

Miembro de la Academia Europaea; Research Fellow del CESifo y del Center for Economic Policy Research; Fellow de la European Economic Association y de la Econometric Society.

El ADN de CaixaBank
Gobierno corporativo
Estructura de Gobierno Corporativo
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

MARCELINO ARMENTER
Consejero dominical

Formación

Licenciado y Master en Administración de Empresas por ESADE.

Trayectoria profesional

Comenzó su carrera profesional en Arthur Andersen, para más tarde incorporarse a Hidroeléctrica de Cataluña.

Desde 1985 ha desarrollado su trayectoria vinculado al Grupo "la Caixa", siendo Director de Auditoría y Control Interno (1985-1988), Director de área de Participadas (1988-1995), Consejero Delegado de Banco Herrero (1995-2001), Director General de CaixaHolding (2001-2007), Director General Adjunto Ejecutivo de "la Caixa" (2007-2011) y Director General de Riesgos de CaixaBank (2011-2013).

En la actualidad es Consejero Delegado y miembro de la Comisión Ejecutiva de Criteria Caixa, anteriormente, fue su Director General. Fue Consejero del Grupo Financiero Inbursa (2017-2019).

Otros cargos actuales

Miembro del Consejo de Administración de Naturgy, Saba Infraestructuras e Inmo Criteria Caixa, Presidente y Consejero Delegado de Mediterranea Beach & Golf Community y Consejero Delegado de Caixa Capital Risc.

NATÁLIA AZNÁREZ
Representante Consejera dominical

Formación

Licenciada en Ciencias Empresariales en Dirección Comercial por la Universidad de Málaga y Diplomada en Contabilidad y Finanzas por la Universidad de la Laguna.

Trayectoria profesional

Comienza su actividad profesional colaborando con la Dirección General de REA METAL WINDOWS. En 1990 inicia en el departamento de marketing de CajaCanarias, en 1993 para a dirigir el Segmento de Particulares, y en el 2008 es designada Subdirectora de CajaCanarias, asumiendo en 2010 la Dirección General Adjunta. Tras el traspaso de activos y pasivos a Banca Cívica, asume la Dirección General de CajaCanarias. Transformada la entidad financiera en fundación, ejerce como Directora General de la misma hasta el 30 de junio de 2016.

Otros cargos actuales

Directora de la Fundación CajaCanarias, Presidenta de la Comisión de Control del Plan de pensiones de empleados de CajaCanarias, Vicepresidenta de la Fundación Cristino de Vera, Secretaria de la Fundación para el Desarrollo y Formación Empresarial CajaCanarias.

MARÍA TERESA BASSONS
Consejera dominical

Formación

Licenciada en Farmacia por la Universidad de Barcelona, especializada en Farmacia Hospitalaria.

Trayectoria profesional

Ejerce su actividad profesional como titular de Oficina de Farmacia. Ha sido Vicepresidenta del Collegi Oficial de Farmacèutics de Barcelona (1997-2004) y Secretaria General del Consell de Collegis de Farmacèutics de Catalunya (2004-2008), miembro del Consejo Asesor sobre Tabaquismo de la Generalitat de Catalunya (1997- 2006) y del Comité Asesor de Bioética de la Generalitat de Catalunya (2005-2008) y directora del Congreso -Muestra INFARMA- en la Fira de Barcelona (1995, 1997) y de las publicaciones "Circular Farmacéutica" y "l'Informatiu del COFB".

Ha sido consejera en "la Caixa" (2005-2014), Criteria CaixaHolding (2011-2012), Patrona de la Fundación "la Caixa" (2014-2016) y miembro del Comité Consultivo de Caixa Capital Risc hasta 2018.

Ha sido miembro del Comité Ejecutivo y Presidenta de la Comisión de Empresas del sector de la salud de la Cámara de Comercio de Barcelona hasta mayo de 2019 y miembro de la comisión científica de Oncolliga.

Otros cargos actuales

Consejera de Bassline y de Laboratorios Ordesa y Administradora de Terbas XXI S.L.U.

Miembro de la Comisión científica de Oncolliga.

MARÍA VERÓNICA FISAS
Consejera independiente

Formación

Licenciada en Derecho y Máster en Administración de Empresas EAE.

Trayectoria profesional

En el año 2009 pasa a ser miembro de la Junta Directiva de Stanpa, Asociación Nacional de Perfumería y Cosmética, convirtiéndose en el 2019 en presidenta de Stanpa y, a su vez, también en presidenta de la Fundación Stanpa.

Otros cargos actuales

Consejera Delegada Natura Bissé y Directora General del Grupo desde 2007. Desde 2008 es Patrono de la Fundación Ricardo Fisas Natura Bissé.

El ADN de CaixaBank
Gobierno corporativo
Estructura de Gobierno Corporativo
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO
Consejero dominical

Formación

Licenciado en Derecho por la Universidad de Barcelona y Abogado del Estado.

Trayectoria profesional

En 1984 en excedencia de la Abogacía del Estado, pasa a prestar servicios en la Bolsa de Barcelona donde ejerció como Secretario del Consejo, manteniendo su actividad como abogado. En 1994, deja la Bolsa de Barcelona y pasa a asesorar a "la Caixa". En 1995 es nombrado Vicesecretario y en 2003, Secretario del Consejo de Administración. Asimismo, fue Vicepresidente y Vicesecretario del Patronato de la Fundación Bancaria "la Caixa" (2014-2016). Y, en CaixaBank, ejerció como Secretario (no miembro) del Consejo de Administración (2009-2016) y como Secretario General (2011-2014).

Fue Secretario del Consejo de Administración de, entre otros, La Maquinista Terrestre y Marítima; Intelhorce; Hilaturas Gossipyum; Abertis Infraestructuras; Inmobiliaria Colonial; Agbar. Asimismo, fue consejero de Gas Natural.

Otros cargos actuales

Vicepresidente primero de CriteriaCaixa y miembro del Consejo de Administración de Saba Infraestructuras.

CRISTINA GARMENDIA
Consejera independiente

Formación

Licenciada en Ciencias Biológicas en la especialidad de Genética, Doctora en Biología Molecular por el Centro de Biología Molecular Severo Ochoa de la Universidad Autónoma de Madrid y MBA por el IESE, Universidad de Navarra.

Trayectoria profesional

Ha sido Ministra de Ciencia e Innovación del Gobierno de España durante la IX Legislatura (2008-2011).

Ha sido Vicepresidenta Ejecutiva y Directora Financiera del Grupo Amasua, Presidenta de la Asociación de Empresas Biotecnológicas (ASEBIO) y miembro de la Junta directiva de la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE) así como también ha sido miembro de los órganos de gobierno de, entre otras sociedades, Science & Innovation Link Office, Naturgy, Corporación Financiera Alba, Pelayo Mutua de seguros y Presidenta de Genetrix.

Otros cargos actuales

Es Consejera de Compañía de Distribución Integral Logista Holdings, de Mediaset, Ysios Capital Partners y Satlantis Microsats. Asimismo, es Presidenta de la Fundación COTEC, miembro de la Fundación España Constitucional, SEPI y miembro del Consejo Asesor de la Fundación Mujeres por África, así como miembro del Consejo Social de la Universidad de Sevilla.

IGNACIO GARRALDA
Consejero dominical

Formación

Licenciado en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid. Notario en excedencia desde 1989.

Trayectoria profesional

Inició su carrera profesional como Corredor Colegiado de Comercio (1976-1982), luego pasó a Agente de Cambio y Bolsa (1982-1989). Fue socio Fundador de AB Asesores Bursátiles, Vicepresidente hasta 2001, Vicepresidente de Morgan Stanley Dean Witter (1999-2001), Presidente de Bancoval (1994-1996) y consejero de la Sociedad Rectora de la Bolsa de Madrid (1991-2009).

Es Presidente y Consejero Delegado de Mutua Madrileña Automovilista, miembro del Consejo de Administración desde 2002 y miembro de la Comisión Ejecutiva desde 2004, ejerciendo actualmente como su Presidente, así como de la Comisión de Inversiones.

Otros cargos actuales

Vicepresidente 1º de BME, Consejero de Endesa, y Presidente de su Comisión de Auditoría desde 2016. Además es Presidente de la Fundación Mutua Madrileña, miembro del Patronato de la Fundación Princesa de Asturias, del Museo Reina Sofía, de Pro Real Academia Española y de la Fundación de Ayuda contra la Drogadicción.

MARÍA AMPARO MORALEDA
Consejera independiente

Formación

Ingeniera Superior Industrial por ICAI y PDG por IESE.

Trayectoria profesional

Fue Directora de Operaciones para el área Internacional de Iberdrola con responsabilidad sobre Reino Unido y Estados Unidos (2009-2012) y dirigió Iberdrola Ingeniería y Construcción (2009-2011). Asimismo, ha sido miembro del Consejo de Administración de Faurecia (2012-2017).

Anteriormente, estuvo vinculada al Grupo IBM.Fue Presidenta ejecutiva de IBM para España y Portugal (2001-2009), ampliando la zona bajo su responsabilidad a Grecia, Israel y Turquía (2005-2009). Previamente, fue ejecutiva adjunta del Presidente de IBM Corporation (2000-2001), Directora General de INSA (filial de IBM Global Services) (1998-2000) y Directora de RRHH para EMEA de IBM Global Services (1995-1997).

Otros cargos actuales

Consejera Independiente en Solvay, Airbus Group y Vodafone.

Asimismo, es miembro del Consejo Rector del CSIC, del Consejo Asesor de SAP Ibérica, Spencer Stuart y KPMG, así como académica de número de la Real Academia de Ciencias Económicas y Financieras, miembro de la Academia de Ciencias Sociales y del Medio Ambiente de Andalucía, Patronato del MD Anderson Cancer Center de Madrid y el Intenational Advisory Board del IE.

El ADN de CaixaBank
Gobierno corporativo
Estructura de Gobierno Corporativo
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

JOHN S. REED
Consejero independiente

Formación

Licenciado en Filosofía, Letras y Ciencia en el Washington and Jefferson College y el Massachusetts Institute of Technology (MIT).

Trayectoria profesional

Fue teniente del Cuerpo de Ingenieros del Ejército de Estados Unidos (1962-1964), manteniendo posteriormente una vinculación durante 35 años con Citibank/Citicorp y Citigroup, los últimos dieciseis como Presidente, jubilándose a partir del año 2000. Posteriormente, volvió a trabajar como Presidente de la Bolsa de Nueva York (2003-2005) y ocupó el cargo de Presidente de la Corporación del MIT (2010-2014).

Otros cargos actuales

Presidente del Consejo de American Cash Exchange y del Boston Athenaeum, así como fideicomisario del NBER. Es miembro de la Junta de la Academia Americana de Artes y Ciencias y de la Sociedad Filosófica Americana.

EDUARDO JAVIER SANCHIZ
Consejero independiente

Formación

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Deusto y Master en Administración de Empresas por el IE.

Trayectoria profesional

Vinculado a Almirall desde 2004, Consejero Delegado (2011-2017). Previamente, ocupó los cargos de Director Ejecutivo de Desarrollo Corporativo y Finanzas y CFO, siendo miembro del Consejo de Administración desde 2005 y de la Comisión de Dermatología desde 2015.

Con anterioridad, ejerció diversos puestos en la farmacéutica americana Eli Lilly & Co. Entre los puestos relevantes se incluyen Director General en Bélgica y en México, así como Director Ejecutivo para el área de negocio que aglutina los países de centro, norte, este y sur de Europa.

Ha sido miembro del Consejo de la Cámara Americana de Comercio en México y del Consejo de la Asociación de industrias farmacéuticas en diversos países en Europa y Latinoamérica.

Otros cargos actuales

Es miembro del Consejo de Administración del Laboratorio Pierre Fabre y de su Comité Estratégico.

JOSÉ SERNA
Consejero dominical

Formación

Licenciado en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid. Abogado del Estado (en excedencia) y Notario (hasta 2013).

Trayectoria profesional

En 1971 ingresó en el Cuerpo de Abogados del Estado hasta la excedencia en 1983.Asesor Jurídico de la Bolsa de Madrid (1983-1987). Agente de Cambio y Bolsa en Barcelona (1987). Presidente de la Sociedad Promotora de la nueva Bolsa de Barcelona (1988) y Presidente de la Bolsa de Barcelona (1989-1993).

Presidente de la Sociedad de Bolsas de España (1991-1992) y Vicepresidente de MEFF. Fue también Vicepresidente de la Fundación Barcelona Centro Financiero y de la Sociedad de Valores y Bolsa Interdealers, S.A.

En 1994 se incorporó como Agente de Cambio y Bolsa de Barcelona.

Y Notario de Barcelona (2000-2013). Asimismo fue consejero de Endesa (2000-2007) y de sociedades de su Grupo.

KORO USARRAGA
Consejera independiente

Formación

Licenciada y Máster en Administración de Empresas por ESADE.

PADE por IESE. Miembro del Registro Oficial de Auditores de Cuentas.

Trayectoria profesional

Trabajó durante 20 años en Arthur Andersen, siendo nombrada socia en 1993 de la división de auditoría.

En el año 2001 asume la responsabilidad de la Dirección General Corporativa de Occidental Hotels & Resorts. Fue Directora General de Renta Corporación y miembro del Consejo de Administración de NH Hotel Group (2015-2017).

Otros cargos actuales

Consejera independiente de Vocento y Administradora de Vehicle Testing Equipment y de 2005 KP Inversiones.

El ADN de CaixaBank
Gobierno corporativo
Estructura de Gobierno Corporativo
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

ÓSCAR CALDERÓN
Secretario General y del Consejo

Formación

Licenciado en Derecho por la Universidad de Barcelona y Abogado del Estado.

Trayectoria Profesional

Ejerció de Abogado del Estado en Cataluña (1999-2003).

Vinculado al Grupo "la Caixa" desde 2004, ha sido abogado de la Secretaría General de "la Caixa", Vicesecretario del Consejo de Administración de Inmobiliaria Colonial (2005-2006), Secretario del Consejo de Banco de Valencia (2013) y Vicesecretario del Consejo de Administración de "la Caixa" hasta junio de 2014. También fue Patrono y Vicesecretario de la Fundación "la Caixa" hasta su disolución en 2014, así como Secretario del Patronato de la Fundación Bancaria "la Caixa" hasta 2017.

Otros cargos actuales

Patrono y Secretario del Patronato de la Fundación del Museo de Arte Contemporáneo de Barcelona (MACBA). Es también Secretario de la Fundación de Economía Aplicada (FEDEA).

ÓSCAR FIGUERES
Vicesecretario primero del Consejo

Formación

Licenciado en Derecho por la Universidad Pompeu Fabra y Abogado del Estado.

Trayectoria profesional

Ha sido Abogado del Estado en Barcelona y en Tarragona, con funciones de coordinación y de representación y defensa del Estado en los órdenes civil, contencioso-administrativo, social y penal. Coordinador de los Convenios de Asistencia Jurídica con la Corporación RTVE, con el Consorcio de la Zona Franca de Barcelona y con la Autoridad Portuaria de Tarragona. Vocal del Pleno y del Comité Ejecutivo del Consorcio de la Zona Franca de Barcelona. Vocal y Letrado del Consejo de Administración de la Autoridad Portuaria de Tarragona y Vocal del Jurado Provincial de Expropiación Forzosa de Tarragona.

Posteriormente, con anterioridad a su incorporación a CaixaBank, desarrolló su trayectoria profesional en EY Abogados.

Otros cargos actuales

Secretario del Consejo de Administración de VidaCaixa.

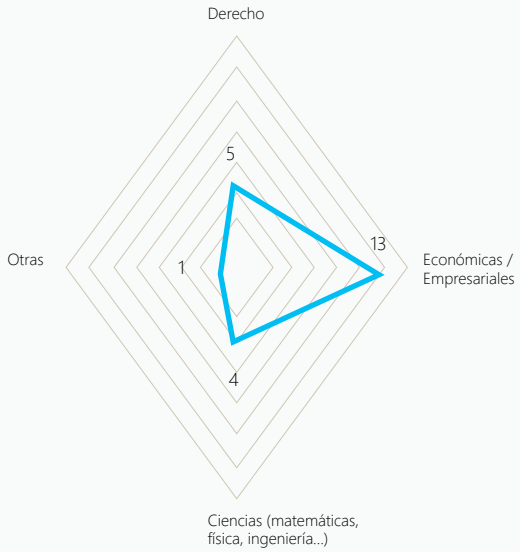


El ADN de CaixaBank
Gobierno corporativo
Estructura de Gobierno Corporativo
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

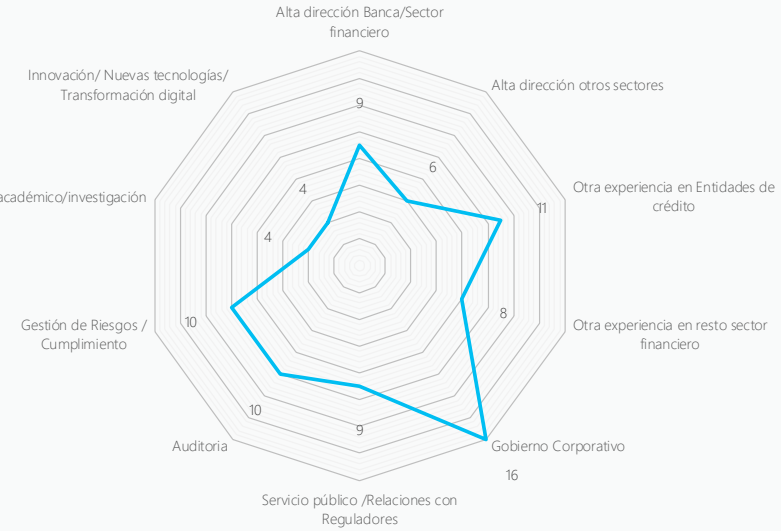
El Consejo de Administración de CaixaBank procura contar en todo momento con un adecuado equilibrio en su composición, teniendo una amplia mayoría de consejeros no ejecutivos y promoviendo asimismo la diversidad de género, experiencias y conocimientos en su composición. En este marco, la Comisión de Nombramientos, de acuerdo con la verificación realizada del cumplimiento de la política de selección de consejeros y la reevaluación individual de la idoneidad de cada consejero, ha concluido que se considera adecuada la estructura, tamaño y la composición del Consejo de Administración.

A continuación se detalla el número de perfiles del Consejo con conocimientos y experiencia de determinados ámbitos, que cubren la totalidad del espectro de actividades del Grupo:

>> FORMACIÓN



>> EXPERIENCIA





El Consejo evalúa anualmente la calidad y la eficiencia de su funcionamiento y el de sus Comisiones.

El ADN de CaixaBank
Gobierno corporativo
Estructura de Gobierno Corporativo
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Comisiones del Consejo

En el marco de su función de autoorganización, el Consejo de Administración de CaixaBank cuenta con distintas Comisiones especializadas por razón de la materia, con facultades de supervisión y asesoramiento, así como con una Comisión Ejecutiva:

COMISIÓN EJECUTIVA

6
Nº de miembros

3
Consejeros Independientes

95,2 %
Asistencia media a las sesiones

Composición

La composición de la Comisión Ejecutiva, de la que forman parte el Presidente y el Consejero Delegado, refleja la composición del Consejo.

Funciones

La Comisión Ejecutiva de la Entidad tiene delegadas todas las competencias y facultades legal y estatutariamente delegables, informando al Consejo de los asuntos tratados y de las decisiones adoptadas.

COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS

3
Nº de miembros

2
Consejeros Independientes

100 %
Asistencia media a las sesiones

Composición

La Comisión de Nombramientos está formada por Consejeros que no desempeñen funciones ejecutivas, en el número que determine el Consejo de Administración, con un mínimo de 3 y un máximo de 5 miembros, siendo Consejeros independientes la mayoría de sus miembros.

Los miembros de la Comisión de Nombramientos son nombrados por el Consejo de Administración a propuesta de la Comisión de Auditoría y Control y el Presidente de la Comisión será nombrado, de entre los Consejeros independientes que formen parte de la Comisión.

Funciones

Entre sus funciones están:

- Evaluar y proponer al Consejo de Administración la evaluación de las competencias, conocimientos y experiencia necesarios de los miembros del Consejo de Administración y del personal clave de la Sociedad.
- Elevar al Consejo de Administración las propuestas de nombramiento de Consejeros independientes para su designación por cooptación o para su sometimiento a la decisión de la Junta General de Accionistas, así como las propuestas para la reelección o separación de dichos Consejeros por la Junta General de Accionistas.
- Informar el nombramiento y, en su caso, cese del Consejero Coordinador, del Secretario y de los Vicesecretarios del Consejo para su sometimiento a la aprobación del Consejo de Administración.
- Informar las propuestas de nombramiento o separación de los altos directivos, pudiendo proceder a efectuar dichas propuestas directamente cuando se trate de altos directivos que por sus funciones bien de control, bien de apoyo al Consejo o sus Comisiones, considere la Comisión que debe tomar dicha iniciativa. Proponer, si lo estima conveniente, condiciones básicas en los contratos de los altos directivos, ajenas a los aspectos retributivos, e informarlas cuando se hubieren establecido.
- Examinar y organizar, bajo la coordinación, en su caso, del Consejero Coordinador, y en colaboración con el Presidente del Consejo de Administración, la sucesión del Presidente, así como examinar y organizar, en colaboración con el Presidente, la del primer ejecutivo de la Sociedad y, en su caso, formular propuestas al Consejo de Administración para que dicha sucesión se produzca de forma ordenada y planificada.
- Informar al Consejo sobre las cuestiones de diversidad de género, velando por que los procedimientos de selección de sus miembros favorezcan la diversidad de experiencias, conocimientos, y faciliten la selección de consejeras, y establecer un objetivo de representación para el sexo menos representado en el Consejo de Administración así como elaborar las orientaciones sobre cómo debe alcanzarse dicho objetivo, velando en todo caso por el cumplimiento de la política de diversidad aplicada en relación con el Consejo de Administración, de lo que se dará cuenta en el Informe Anual de Gobierno Corporativo.
- Evaluar periódicamente, y al menos una vez al año, la estructura, el tamaño, la composición y la actuación del Consejo de Administración y de sus Comisiones, su Presidente, Consejero Delegado y Secretario, haciendo recomendaciones al mismo sobre posibles cambios, actuando bajo la dirección del Consejero Coordinador, en su caso, en relación con la evaluación del Presidente. Evaluar la composición del Comité de Dirección, así como sus tablas de reemplazo para la adecuada previsión de las transiciones.
- Revisar periódicamente la política del Consejo de Administración en materia de selección y nombramiento de los miembros de la alta dirección y formularle recomendaciones.
- Supervisar la actuación de la Sociedad en relación con los temas de responsabilidad social corporativa y elevar al Consejo las propuestas que considere oportunas en esta materia.

El ADN de CaixaBank
Gobierno corporativo
Estructura de Gobierno Corporativo
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

COMISIÓN DE RIESGOS

3 Nº de miembros

2 Consejeros Independientes

100 % Asistencia media a las sesiones

Composición

La Comisión de Riesgos está compuesta exclusivamente por Consejeros no ejecutivos y que posean los oportunos conocimientos, capacidad y experiencia para entender plenamente y controlar la estrategia de riesgo y la propensión al riesgo de la Sociedad, en el número que determine el Consejo de Administración, con un mínimo de 3 y un máximo de 6 miembros, debiendo ser la mayoría de ellos Consejeros independientes.

Funciones

Entre sus funciones están:

- Asesorar al Consejo de Administración sobre la propensión global al riesgo, actual y futura, de la entidad y su estrategia en este ámbito, informando sobre el marco de apetito al riesgo, asistiendo en la vigilancia de la aplicación de esa estrategia, velando por que las actuaciones del Grupo resulten consistentes con el nivel de tolerancia del riesgo previamente decidido y efectuando el seguimiento del grado de adecuación de los riesgos asumidos al perfil establecido.
- Proponer al Consejo la política de riesgos del Grupo.
- Determinar junto con el Consejo de Administración, la naturaleza, la cantidad, el formato y la frecuencia de la información sobre riesgos que deba recibir el Consejo de Administración y fijar la que la Comisión ha de recibir.
- Revisar regularmente exposiciones con los clientes principales, sectores económicos de actividad, áreas geográficas y tipos de riesgo.
- Examinar los procesos de información y control de riesgos del Grupo así como los sistemas de información e indicadores.
- Valorar el riesgo de cumplimiento normativo en su ámbito de actuación y decisión, entendido como la gestión del riesgo de sanciones legales o normativas, pérdida financiera, material o reputacional que la sociedad pueda tener como resultado del incumplimiento de leyes, normas, estándares de regulación y códigos de conducta, detectando cualquier riesgo de incumplimiento y, llevando a cabo su seguimiento y el examen de posibles deficiencias con los principios de deontología.
- Informar sobre los nuevos productos y servicios o de cambios significativos en los existentes.

COMISIÓN DE RETRIBUCIONES

3 Nº de miembros

2 Consejeros Independientes

100 % Asistencia media a las sesiones

Composición

La Comisión de Retribuciones está formada por Consejeros que no desempeñen funciones ejecutivas, en el número que determine el Consejo de Administración, con un mínimo de 3 y un máximo de 5 miembros, siendo Consejeros independientes la mayoría de sus miembros. El Presidente de la Comisión será nombrado, de entre los Consejeros independientes que formen parte de la Comisión.

Funciones

Entre sus funciones están:

- Preparar las decisiones relativas a las remuneraciones y, en particular, informar y proponer al Consejo de Administración la política de retribuciones, el sistema y la cuantía de las retribuciones anuales de los Consejeros y Altos Directivos, así como la retribución individual de los Consejeros ejecutivos y Altos Directivos y las demás condiciones de sus contratos, especialmente de tipo económico y sin perjuicio de las competencias de la Comisión de Nombramientos en lo que se refiere a condiciones que ésta hubiere propuesto y ajenas al aspecto retributivo.
- Velar por la observancia de la política de retribuciones de Consejeros y Altos Directivos así como informar sobre las condiciones básicas establecidas en los contratos celebrados con estos y el cumplimiento de los mismos.
- Informar y preparar la política general de remuneraciones de la Sociedad y en especial las políticas que se refieren a las categorías de personal cuyas actividades profesionales incidan de manera significativa en el perfil de riesgo de la Sociedad, y a aquellas que tienen por objetivo evitar o gestionar los conflictos de interés con los clientes de la Sociedad.
- Analizar, formular y revisar periódicamente los programas de retribución ponderando su adecuación y sus rendimientos y velar por su observancia.

Las comisiones de Nombramientos, Retribuciones y Auditoría y Control elaboran un informe anual sobre su funcionamiento en relación con las funciones que les son propias. Además, cuando las comisiones lo consideren oportuno, incluirán en dicho informe propuestas de mejora. Estos informes son públicos en la web de www.caixabank.com.

El ADN de CaixaBank
Gobierno corporativo
Estructura de Gobierno Corporativo
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CONTROL

3 Nº de miembros

2 Consejeros Independientes

100 % Asistencia media a las sesiones

Composición

La Comisión de Auditoría y Control estará compuesta exclusivamente por Consejeros no ejecutivos, en el número que determine el Consejo de Administración, entre un mínimo de 3 y un máximo de 7. La mayoría de los miembros de la Comisión de Auditoría y Control serán independientes y 1 de ellos será designado teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o en ambas.

Adicionalmente, el Consejo de Administración procurará que los miembros de la Comisión de Auditoría y Control, y en especial su Presidente, tengan los conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o gestión de riesgos, y asimismo, en aquellos otros ámbitos que puedan resultar adecuados para el cumplimiento en su conjunto de sus funciones por la Comisión de Auditoría y Control. En su conjunto, y sin perjuicio de procurar favorecer la diversidad, los miembros de la Comisión de Auditoría y Control, que serán designados teniendo en cuenta la capacidad de dedicación necesaria para el desempeño de las funciones que les sean encomendadas, tendrán los conocimientos técnicos pertinentes en relación con la actividad de la Sociedad.

Funciones

Entre sus funciones están:

- Informar a la Junta General de Accionistas sobre las cuestiones que se planteen en materias que sean competencia de la Comisión y, en particular, sobre el resultado de la auditoría, explicando cómo esta ha contribuido a la integridad de la información financiera y la función que la Comisión ha desempeñado en este proceso.
- Supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera preceptiva relativa a la Sociedad y, en su caso, al Grupo, revisando las cuentas de la Sociedad, el cumplimiento de los requisitos normativos en esta materia, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados.
- Velar por que el Consejo de Administración procure presentar las Cuentas Anuales a la Junta General de accionistas sin limitaciones ni salvedades en el informe de auditoría y que, en el supuesto excepcional en que existan salvedades, tanto el Presidente de la Comisión como los auditores expliquen con claridad a los accionistas el contenido y alcance de dichas limitaciones o salvedades.
- Informar, con carácter previo, al Consejo de Administración sobre la información financiera, y no financiera relacionada, que la Sociedad deba hacer pública periódicamente a los mercados y a sus órganos de supervisión.
- Supervisar la eficacia de los sistemas de control interno, así como discutir con el auditor de cuentas las debilidades significativas del sistema de control interno que en su caso se detecten en el desarrollo de la auditoría, todo ello sin quebrantar su independencia. A tales efectos, y en su caso, podrá presentar recomendaciones o propuestas al Consejo de Administración y el correspondiente plazo para su seguimiento.
- Supervisar la eficacia de la auditoría interna, establecer y supervisar un mecanismo que permita a los empleados de la Sociedad, o del grupo al que pertenece, comunicar de forma confidencial y, si se considera apropiado, anónima, las irregularidades de potencial trascendencia, especialmente financieras y contables, que adviertan en el seno de la Sociedad, recibiendo información periódica sobre su funcionamiento y pudiendo proponer las acciones oportunas para su mejora y la reducción del riesgo de irregularidades en el futuro.

COMISIÓN DE INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

5 Nº de miembros

2 Consejeros Independientes

100 % Asistencia media a las sesiones

Composición

La Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital estará compuesta por un mínimo de 3 y un máximo de 5 miembros. Formarán parte de ella, en todo caso, el Presidente del Consejo de Administración y el Consejero Delegado. El resto de miembros serán nombrados por el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, teniendo en cuenta en particular sus conocimientos y experiencia en el ámbito de competencias de la Comisión, tales como la tecnología e innovación, los sistemas de información y la ciberseguridad.

Funciones

Entre sus funciones están:

- Asistir al Consejo de Administración en la identificación, seguimiento y análisis de nuevos entrantes, de nuevos modelos de negocio y de los avances y principales tendencias e iniciativas en el ámbito de la innovación tecnológica, estudiando los factores que favorecen el éxito de determinadas innovaciones y su capacidad de transformación.
- Asesorar al Consejo de Administración en la implementación del plan estratégico en los aspectos relacionados con la transformación digital y la innovación tecnológica (la estrategia digital), en particular, informando los planes y proyectos diseñados por CaixaBank en este ámbito y los nuevos modelos de negocio, productos, relación con los clientes, etc... que se desarrollen.
- Favorecer un marco de reflexión que facilite al Consejo de Administración la identificación de nuevas oportunidades de negocio derivadas de los desarrollos tecnológicos, así como de posibles amenazas.
- Asistir al Consejo de Administración en el análisis del impacto de las innovaciones tecnológicas en la estructura del mercado, la prestación de servicios financieros y el comportamiento de la clientela. Entre otros elementos, la comisión analizará el potencial disruptivo de las nuevas tecnologías, las posibles implicaciones regulatorias de su desarrollo, los efectos en términos de ciberseguridad y las cuestiones relacionadas con la protección de la privacidad y el uso de los datos.
- Promover la reflexión y el debate sobre las implicaciones éticas y sociales que puedan derivarse de la aplicación de las nuevas tecnologías en el negocio bancario y asegurador.
- Asistir a la Comisión de Riesgos, cuando ésta lo considere pertinente, en la supervisión de los riesgos tecnológicos y en los aspectos relativos a la ciberseguridad.

El ADN de CaixaBank
Gobierno corporativo
Alta dirección
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Alta Dirección

En la figura del Consejero Delegado, del Comité de Dirección y los principales comités de la Entidad recae la gestión diaria, y la implementación y desarrollo de las decisiones adoptadas por los Órganos de Gobierno Corporativo.

Comité de Dirección

El Comité de Dirección se reúne semanalmente para tomar acuerdos relativos al desarrollo del Plan Estratégico y Operativo Anual, así como los que afectan a la vida organizativa de la Entidad. Además, aprueba, dentro de sus competencias, los cambios estructurales, los nombramientos, las líneas de gasto y las estrategias de negocio.



GONZALO GORTÁZAR

Consejero Delegado
30/06/2011

Formación

Licenciado en Derecho y en Ciencias Empresariales por la Universidad Pontificia Comillas (ICADE) y Máster en Administración de Empresas por INSEAD.

Trayectoria profesional

Con anterioridad a su nombramiento como Consejero Delegado en 2014, fue Director General de Finanzas de CaixaBank y Consejero Director General de Criteria CaixaCorp (2009-2011).

Anteriormente, ocupó diversos cargos en la división de Banca de Inversión de Morgan Stanley, así como diversas responsabilidades en banca corporativa y de inversión en Bank of America.

Asimismo, ha sido Vicepresidente 1º de Repsol, consejero de Inbursa, Erste Bank, SegurCaixa Adeslas, Abertis, Port Aventura y Saba.

Otros cargos actuales

Presidente de VidaCaixa y Consejero de Banco BPI.

Ámbitos de dependencia directa

- Desarrollo Corporativo
- Innovación y Transformación Digital
- Compliance
- Morosidad, Recuperaciones y Activos Adjudicados
- Secretaría Técnica del Consejero Delegado

JUAN ALCARAZ

Director General de Negocio
30/06/2011

Formación

Licenciado en Ciencias Empresariales por Cunef (Universidad Complutense de Madrid) y Máster en Administración de Empresas por IESE.

Trayectoria profesional

Se incorporó a "la Caixa" en 2007 y, en la actualidad, como Director General de Negocio es responsable de las siguientes áreas de negocio: Retail Banking, Global Customer Experience y del Specialized Consumer Segments (Imaginbank, Family, Senior, Agrobank, y Holabank). Además, dentro de sus responsabilidades está a cargo de: CaixaBank Digital Business y CaixaBank Business Intelligence. Fue Director General de Banco Sabadell (2003-2007) y, con anterioridad, Subdirector General del Santander y Central Hispano (1990-2003).

Otros cargos actuales

Presidente de CaixaBank Payments & Consumer y miembro del Consejo de Administración de SegurCaixa Adeslas. Presidente de la Asociación Española de Directivos, Vocal del Consejo Consultivo de Foment del Treball, Vocal del Patronato de la Fundación Tervalis, miembro del Consejo Asesor Universitario de la Universitat Internacional de Catalunya, miembro de RICS.

Ámbitos de dependencia directa

- Banca Retail
- Banca de Empresas
- Banca Privada
- Banca Premier
- Negocios
- Estrategia de Marketing
- Voice of the Customer & Quality Insights
- Contact Centers
- Riesgo reputacional inmobiliario
- Digital Business
- Direcciones territoriales
- Control del Negocio
- Secretaría Técnica de Negocio
- Secretaría Técnica de Presidencia en Madrid
- Acción Social de la Red

Filiales

- CaixaBank Digital Business
- imaginTech
- CaixaBank Business Intelligence
- CaixaBank Payments&Consumer

El ADN de CaixaBank
Gobierno corporativo
Alta dirección
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

XAVIER COLL

Director General de Recursos Humanos y Organización
30/06/2011

Formación

Licenciado en Medicina por la Universidad de Barcelona y Máster en Administración de Empresas por la University of Chicago y en Salud Pública por la John Hopkins University. Beca Fullbright "la Caixa".

Trayectoria profesional

En 2008 se incorpora a "la Caixa" como Director Ejecutivo de RRHH y miembro de su Comité de Dirección. Tiene una trayectoria internacional de más de 30 años en el sector de la salud, en banca multilateral de desarrollo y en el sector financiero.

Previamente, en el Banco Mundial, fue Director del Gabinete del Presidente y Vicepresidente de Recursos Humanos y, en el Banco Europeo de Inversiones, Director de Recursos Humanos.

Ámbitos de dependencia directa

- Personas
- Relaciones Laborales, Cultura y Desarrollo
- Talento
- Comunicación Interna
- Organización y Productividad
- Asesoría Jurídica-Laboral

JORDI MONDÉJAR

Director General de Riesgos
10/07/2014

Formación

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Barcelona. Miembro del Registro Oficial de Auditores de Cuentas.

Trayectoria profesional

Trabajó en Arthur Andersen desde 1991 a 2000 en el ámbito de auditoría de cuentas de entidades del sector financiero y reguladas.

Incorporado al Grupo "la Caixa" en el año 2000, fue Director Ejecutivo de Intervención, Control de Gestión y Capital antes de su nombramiento como Director General de Riesgos del Grupo en 2016.

Otros cargos actuales

Consejero de Sareb y Presidente no ejecutivo de BuildingCenter.

Ámbitos de dependencia directa

- Corporate Risk Management Function & Planning
- Retail Lending Office & Service Line (Riesgo Minorista)
- Lending Office Empresas (Riesgo de Empresas)
- Real Estate Activos Adjudicados (Inmobiliario – Activos Adjudicados)
- Morosidad y Reestructuraciones
- Gestión Riesgo Medioambiental
- Comisión Permanente de Crédito

Filiales

- BuildingCenter
- Credifimo

JAVIER PANO

Director Ejecutivo de Finanzas
24/10/2013

Formación

Licenciado en Ciencias Empresariales y Máster en Dirección de Empresas por ESADE.

Trayectoria profesional

Desde Julio de 2014 es CFO de CaixaBank, es Presidente del ALCO y responsable de la gestión de la liquidez y funding mayorista, habiendo estado vinculado previamente a puestos de responsabilidad en los ámbitos de Mercado de Capitales.

Con anterioridad a su incorporación en "la Caixa" en 1993, desempeñó amplias responsabilidades en diferentes entidades.

Otros cargos actuales

Miembro del Consejo de Administración de BPI y de Cecabank.

Ámbitos de dependencia directa

- Markets
- ALM, Treasury & Funding
- Análisis y Seguimiento de Balance
- Relación con Inversores

Filiales

- CaixaBank Titulización

El ADN de CaixaBank
Gobierno corporativo
Alta dirección
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

MARÍA LUISA MARTÍNEZ

Directora Ejecutiva de Comunicación, Relaciones Institucionales, Marca y RSC

27/05/2016

Formación

Licenciada en Historia Contemporánea por la Universidad de Barcelona y en Ciencias de la Información por la Universidad Autónoma de Barcelona. PADE por IESE.

Trayectoria profesional

Se incorporó a "la Caixa" en el año 2001 para dirigir la relación con los medios de comunicación. En 2008, fue nombrada directora del Área de Comunicación, con responsabilidades en tareas de comunicación corporativa y en la gestión institucional con los medios de comunicación. En 2014 es nombrada Directora Corporativa de Comunicación, Relaciones Institucionales, Marca y RSC de CaixaBank, y desde 2016 es Directora Ejecutiva con responsabilidad sobre las mismas áreas.

Otros cargos actuales

Presidenta de Autocontrol, de Dircom Cataluña y de la Comisión de Comunicación de la Cámara de Comercio de España.

Ámbitos de dependencia directa

- Comunicación Externa
- Responsabilidad Corporativa
- Estrategia de Contenidos y Marca
- Gestión del Riesgo Reputacional
- Patrocinios
- Relaciones y Acuerdos Institucionales
- Negociación de Medios y Control Presupuestario

MATTHIAS BULACH

Director Ejecutivo de Intervención, Control de Gestión y Capital

28/11/2016

Formación

Licenciado en Ciencias Económicas por la Universidad de Sankt Gallen y Máster en Administración de Empresas por IESE.

Trayectoria profesional

En 2006 se incorpora a "la Caixa" como Director de la Oficina de Análisis Económico, desarrollando actividades de planificación estratégica, análisis del sistema bancario y regulatorio y soporte a Presidencia en el marco de la reorganización del sector. Antes de su nombramiento como Director Ejecutivo en 2016, fue Director Corporativo de Planificación y Capital. Con anterioridad a su incorporación al Grupo fue Senior Associate de McKinsey & Company, desarrollando actividades especializadas en el sector financiero así como en el desarrollo de proyectos internacionales.

Otros cargos actuales

Miembro del Consejo de Vigilancia de Erste Group Bank AG; Consejero de CaixaBank Asset Management, de CaixaBank Payments & Consumer y de BuildingCenter S.A.

Ámbitos de dependencia directa

- Intervención y Contabilidad
- Información Corporativa y Control de Participadas
- Costes y Gestión Presupuestaria
- Solvencia y Resultados
- Modelos de Proyección y de Balance
- Control Interno Financiero

IÑAKI BADIOLA

Director Ejecutivo de Corporate Insitutional Banking and International Banking

22/11/2018

Formación

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Complutense de Madrid y Máster en Administración de Empresas por el IE.

Trayectoria profesional

Tiene una trayectoria de más de 20 años en el área financiera, desempeñando funciones financieras en diferentes empresas de diversos sectores, sector tecnológico (EDS), sector de distribución (ALCAMPO), sector de la administración pública (GISA), sector del transporte (IFERCAT) y sector Real Estate (Harmonia).

Fue Director Ejecutivo de CIB y Director Corporativo de Financiación Estructurada y Banca Institucional.

Ámbitos de dependencia directa

- Corporate & Institutional Banking (CIB)
- Red Internacional
- Desarrollo Negocio Internacional
- Control Negocio CIB
- Structured Finance
- Institutional Banking
- Equities and Corporate Finance
- Corporate Banking
- Debt Capital Markets
- Technical Business Unit
- Research

El ADN de CaixaBank
Gobierno corporativo
Alta dirección
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

MARISA RETAMOSA

Directora Ejecutiva de Auditoría Interna
22/11/2018

Formación

Licenciada en Informática por la Universidad Politécnica de Cataluña. Certificación CISA (Certified Information System Auditor) y CISM (Certified Information Security Manager) acreditadas por ISACA.

Trayectoria profesional

Ha sido Directora Corporativa de Seguridad y Gobierno de Medios de CaixaBank y previamente Directora de Área de Seguridad y Control del Servicio en Servicios Informáticos. Además, con anterioridad fue Directora del Área de Auditoría de Medios.

Incorporada a "la Caixa" en el año 2000. Anteriormente, trabajó en Arthur Andersen (1995-2000) desarrollando actividades propias de auditoría de sistemas y procesos, así como consultoría de Riesgos.

Ámbitos de dependencia directa

- Servicios de Auditoría
- Auditoría Territorial y Negocio
- Metodología y Reporting de Auditoria
- Auditoría Financiera, de Participadas y de Cumplimiento Normativo
- Auditoría de Sistemas, Procesos y Banca Digital
- Auditoría de Mercados, Riesgos y Banca Internacional

JAVIER VALLE

Director Ejecutivo de Seguros
22/11/2018

Formación

Licenciado en Ciencias Empresariales y Máster en Administración de Empresas por ESADE. Community of European Management School (CEMS) en HEC París.

Trayectoria profesional

En los diez últimos años ha desarrollado su carrera profesional como Director General en Bansabadell Vida, Bansabadell Seguros Generales y Bansabadell Pensiones, y también ha sido Consejero Delegado de Zurich Vida. En el Grupo Zurich fue CFO de España y Director de Inversiones para España y Latinoamérica.

Otros cargos actuales

Es Consejero Director General de VidaCaixa, Vicepresidente y miembro del Comité Ejecutivo y del Consejo directivo de Unespa, así como Consejero del Consorcio de Compensación de Seguros y de ICEA.

Ámbitos de dependencia directa

- Grupo Asegurador

Filiales

- VidaCaixa

LUIS JAVIER BLAS

Director Ejecutivo de Medios
1/02/2020

Formación

Licenciado en Derecho por la Universidad de Alcalá. AMP (Advanced Management Program) por ESE Business School (Universidad de los Andes - Chile), así como otros programas corporativos de desarrollo directivo por IESE e INSEAD.

Trayectoria profesional

Hasta su nombramiento en el Comité de Dirección de CaixaBank, ha sido Head of Engineering & Data en España y Portugal y miembro del Comité de Dirección de BBVA en España (2015-2019). Previamente, había desempeñado varios cargos, principalmente en el ámbito de medios del Grupo BBVA tanto en Chile (2010-2015) como en España (2000-2010). Previamente había trabajado en el Banco Central Hispano, Grupo Accenture y Abbey National Spain.

Otros cargos actuales

Hasta la fecha había sido miembro del consejo de administración de varias compañías en representación de BBVA, tanto en sociedades del Grupo BBVA como en otras participadas (Redsys, Redbanc y Previred).

Ámbitos de dependencia directa

- Servicios Informáticos
- Servicios Bancarios
- Seguridad de la Información y Gobierno
- Eficiencia y Digitalización de Procesos
- Seguridad
- Gestión Servicios Generales

Filiales

- Silk
- CaixaBank Facilities Management
- CaixaBank Operational Services

Nota: Hasta 1 de febrero de 2020 ocupó el cargo de Director Ejecutivo de Medios el Sr. Jorge Fontanals. El Sr. Fontanals tiene previsto prejubilarse pero seguirá vinculado a la Entidad para asegurar el completo traspaso de sus funciones.

El ADN de CaixaBank
Gobierno corporativo
Alta dirección
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

ÓSCAR CALDERÓN

Secretario General y del Consejo
29/5/2014

Formación

Licenciado en Derecho por la Universidad de Barcelona y Abogado del Estado.

Trayectoria profesional

Ejerció de Abogado del Estado en Cataluña (1999-2003).

Vinculado al Grupo "la Caixa" desde 2004, ha sido abogado de la Secretaría General de "la Caixa", Vicesecretario del Consejo de Administración de Inmobiliaria Colonial (2005-2006), Secretario del Consejo de Banco de Valencia (2013) y Vicesecretario del Consejo de Administración de "la Caixa" hasta junio de 2014. También fue Patrono y Vicesecretario de la Fundación "la Caixa" hasta su disolución en 2014, así como Secretario del Patronato de la Fundación Bancaria "la Caixa" hasta 2017.

Otros cargos actuales

Patrono y Secretario del Patronato de la Fundación del Museo de Arte Contemporáneo de Barcelona (MACBA). Es también Secretario de la Fundación de Economía Aplicada (FEDEA).

Ámbitos de dependencia directa

- Secretaría General
- Asesoría Jurídica
- Secretaría Órganos de Gobierno
- Secretaría Participadas y Gobierno Corporativo
- Corporate M&A



El ADN de CaixaBank
Gobierno corporativo
Alta dirección
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Principales Comités

A continuación, se muestra la descripción de los principales comités donde participan los miembros de la Alta Dirección de CaixaBank:

COMITÉ ALCO (Activos y Pasivos)

El Comité de ALCO es responsable de la gestión, el seguimiento y control de los riesgos estructurales de liquidez, tipo de interés y tipo de cambio del balance de CaixaBank.

Es responsable de optimizar y rentabilizar la estructura financiera del balance del Grupo CaixaBank, incluyendo el margen de intereses y los resultados extraordinarios en el Resultado de Operaciones Financieras (ROF); la determinación de las tasas de transferencia con los distintos negocios (IGC/MIS); la monitorización de precios, plazos y volúmenes de las actividades generadoras de activo y pasivo; y la gestión de la financiación mayorista.

Todo ello, bajo las políticas de marco de apetito al riesgo y límites de riesgo aprobados por el Consejo de Administración.

En consecuencia, tomará las decisiones oportunas y podrá efectuar recomendaciones a las distintas áreas de actividad.

Frecuencia **Mensual**

Dependencia **Comité de Dirección**

COMITÉ DE REGULACIÓN

El Comité de Regulación es el órgano encargado de definir el posicionamiento del Grupo sobre cuestiones relacionadas con la regulación financiera. Entre sus funciones destacan el impulso de la actuación de representación de intereses de la Entidad, así como la sistematización de las actuaciones regulatorias, evaluando regularmente las iniciativas llevadas a cabo en este ámbito.

Además, este Comité aprueba y revisa el Mapa de Representación de Intereses para coordinar la participación de los directivos de la entidad en agrupaciones y foros a nivel nacional e internacional.

Frecuencia **Mensual**

Dependencia **Comité de Dirección**

COMITÉ DE LA INFORMACIÓN Y CALIDAD DEL DATO

Velar por la coherencia, consistencia y calidad de la información tanto a reportar al regulador como al management del Grupo, aportando en todo momento una visión transversal de la misma.

Frecuencia **Mensual**

Dependencia **Comité de Dirección**

COMITÉ DE PLANES DE RECUPERACIÓN Y RESOLUCIÓN

Elaboración, aprobación, revisión y actualización de planes para minimizar el impacto de futuras crisis financieras en los contribuyentes.

Frecuencia **Anual**

Dependencia **Comité de Dirección**

COMITÉ GLOBAL DEL RIESGO

Es responsable de gestionar, controlar y monitorizar de forma global los riesgos incluidos en el Catálogo de Riesgos Corporativo del Grupo, así como las implicaciones en la gestión de la solvencia y el consumo de capital.

Para ello, analiza el posicionamiento global de los riesgos del Grupo y establece las políticas que optimicen la gestión y el seguimiento y control de los mismos en el marco de sus objetivos estratégicos.

Es objetivo específico del CGR adecuar la estrategia en materia de riesgo a lo establecido por el Consejo de Administración en el RAF, coordinar las medidas de mitigación de los incumplimientos y la reacción a sus alertas tempranas, y mantener informado al Consejo de CaixaBank (a través de la Comisión de Riesgos) de las principales líneas de actuación y de la situación de los riesgos del Grupo CaixaBank.

Quedan fuera de la responsabilidad del CGR la admisión o denegación de nuevas operaciones, renovaciones, renegociaciones, refinanciaciones o reestructuraciones, reservadas al Comité Permanente de Créditos, por delegación expresa del Consejo de Administración.

Frecuencia **Mensual**

Dependencia **Comisión de Riesgos**

COMITÉ DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y REPUTACIÓN

Es responsable de realizar el seguimiento de la estrategia y las prácticas de responsabilidad corporativa y proponer y elevar para su aprobación por los órganos de gobierno correspondientes las políticas generales para la gestión de la responsabilidad corporativa y de la reputación.

Su misión es contribuir a que CaixaBank sea reconocido por su excelente reputación, reforzando su posicionamiento a través de su modelo de banca socialmente responsable.

Otro de los objetivos del CRCR es realizar el seguimiento de la estrategia de CaixaBank en materia de riesgo reputacional conforme a lo establecido por el Consejo de Administración en el marco de apetito al riesgo (en adelante RAF por sus siglas en inglés: Risk Appetite Framework).

Frecuencia **Mensual**

Dependencia **Comité de Dirección**

Adicionalmente, el Comité de Responsabilidad Corporativa y Reputación del Grupo CaixaBank es responsable de coordinar las políticas y posicionamientos responsables y realizar el seguimiento de la estrategia y las prácticas de responsabilidad corporativa en el ámbito de Grupo. Se reune con frecuencia trimestral.

El ADN de CaixaBank
Gobierno corporativo
Alta dirección
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

COMITÉ DE GESTIÓN PENAL CORPORATIVA

Gestionar toda observación o denuncia en materia de prevención y respuesta ante conductas penales, realizada por cualquier canal. Las principales funciones del Comité son: Prevención, Detección, Respuesta, Reporte y Monitorización del Modelo.

Frecuencia **Mensual**

Dependencia **Consejo de Administración**

COMITÉ PERMANENTE DE CRÉDITOS

Comité que se encarga de sancionar de forma colegiada operaciones de préstamo, crédito, avales e inversiones en general propias del objeto social del banco, cuyo nivel de aprobación le corresponda según normativa interna. En septiembre 2018 se le asignan en escritura nuevas funciones: "Aprobar colegiadamente operaciones de préstamo, crédito, avales e inversiones en general propias del objeto social del banco, hasta un límite máximo por operación de 200 millones de euros. Excepcionalmente, por razones de urgencia, apreciadas por el propio comité, podrá aprobar, a efectos internos, operaciones por importes superiores, sin límite máximo, conjuntamente por un Director General, dando cuenta de las operaciones aprobadas por esta vía a la Comisión Ejecutiva del Consejo de Administración en la siguiente sesión que ésta celebre."

Frecuencia **Semanal**

Dependencia **Comisión Ejecutiva**

COMITÉ DE TRANSPARENCIA

Este comité actúa como órgano decisorio para todos los aspectos relacionados con la transparencia en el diseño y la comercialización de instrumentos financieros, de productos bancarios y de seguros de ahorro e inversión.

Tiene la responsabilidad de garantizar la transparencia en la comercialización de estos productos, mediante la definición y aprobación de las políticas de comercialización, de prevención de conflictos de interés, de salvaguarda de activos de clientes, y de mejor ejecución. Asimismo, valida la clasificación de los nuevos instrumentos financieros, productos bancarios y de seguros de ahorro e inversión en función de su riesgo y de su complejidad, de acuerdo con lo establecido por la normativa MiFID, de transparencia bancaria y de seguros.

Frecuencia **Mensual**

Dependencia **Comité de Dirección**

COMITÉ DE DIVERSIDAD

Su misión es la creación, impulso, seguimiento y presentación de acciones a los estamentos correspondientes para aumentar la diversidad con foco en la representatividad de la mujer en posiciones directivas y evitar la pérdida de talento, así como en el resto de ámbitos de diversidad que sean prioritarios para la entidad como la diversidad funcional, la generacional y la cultural.

Frecuencia **Trimestral**

Dependencia **Comité de Dirección**

COMITÉ RIESGO MEDIOAMBIENTAL

Es el responsable de analizar y, en su caso, aprobar las propuestas realizadas por las distintas áreas funcionales respecto al posicionamiento estratégico de la entidad con relación a la Gestión del Riesgo Medioambiental, además de identificar, gestionar y controlar en primera línea los riesgos asociados a este ámbito.

Frecuencia **Trimestral**

Dependencia **Comité de Dirección**

COMITÉ DE PRIVACIDAD

Dependiente directamente del Comité de Dirección, actúa como órgano superior y decisorio para todos los aspectos relacionados con la privacidad y la protección de datos de carácter personal en el Grupo CaixaBank.

Frecuencia **Bimensual**

Dependencia **Comité de Dirección**

COMITÉ DE EFICIENCIA

Este comité tiene como objetivo la mejora de la eficiencia en la organización, siendo el responsable de proponer y acordar con las Áreas y Filiales las propuestas de presupuestos anuales de gastos e inversión, las cuales se presentarán para su ratificación posterior en el Comité de Dirección.

Frecuencia **Mensual**

Dependencia **Comité de Dirección**

El ADN de CaixaBank
Gobierno corporativo
Remuneraciones
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Remuneraciones

CaixaBank establece la Política de Remuneración de sus Consejeros en base a sus principios generales de remuneración apostando por un posicionamiento en mercado que le permita atraer y retener el talento necesario e impulsando comportamientos que aseguren la generación y sostenibilidad de valor a largo plazo.

Periódicamente se analizan las prácticas de mercado, realizando encuestas salariales y estudios específicos ad hoc realizados por especialistas de primer nivel, siendo los comparables empresas del IBEX 35 y del sector financiero muestra comparable del sector del mercado donde opera CaixaBank y la de empresas del IBEX 35. Asimismo, en determinadas cuestiones se cuenta con el apoyo de expertos externos.

En el ejercicio 2019, la Política aplicada a la retribución de los Consejeros sometida por el Consejo al voto vinculante de la Junta General de 5 de abril de 2019 contó con un porcentaje de votos a favor del 97,19%. Ello, sumado a los resultados de la votación consultiva del Informe Anual de Remuneraciones de los Consejeros del ejercicio anterior, permite entender que los accionistas respaldaron ampliamente la Política de Remuneraciones de la Entidad.

A continuación, se describe la naturaleza de las remuneraciones percibidas por los miembros del Consejo de Administración de la Entidad:



CONSEJEROS

El sistema previsto en los Estatutos Sociales establece que la remuneración del cargo de consejero de CaixaBank debe consistir en una cantidad fija anual cuya cifra máxima determinará la Junta General, y que ha de mantenerse vigente en tanto la misma no acuerde su modificación. De esta manera, la remuneración de los miembros del Consejo, en su condición de tales, consiste únicamente en componentes fijos.

Los Consejeros no Ejecutivos (aquellos que no mantienen funciones ejecutivas) mantienen una relación meramente orgánica con CaixaBank y, en consecuencia, no disponen de contratos celebrados con la misma por el ejercicio de sus funciones ni tienen reconocido ningún tipo de pago por terminación del cargo de consejero.

+

CARGO EJECUTIVO (sólo aplicable al Consejero Delegado)

En relación con los miembros del Consejo con funciones ejecutivas, los Estatutos Sociales reconocen a su favor una retribución por sus funciones ejecutivas adicional al cargo de consejero.

Así, los componentes retributivos por tales funciones se estructuran considerando el contexto de coyuntura y resultados, e incluyen:

- Una remuneración fija basada en el nivel de responsabilidad y la trayectoria profesional, que constituye una parte relevante de la compensación total.
- Una remuneración variable en forma de bonus anual vinculado a la consecución de objetivos previamente establecidos y a una gestión prudente de los riesgos.
- Previsión social y otros beneficios sociales.
- Un plan de incentivos a largo plazo basado en acciones vinculado al plan estratégico.

El ADN de CaixaBank
Gobierno corporativo
Remuneraciones
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

En el caso de los Consejeros con funciones ejecutivas, en referencia estricta al Consejero Delegado de la Entidad, a continuación se describe la naturaleza de los componentes percibidos:

Componente fijo

La remuneración fija y su actualización aplicada al Consejero Ejecutivo se basa principalmente en el nivel de responsabilidad y la trayectoria profesional, combinada con un enfoque de mercado en función de encuestas salariales y estudios específicos ad hoc realizados por empresas especializadas, y tomando como muestra de comparación un *peer group* de bancos europeos comparables.

Componente variable a corto plazo

El Consejero Ejecutivo tiene reconocida una remuneración variable en forma de bonus determinado sobre una retribución target con un nivel de consecución ajustado al riesgo y a la medición del rendimiento:

- 50% en función de retos corporativos con un grado de consecución [80%-120%] y cuya determinación se basa en los siguientes conceptos alineados con los objetivos estratégicos:

>> COMPONENTE VARIABLE A CORTO PLAZO

Concepto Objetivable	Ponderación	Línea Estratégica
ROTE (Return on Tangible Equity)	10%	Generar una rentabilidad atractiva para los accionistas, manteniendo la solidez financiera
REC (Ratio de Eficiencia Core)	10%	Generar una rentabilidad atractiva para los accionistas, manteniendo la solidez financiera
Variación de activos problemáticos	10%	Generar una rentabilidad atractiva para los accionistas, manteniendo la solidez financiera
RAF (Risk Appetite Framework)	10%	Generar una rentabilidad atractiva para los accionistas, manteniendo la solidez financiera
Calidad	5%	Ofrecer la mejor experiencia al cliente
Conducta y cumplimiento	5%	Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

- 50% en función de retos individuales, con un grado de consecución [60%-120%], se distribuye globalmente entre retos vinculados con los objetivos estratégicos. La valoración final puede oscilar +/-25% con el objeto de recoger la valoración cualitativa y los retos excepcionales que puedan surgir durante el año.

Atendiendo al objetivo de equilibrio razonable y prudente entre los componentes fijos y variables de remuneración, las cuantías de remuneración fija de los Consejeros Ejecutivos son suficientes y el porcentaje de remuneración variable en forma de bonus sobre la remuneración fija anual es reducido, no superando el 40%.

Componente variable a largo plazo

La Junta General aprobó el 5 de abril de 2019 la implantación de un Plan de Incentivos Anuales Condicionados vinculados al Plan Estratégico 2019-2021 para un colectivo de 90 beneficiarios que comprenden el Consejero Delegado, los miembros de la Alta Dirección y otros directivos clave del Grupo.

>> COMPONENTE VARIABLE A LARGO PLAZO

Concepto Objetivable	Línea Estratégica
REC (Ratio de Eficiencia Core)	Generar una rentabilidad atractiva para los accionistas, manteniendo la solidez financiera
ROTE (Return on Tangible Equity)	Generar una rentabilidad atractiva para los accionistas, manteniendo la solidez financiera
IEX (Índice de Experiencia Cliente)	Ofrecer la mejor experiencia al cliente
RAF (Risk Appetite Framework)	Generar una rentabilidad atractiva para los accionistas, manteniendo la solidez financiera
TSR (Total Shareholder Return)	Generar una rentabilidad atractiva para los accionistas, manteniendo la solidez financiera
IGR (Índice Global de Reputación)	Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

Este programa permite recibir, tras un determinado periodo, un número de acciones de CaixaBank, siempre que se cumplan los objetivos estratégicos y condicionados, entre otros aspectos, a la evolución y posicionamiento de determinados parámetros estratégicos.

Aportaciones a sistemas de ahorro a largo plazo

Asimismo, como componente fijo de la remuneración, el Consejero Ejecutivo tiene pactado en su contrato aportaciones pre-fijadas a sistemas de previsión y de ahorro.

El 15% de las aportaciones pactadas a planes de previsión social complementaria tendrá la consideración de importe target (teniendo el 85% restante la consideración de componente fijo). Este importe se determina siguiendo los mismos principios que los establecidos para la remuneración variable en forma de bonus, atendiendo sólo a los parámetros de evaluación individuales, y es objeto de aportación a una Póliza de Beneficios Discrecionales de Pensión.

La remuneración de la Alta Dirección del Grupo, particularmente la de naturaleza variable en relación a los retos estratégicos corporativos, está inspirada en la remuneración del Consejero Delegado. En el Informe Anual de Remuneraciones de los Consejeros y en la nota 9 de las Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo CaixaBank correspondientes al ejercicio 2019 se incorpora mayor detalle sobre la remuneración del Consejero Ejecutivo así como de los miembros del Alta Dirección.

El ADN de CaixaBank
Contexto y perspectivas 2020
Contexto económico
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Contexto y perspectivas 2020

Contexto **económico**

Evolución **global y mercados**

Moderación del ritmo de crecimiento económico: se estima un ritmo de crecimiento del 2,9 %, por debajo del registro de 2018, debido a la madurez del ciclo económico global, el shock industrial y factores geopolíticos.

CRECIMIENTO PIB MUNDIAL 2019 (EST.):
+2,9 %

DEBILIDAD MANUFACTURERA Y VOLATILIDAD GEOPOLÍTICA

- **China mantiene una senda de desaceleración gradual:** en 2019, el crecimiento registrado es del 6,1%, por debajo del 6,6 % del año anterior.
- **El pulso comercial entre EE. UU. y China se intensifica hasta verano y se empieza a reconducir en el tramo final de 2019:** los flujos comerciales y la actividad global ya acusan el impacto de las tensiones comerciales y a pesar de que se alcanzara un acuerdo es poco probable que sea suficiente para eliminar la incertidumbre en este ámbito.
- **La economía estadounidense mantiene un buen tono:** se estima un crecimiento del 2,3 % en 2019, un ritmo robusto dado el contexto de tensiones comerciales y el desvanecimiento del impulso fiscal de 2017-18.
- **Aumento de las tensiones comerciales entre EE.UU. y la Unión Europea:** un fallo de la Organización Mundial del Comercio a favor de EE.UU. en relación a un caso de ayudas públicas a Airbus por parte de la UE resulta en la imposición de aranceles por parte de EE.UU. sobre productos de la UE. La extensión a nuevos productos no es descartable.
- **El crecimiento de la eurozona se debilita:** la senda de moderación iniciada en 2018 se intensifica en 2019 (crecimiento estimado del 1,1%), debido principalmente al menor dinamismo exterior y las dificultades que atraviesa el sector manufacturero (especialmente intensa en el caso del automóvil).
- **Incertidumbre política en Europa:** en 2019 la preocupación sobre un posible Brexit desordenado ha sido una fuente de incertidumbre. Tras el acuerdo de salida alcanzado con la UE, que eliminó dicha posibilidad, ahora preocupa la complejidad de alcanzar un acuerdo satisfactorio que ordene la nueva relación entre Reino Unido y la UE.
- **La volatilidad persiste en los mercados financieros:** la moderación del crecimiento global junto con la escalada de tensiones comerciales entre EE.UU. y China, son factores clave en 2019. La remisión de las tensiones comerciales permite rebajar la volatilidad y apoyar la evolución de las bolsas y los tipos de interés soberanos en el tramo final del año.
- **La Reserva Federal revierte el proceso de normalización monetaria:** con un trasfondo de presiones inflacionarias limitadas y perspectivas de desaceleración económica, la Fed ha bajado tipos en tres ocasiones y, a fin de atajar posibles problemas de liquidez en el mercado, inicia nuevas compras de activos.
- **El BCE oficializa un nuevo paquete de estímulo monetario en respuesta a la ralentización económica:** recorte del tipo depo (10 p. b.), nuevas compras de activos, menores tipos de interés para las TLTROs (operaciones con las que se ofrece financiación a largo plazo al sector financiero) y se indica que el estímulo continuará hasta que la inflación se acerque al objetivo.

El ADN de CaixaBank

Contexto y perspectivas 2020

Contexto económico

Líneas estratégicas

Estado de Información no financiera

Glosario

Informe de Verificación independiente

Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

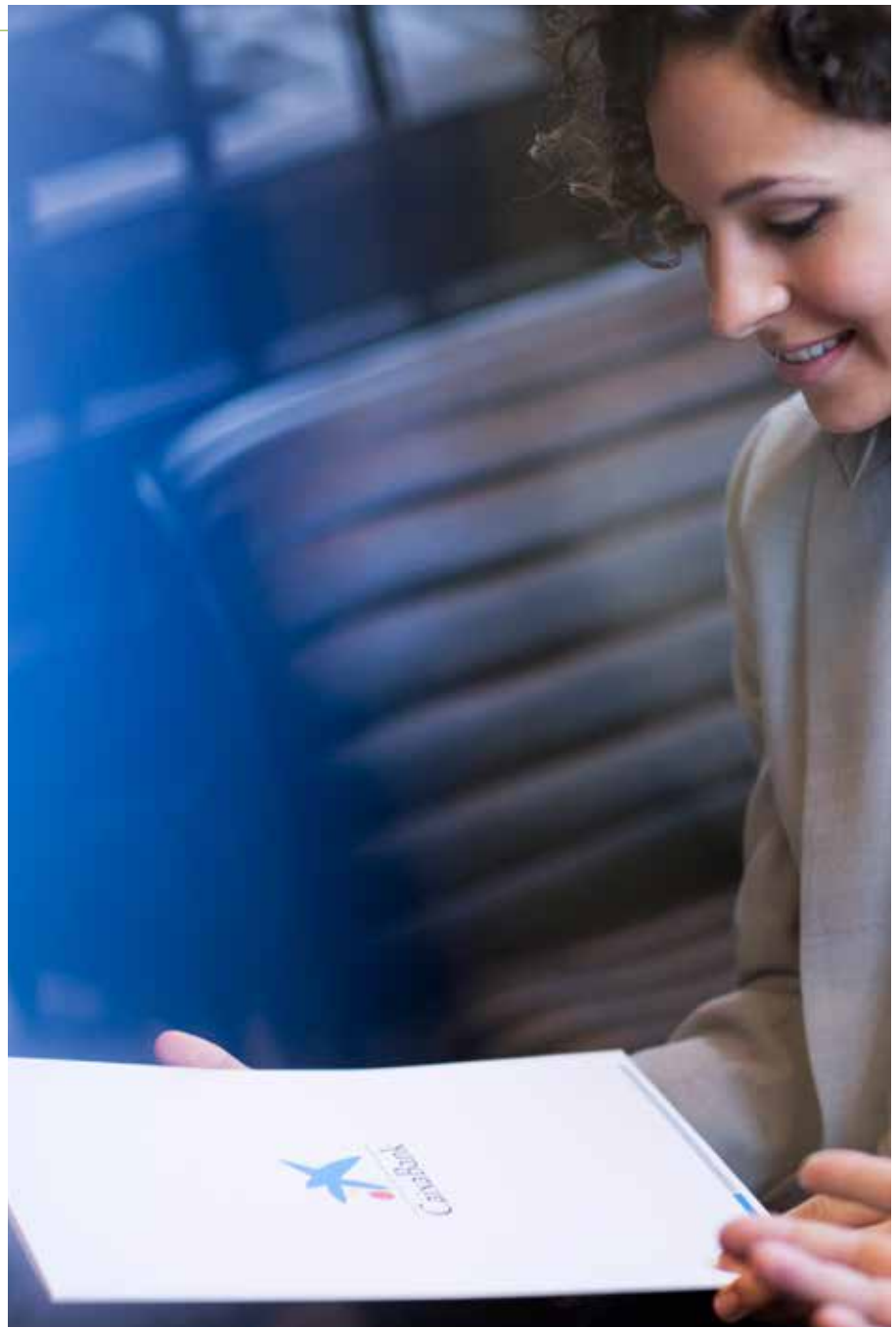
Perspectivas entorno global 2020

- **Ligero repunte del crecimiento global de la mano principalmente del bloque emergente:** se estima un crecimiento del 3,2 %, aún por debajo del promedio histórico (3,8 %).

- **EE.UU. moderará su ritmo de crecimiento:** la madurez del ciclo económico y las incertidumbres asociadas con las tensiones comerciales pesarán sobre la actividad. Con todo, son poco probables escenarios extremos, como el de recesión.

- **El crecimiento de la eurozona se mantendrá muy contenido:** seguirá acusando el cambio estructural que atraviesa el sector del automóvil, los riesgos globales para el comercio y las incertidumbres relacionadas con el Brexit.

- **Condiciones monetarias muy acomodaticias en la eurozona:** no se prevén grandes cambios en la política monetaria en 2020, que se mantendrá laxa para dar apoyo a la actividad.



El ADN de CaixaBank
Contexto y perspectivas 2020
Contexto económico
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Evolución **España**

- **La economía converge a cotas más moderadas de crecimiento:** a medida que la economía se mueve a una fase más madura del ciclo y que el sector exterior acusa el deterioro del contexto internacional, el ritmo de crecimiento se suaviza, aunque se mantiene en cotas notables.
- **España sigue destacando positivamente:** a pesar de la desaceleración, el crecimiento todavía se mantiene por encima de la mayoría de economías desarrolladas.
- **Los consumidores se muestran más cautos:** la suavización de las perspectivas económicas y la ralentización del crecimiento del empleo se traslada en un aumento del ahorro y a una moderación del crecimiento del consumo.
- **Comportamiento diferencial entre el sector servicios y el manufacturero:** el sector manufacturero acusa el deterioro de los flujos comerciales globales y las dificultades del sector del automóvil mientras que el sector servicios aguanta en mejor posición.
- **El mercado inmobiliario se estabiliza:** tras años de crecimiento, tanto el precio de las viviendas como la demanda y la oferta muestran signos de estabilización.



CRECIMIENTO PIB 2019

+2,0%

RALENTIZACIÓN PAULATINA DEL CRECIMIENTO

- **La nueva producción de crédito se desacelera:** esta tendencia se debió, en buena parte, a la fuerte desaceleración en las nuevas operaciones de crédito hipotecario, afectadas de forma temporal por la entrada en vigor de la nueva ley hipotecaria a mediados del año pasado. En este sentido, los datos referentes a los últimos meses del año ya muestran cierta recuperación en el ámbito hipotecario.
- **La economía se mantiene saneada:** tras seis años consecutivos de crecimiento notable, la economía sigue sin acumular desequilibrios macroeconómicos. El sector privado mantiene niveles de endeudamiento contenidos, la cuenta corriente está en superávit y se mantienen las ganancias de competitividad de los últimos años.
- **La situación política, factor a seguir:** tras un año 2019 dominado por las citas electorales, el nuevo Gobierno de coalición es un factor de estabilidad.



Perspectivas España 2020

- **Transición hacia ritmos de crecimiento más sostenibles:** para 2020 se estima un crecimiento del 1,5 %, un ritmo más moderado que el de años anteriores pero más acorde con el potencial de crecimiento de la economía.
- **La demanda interna, pilar de crecimiento:** la buena dinámica del mercado laboral y el notable crecimiento previsto de los ingresos, aupados por el repunte de los salarios, permitirán un ligero repunte del consumo y dará sostén a la evolución de la inversión.

El ADN de CaixaBank
Contexto y perspectivas 2020
Contexto económico
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Evolución **Portugal**

- **Ritmo de crecimiento positivo:** a pesar de la desaceleración, debida a cierta ralentización de la inversión y las exportaciones, la economía mantiene un ritmo de avance de la actividad satisfactorio.
- **El crecimiento del empleo, factor clave detrás del buen clima de confianza:** el mercado laboral, que ya se encuentra cercano al pleno empleo, es un puntal detrás de la buena evolución de la demanda interna.
- **La mejora de los desequilibrios macroeconómicos se refleja en la prima riesgo-país:** la buena evolución del déficit público y los buenos datos económicos se han trasladado en una menor prima de riesgo-país.
- **Se forma un nuevo gobierno de carácter continuista:** se prevé que las cuentas públicas sigan mejorando.

CRECIMIENTO PIB 2019 (EST.):

+1,9 %

DESACELERACIÓN MODERADA DEL RITMO DE ACTIVIDAD

Perspectivas Portugal 2020

- **Ligera moderación del crecimiento:** se prevé que la actividad crezca a un ritmo algo más suave, del 1,7%, debido a un menor ritmo de crecimiento de la demanda interna. Las principales fuentes de riesgo serán externas, entre las que destacan el giro proteccionista de los EE.UU. y el menor crecimiento de los principales socios comerciales.



CAIXABANK EN ESTE ENTORNO

Frente a los riesgos y oportunidades derivadas del contexto macroeconómico, el Grupo mantiene unos sólidos niveles de capital y liquidez, validados por el cumplimiento de los ejercicios de estrés tanto externos como internos, e informados en el proceso anual de autoevaluación y adecuación de capital como de liquidez (ICAAP y ILAAP, respectivamente)[1].

Asimismo, el Grupo gestiona el efecto derivado de un entorno de tipos de interés en niveles persistentemente bajos mediante una estrategia de diversificación de las fuentes de ingresos hacia productos con menor sensibilidad a los tipos de interés, el desarrollo y mejora de la oferta de productos y servicios más adecuados a este entorno, y la mejora continuada de la eficiencia y la productividad del Grupo.

[1]ICAAP, Internal capital adequacy assessment process. ILAAP, Internal liquidity adequacy assessment process.

El ADN de CaixaBank
Contexto y perspectivas 2020
Contexto regulatorio
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Contexto **regulatorio**

CaixaBank participa activamente en el debate relacionado con el desarrollo de los estándares regulatorios y de supervisión del sector financiero. Con ello, la Entidad persigue contribuir al establecimiento de un marco legislativo y de supervisión robusto y armonizado, que ayude a preservar la estabilidad financiera y favorezca el crecimiento económico y el bienestar de consumidores, clientes, accionistas y empleados.

La participación en el debate regulatorio se articula a través del diálogo continuo con las autoridades e instituciones relevantes, con quienes se comparte la opinión sobre consultas y propuestas normativas, a través de papeles de posición y documentos de análisis de impacto, bien sea a petición de éstas o por iniciativa propia. Habitualmente, esta actividad se desarrolla conjuntamente con las diferentes asociaciones que representan al sector, con el objetivo de favorecer posiciones consensuadas. A tal efecto, CaixaBank es miembro de un conjunto amplio de asociaciones. En el ámbito bancario, la mayor parte de la actividad se canaliza a través de la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA) a nivel nacional, el *European Savings* and *Retail Banking Group* (ESBG) a nivel europeo y el *Institute of International Finance* (IIF) a nivel internacional. Adicionalmente, Banco BPI es miembro de la *Associaçâo Potuguesa de Bancos* (APB), que a su vez es miembro de la *European Banking Federation* (EBF). En el ámbito de seguros, destaca la participación de VidaCaixa a nivel nacional en la Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (UNESPA), a través de la cual está representada en la *European Insurance and Reinsurance Federation* (Insurance Europe), y en el *European Insurance CFO Forum (CFO Forum)* a nivel Europeo.

En el ámbito regulatorio, se constata especialmente una mayor preocupación en minimizar los errores en el asesoramiento en las diferentes materias jurídicas o de interpretación normativa, reducir las deficiencias en la gestión de demandas, así como mejorar la gestión de los requerimientos reguladores/supervisores y de los expedientes sancionadores que puedan incoarse. Asimismo, se constata una mayor preocupación en materia de privacidad y protección de datos personales y en el cumplimiento normativo relacionado con las actividades llevadas a cabo por empleados o agentes que puedan perjudicar los intereses y derechos de los clientes.

>> PRINCIPALES INICIATIVAS SOBRE LAS QUE CAIXABANK HA HECHO SEGUIMIENTO DURANTE EL EJERCICIO Y CON AFECTACIÓN SOBRE EL GRUPO

FINANZAS SOSTENIBLES

- Divulgación en materia de sostenibilidad para el sector de servicios financieros
- Plan de Acción EBA sobre finanzas sostenibles
- Propuesta de Reglamento sobre establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles
- Reglamento de índices de referencia sobre transición climática, índices alineados con los Acuerdos de París y divulgación de información relacionada con la sostenibilidad

FISCALIDAD

- Anteproyectos sobre impuesto sobre transacciones financieras (ITF).
- Impuesto sobre determinados servicios digitales
- Medidas de prevención y lucha contra el fraude fiscal
- Modificación de la Ley General Tributaria para incorporar al derecho español la Directiva DAC6

INNOVACIÓN Y DIGITALIZACIÓN

- Directrices EBA sobre externalización al Cloud
- Guía EBA sobre gestión de riesgos de seguridad y tecnológicos
- Iniciativas sobre proveedores de servicios de crowdfunding
- Plan de Acción FinTech
- Real Decreto-ley de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera (PSD 2)
- Sandbox regulatorio español

ESTABILIDAD FINANCIERA Y FORTALECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO

- Bonos Garantizados Europeos
- Directiva de Recuperación y Resolución Bancarias (BRRD 2)
- Directiva y Reglamento de Requerimientos de Capital (CRD 5 / CRR 2)
- Directiva de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo (AMLD 4)
- Guía EBA sobre originación de préstamos.
- Normas Internacionales de Información Financiera
- Reglamento de Benchmarks
- Reglamento respecto a la cobertura mínima de pérdidas derivadas de exposiciones dudosas.

PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y TRANSPARENCIA

- Directiva de mercados financieros / Reglamento (MIFID2/MIFIR)
- Directiva de contratos de crédito al consumo (CCD)
- Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPD)
- Ley reguladora de los contratos de crédito inmobiliario (LCI)
- Normas Internacionales de Información Financiera
- Modificación de la Orden de transparencia y protección del cliente de productos bancarios.
- Real Decreto-ley de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones (PAD)

El ADN de CaixaBank
Contexto y perspectivas 2020
Contexto social, tecnológico y competitivo
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Contexto **social, tecnológico y competitivo**

>> La **innovación digital** ofrece nuevas oportunidades para ser una organización más rápida y eficiente y para transformar las relaciones con los clientes.

A su vez, la revolución tecnológica está alterando considerablemente el marco competitivo en el que se desenvuelven las entidades financieras. Así, la digitalización está propiciando la aparición de nuevos competidores, como las *Fintechs* y las plataformas digitales denominadas *Bigtechs*, con potencial disruptivo en términos de competencia y servicios. Concretamente, estos nuevos competidores tienden a ser más ágiles y flexibles, cuentan con una estructura de costes ligera, y son capaces de aprovechar las distintas tecnologías para ofrecer al cliente una experiencia de usuario cómoda, sencilla y a menor coste. Asimismo, la mayoría de estos nuevos entrantes tienen, por ahora, un enfoque muy especializado en servicios financieros concretos. Ello difiere del modelo tradicional, caracterizado por la provisión conjunta de servicios financieros, y puede llevar a una fragmentación de la cadena de valor, con impacto en márgenes y ventas cruzadas.

Con todo, la Entidad considera que los nuevos entrantes también suponen una oportunidad como fuente de colaboración, aprendizaje y estímulo para el cumplimiento de los objetivos de digitalización y transformación del negocio establecidos en el Plan Estratégico. CaixaBank realiza un seguimiento periódico de los principales nuevos entrantes y de los movimientos de las *BigTechs* hacia la industria bancaria. Además, CaixaBank dispone de *Imagin*, como una propuesta de valor de primer nivel que seguirá potenciando. Respecto a la competencia desde *Bigtechs*, CaixaBank apuesta por una mejora de la experiencia del cliente, modernizando el modelo de relación, con el valor añadido que supone el uso responsable de los datos.

>> **Continuará creciendo la demanda de productos de ahorro a largo plazo** ante las mayores necesidades de planificación financiera de los hogares y el entorno de tipos de interés bajos. Desde 2014, los productos de ahorro a largo plazo, que incluyen planes de pensiones, fondos de inversión y seguros de ahorro, han crecido en torno al 45%. Ello se explica por el entorno de bajos tipos de interés que ha propiciado la búsqueda de rentabilidades más atractivas en un contexto donde la remuneración de los depósitos es nula. Este crecimiento se ha visto reforzado por la estrategia de los bancos de aumentar los ingresos por comisiones con la gestión y comercialización de estos productos. En los próximos años, la demanda de estos productos de ahorro se mantendrá por la creciente necesidad de planificación financiera, ya sea para obtener rentabilidades atractivas en productos de bajo riesgo como productos de ahorro que complementen las pensiones públicas.

>> El **cibercrimen ha incrementado la volumetría de eventos y su severidad,** escalando en la prioridad regulatoria de la agenda de los supervisores.

CaixaBank es consciente de la importancia y del nivel de amenaza existente, por lo que mantiene una revisión constante del entorno tecnológico y de las aplicaciones en sus vertientes de integridad y confidencialidad de la información, disponibilidad de los sistemas y continuidad del negocio, mediante revisiones planificadas y a través de la auditoría continua (con el seguimiento de indicadores de riesgo definidos). Adicionalmente, CaixaBank realiza los análisis pertinentes para adecuar los protocolos de seguridad a los nuevos retos y ha definido un nuevo plan estratégico de seguridad de la información para continuar manteniéndose a la vanguardia de la protección de la información, de acuerdo a los mejores estándares de mercado.

El ADN de CaixaBank
Contexto y perspectivas 2020
Contexto social, tecnológico y competitivo
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

>> La **sociedad demanda, cada vez más, bancos socialmente responsables** que se preocupen por el bienestar social y medioambiental de los territorios en los que están presentes. Así, es de esperar que los ámbitos de inclusión y educación financiera, de cultura de cumplimiento y de gestión de los riesgos medioambientales vayan ganando relevancia en el sector financiero.

En este sentido, a lo largo de este ejercicio, las medidas relacionadas con la gestión de los riesgos ASG han ganado protagonismo. Como ejemplo, destacan las actuaciones de largo alcance planteadas en el Nuevo Pacto Verde de la Comisión Europea, que se irán traduciendo en iniciativas legislativas concretas. Desde el punto de vista del negocio en la vertiente medioambiental, estas iniciativas podrían materializarse en aspectos como una potencial exposición a sectores intensivos en emisiones de carbono o altamente expuestos a riesgos asociados a la transición energética.

De antemano, los principios y valores en los que se sustenta CaixaBank demuestran una marcada alineación a los principios ASG, si bien el creciente nivel de exigencia alrededor de la sostenibilidad en el sector conlleva una mayor materialidad en el potencial impacto reputacional.

En este entorno, CaixaBank mantiene un seguimiento activo de los desarrollos e iniciativas en los ámbitos descritos participando, por ejemplo, en el debate sectorial de las directrices europeas en el ordenamiento español. Asimismo, CaixaBank es firmante y está adherido a múltiples iniciativas y grupos de trabajo para abordar, entre otros aspectos, la mejora de la gestión y el reporting en estos ámbitos.

Igualmente, en el marco de un proceso de toma de decisiones riguroso, responsable y transparente, el Grupo tiene en cuenta las implicaciones ASG derivadas de su política de admisión y de inversión. En este sentido, se trabaja con el propósito de optimizar la relación entre rentabilidad y riesgo, y de evitar, minimizar, mitigar y remediar en lo posible aquellos factores que puedan suponer un riesgo para el entorno o la comunidad.



El ADN de CaixaBank
Modelo de negocio
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

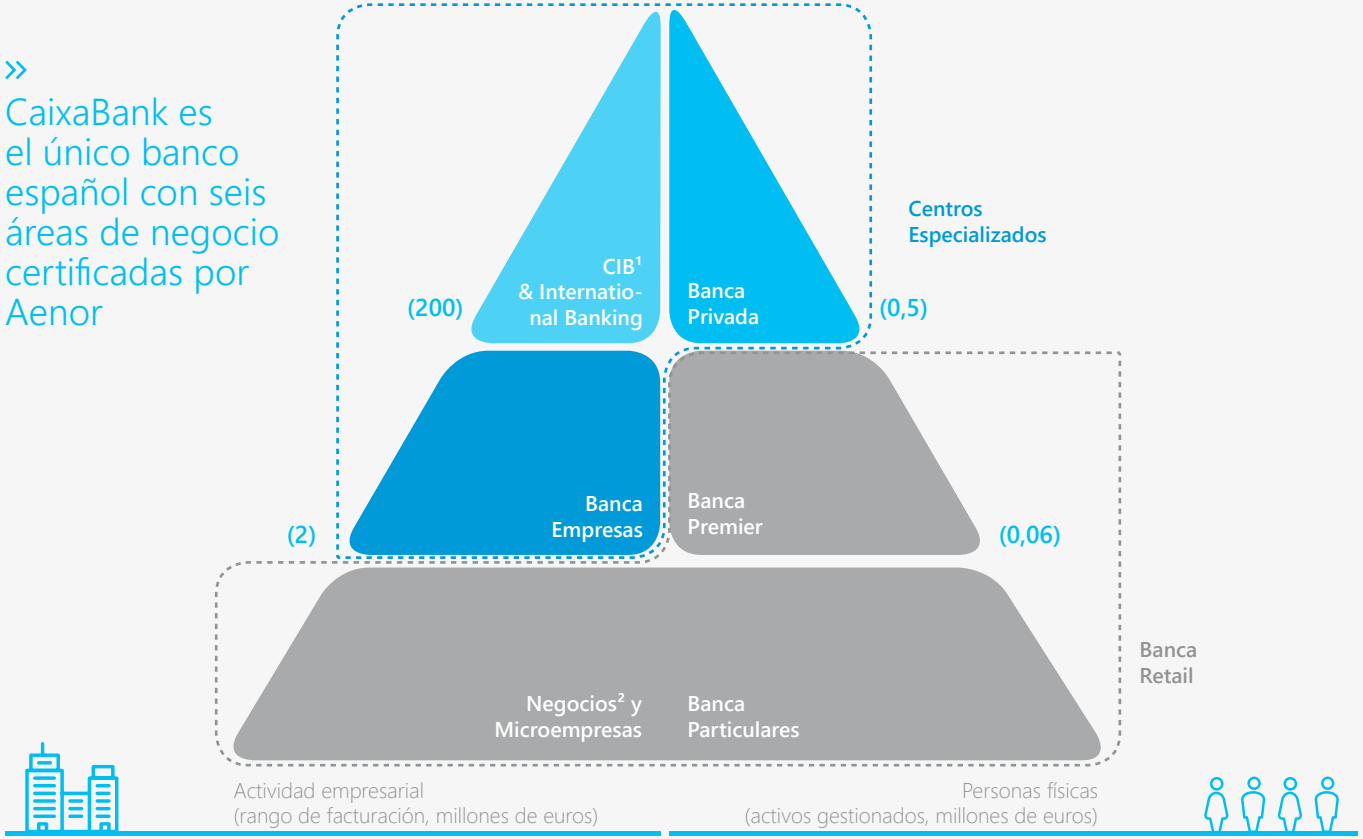
Modelo de negocio

Un modelo de negocio que cubre todas las necesidades financieras y aseguradoras

CaixaBank dispone de un modelo de banca universal, ofreciendo una amplia gama de productos y servicios adaptados a las necesidades de los clientes, desde una plataforma comercial que combina las oficinas y el mundo digital.

La segmentación es clave para cubrir mejor las necesidades del cliente

» CaixaBank es el único banco español con seis áreas de negocio certificadas por Aenor



[1] *Corporate & Institutional Banking*
[2] *Incluye autónomos, profesionales, agrarios y comercios*



El ADN de CaixaBank
Modelo de negocio
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

CaixaBank

Banca particulares, negocios y microempresas

La propuesta de valor de Banca Retail se basa en una oferta omnicanal, innovadora y diferenciada que va dirigida a clientes particulares, negocios y emprendedores, buscando siempre la mejor experiencia del cliente.

La propuesta de BusinessBank va dirigida a pequeñas empresas, emprendedores, autónomos y comercios. Incluye todas las soluciones del día a día, seguridad, protección, internacionalización y financiación que necesitan, siempre con el apoyo de gestores especializados.

Indicadores principales

» **8 MM**
clientes vinculados[1]

» **85,5** (escala 0-100)
índice de experiencia clientes *retail*

» **27,1 %**
cuota domiciliación nóminas (+30 ppbb en 2019)

» **4,8 MM**
clientes omnicanal[1] (oficina, cajeros y digital)

» **33,4 %**
penetración autónomos (+13 ppbb en 2019)

» **24,1 %**
Cuota de mercado de comercios[2] (+50 ppbb en 2019)

[1] Incluye todos los segmentos.
[2] Por facturación de comercios < 1 MM€.

Hitos de 2019

Desarrollo de propuestas de valor a través de cuatro experiencias vitales, **ayudar al cliente,**

- **a pensar en el día a día**, con la mejor propuesta omnicanal.
- a **disfrutar de la vida** facilitando la financiación para hacer realidad sus ilusiones y proyectos.
- a **dormir tranquilo** con la solución de protección más completa del mercado.
- a **pensar en el futuro** con soluciones para facilitar el ahorro sistemático.

Lanzamiento de un nuevo concepto de oficina **All in One** convirtiéndolo en una de las flagship bancarias más grandes de Europa. Transmitiendo una banca moderna, transparente y cercana, donde se respira un ambiente fresco e innovador.

Continuamos con **el modelo de oficinas store** llegando a 458 oficinas en 2019, con el objetivo de alcanzar más de 600 en 2020.

BusinessBank
Actitud emprendedora

Apertura de **28 centros especializados BusinessBank,** que se suman a los 14 ya existentes en 2018, con el objetivo estratégico de alcanzar los 70 en 2020.

Construyendo los mejores **acuerdos con partners como Samsung, Arval, Securitas Direct,** etc. En 2019 alcanzamos los **15.000** coches en renting para particulares, **160.000** moviles, **130.000** televisores, más de **50.000** sistemas de seguridad y **40.000** Protección Senior.

Mejora de la experiencia omnicanal con:

- todo el proceso de concesión hipotecaria a través de Casa Fácil
- nuevo proceso de alta de cliente 100% digital a través del móvil
- nuevo método de reconocimiento facial en cajeros

El ADN de CaixaBank
Modelo de negocio
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Nuevos productos / servicios lanzados en 2019

LANZAMIENTO MYBOX

una nueva propuesta con soluciones de protección. Los productos MyBox están diseñados pensando en la tranquilidad de nuestros clientes, con coberturas exclusivas y ventajas diferenciales.

+320.000 pólizas MyBox

NUEVO SERVICIO NÓMINA 15

que consiste en el anticipo del 50 % de la nómina el día 15 de cada mes dirigido a clientes funcionarios, un segmento cada vez más relevante del cual queremos ser entidad referente.

SOCIAL COMMERCE

aplicación que permite dar soluciones de pago y comercialización de productos a través de redes sociales a comercios que no disponen de web ni tienda virtual y solo operan de manera presencial.

NUEVOS MODELOS DE PRECONCESIÓN

permitiendo a nuestros clientes a acceder a la financiación inmediata y con condiciones personalizadas.

+2 MM clientes con préstamos al consumo

+4 MM clientes con preconcedidos

TPV TABLET LITE

solución para pequeños comercios con necesidades básicas en la gestión del punto de venta que deseen digitalizar su negocio (tipología de TPV).

Retos estratégicos

- Continuar mejorando la experiencia de cliente
- Consolidación de la relación omnicanal con los clientes
- Búsqueda de una mayor vinculación de los clientes



Soluciones de Protección completas y competitivas | **Tarifa plana mensual** | **Misma cuota durante 3 años** | **Coberturas exclusivas**

El ADN de CaixaBank
Modelo de negocio
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

CaixaBank Banca Premier

Banca Premier

La propuesta de valor de Banca Premier se apoya en tres pilares fundamentales: un modelo propio de asesoramiento, profesionales con formación certificada y soluciones exclusivas para los clientes, consolidando así el liderazgo en asesoramiento financiero.

Indicadores principales

» **87,5** (escala 0-100)
índice de experiencia clientes Banca Premier

» **67 %**
de clientes asesorados

» **2.596**
gestores especializados

» **134.651 MM€**
de recursos y valores gestionados

Nuevos productos / servicios lanzados en 2019

A lo largo del 2019 hemos consolidado nuestra oferta lanzando una nueva **gama de gestión discrecional: Carteras Master**, compuestas por fondos de inversión directa que combinan las capacidades de gestión, análisis y supervisión de CaixaBank Asset Management con el conocimiento y especialización de las mejores gestoras internacionales.

Hitos de 2019

- **Nuevas Store Premier:** oficinas exclusivas para clientes de Banca Premier. Se trata de espacios para ofrecer un asesoramiento a medida a nuestros clientes. Cuentan con equipos altamente cualificados, proactivos comercialmente y especializados en el asesoramiento.
- **Premier en InTouch:** Se han iniciado pilotos en todas las direcciones territoriales de asesoramiento remoto a clientes de Banca Premier. Principalmente dirigido a clientes con perfil digital o clientes que ya recibían gestión InTouch y han evolucionado al Negocio Premier.



El ADN de CaixaBank
Modelo de negocio
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

CaixaBank Banca Privada

Banca Privada

Banca Privada cuenta con equipos especializados y más de 600 profesionales acreditados con una experiencia media de 15 años que trabajan junto con la red de oficinas para ofrecer el mejor servicio.

Banca Privada dispone de 53 centros exclusivos que le permiten asegurar que los clientes siempre reciben un trato cercano. Se ofrece a los clientes distintos modelos de servicio desde el asesoramiento tradicional al asesoramiento independiente así como servicios de bróker. Además a través del Proyecto de Valor Social se proporcionan soluciones en los ámbitos de la Filantropía y de Inversión Socialmente Responsable (ISR).

Indicadores principales

87,6 (escala 0-100)
índice de experiencia Banca Privada

94 %
de clientes asesorados

73.385 MM€
en recursos y valores gestionados

100 %
gestores que cuentan con la acreditación de la CNMV en asesoramiento financiero

Hitos de 2019

Consolidación de la base de clientes e incremento del negocio de Banca Privada. Impulso del **asesoramiento como medida de crecimiento**, gracias al afianzamiento de nuestro modelo de asesoramiento por objetivos TIME.

+9.103 MM€ de recursos y valores gestionados respecto 2018 (+14,2 %)

Consolidación de **CaixaBank Wealth**: la primera unidad de asesoramiento independiente integrada en una entidad bancaria en España.

4.780 MM€ saldos wealth

Ocean, la primera plataforma online de fondos de terceras gestoras con información y condiciones personalizadas en función del perfil del cliente. En Ocean, el cliente visualiza el detalle del servicio en función de su perfil (tarifas, oferta de fondos, servicio de custodia). Acceso a cerca de 2.000 fondos de más de 140 gestoras.

Impulso del modelo de **Gestión discrecional,** con el lanzamiento de una nueva gama de **Carteras Master,** compuestas por fondos de inversión directa que combinan las capacidades de gestión, análisis y supervisión de CaixaBank Asset Management con el conocimiento y especialización de gestoras internacionales. Se trata de un servicio más eficiente, más flexible y más transparente.

12.077 MM€ en gestión discrecional de carteras

Líderes en el mercado de gestión discrecional en España

Especialización: propuestas de valor específicas y equipo dedicado a colectivos que, por su naturaleza, comparten las mismas necesidades y objetivos a la hora de gestionar su patrimonio (entidades no lucrativas e instituciones religiosas y deportistas profesionales).

Contamos con la **oferta de inversiones alternativas** más amplia del mercado español tanto en saldos como en opciones. A lo largo del 2019 se han distribuido fondos de Buy Out, Venture Capital, Deuda, Infraestructuras, Renovables, Economía Circular y Real Estate.

El ADN de CaixaBank
Modelo de negocio
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Inversión Socialmente Responsable y filantropía

DONACIONES

+ 1 MM€ de recaudación para diferentes causas sociales entre los clientes de Banca Privada durante todo el año.

FONDOS DE INVERSIÓN ISR

incremento de un 501% de los saldos medios de nuestros clientes de Banca Privada en este tipo de productos.

SEGUNDA EDICIÓN DE PREMIOS SOLIDARIOS BANCA PRIVADA

reconocen los desempeños de nuestros clientes en los ámbitos de la Filantropía con dos categorías: Mejor Trayectoria y Mejor Proyecto. Se han presentado 68 candidaturas a los premios que fueron entregados en Madrid con gran éxito y repercusión mediática para nuestros clientes.

FORMACIÓN Y DIVULGACIÓN

se han realizado 12 jornadas con clientes.

2º INFORME ANUAL PROYECTO DE VALOR SOCIAL

un documento destinado a hacer balance público del desarrollo de nuestro servicio que además pretende contribuir al desarrollo de la Filantropía y la Inversión Socialmente Responsable en nuestro país.

CENA SOLIDARIA "UNA NOCHE DE PELÍCULA"

con una recaudación de más de 65.000 € en aportaciones a la cena y asistencia de 250 clientes.

Retos estratégicos

Seguir incrementado el número de clientes asesorados.

Consolidación de los nuevos modelos de negocio y de asesoramiento independiente.

Ampliar la oferta y comercia-lización de productos de ISR.



El ADN de CaixaBank
Modelo de negocio
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

CaixaBank Empresas

Banca de Empresas

CaixaBank Empresas se ha consolidado como la Entidad de referencia para las compañías españolas. Incorpora una propuesta de valor que ofrece soluciones innovadoras y una atención especializada, a través de sus 125 centros distribuidos por todo el territorio español, prestando asesoramiento avanzado a través de videoconferencia o poniendo en marcha nuevos canales de comunicación entre los clientes y sus gestores, como el Muro de Empresas y Go&Business.

Banca empresas presenta un modelo de atención exclusiva donde un equipo de expertos da respuesta a las necesidades de cada empresa. La Entidad quiere continuar incrementando la relación con sus clientes, así como ampliar la base de clientes empresa para seguir impulsando el crédito con el mejor servicio.

Indicadores principales

» **86,6** (escala 0-100)
índice de experiencia de Empresas

» **40.969 MM€**
de inversión

» **44,4 %**
de las empresas españolas son clientes de CaixaBank[1]

» **15,1 %**
cuota créditos a empresa
(+38 ppbb en 2019)

[1] Con facturación entre 1-100 millones de euros. Fuente FRS Inmark.

Hitos de 2019

Apertura de 5 nuevos centros de empresa.

CaixaBank Hotels & Tourism

Consolidación del negocio de empresas por sector. **CaixaBank Hotels & Tourism** sigue contribuyendo a dar impulso y dinamizar la actividad comercial del sector.

En 2019 CaixaBank entra a formar parte de la Organización Mundial de Turismo (OMT) como Miembro Asociado.

CaixaBank Real Estate & Homes

Lanzamiento de **Real Estate & Homes** para ofrecer productos y servicios a través de un equipo de especialistas en el sector promotor.

Aumento de la vinculación a través del impulso de la sistemática comercial con más visitas y contactos a través de la digitalización.

Lanzamiento de la plataforma **We.Trade** basada en tecnología Blockchain.

Se despliega el **Customer Journey Empresas** para obtener análisis en profundidad de la experiencia omnicanal del cliente Empresa.

» **125** Centros = **105** Empresas + **14** Negocio Inmobiliario (CENIs) + **3** Grandes Empresas + **3** DayOne Para clientes *start-ups*

+25 %
» **de aportaciones de nuestros clientes al programa GAVI de vacunación infantil alcanzando más de 1 millón de euros**

El ADN de CaixaBank
Modelo de negocio
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019



Retos estratégicos

- Foco en la innovación y servicio al cliente.
- Procurar el máximo grado de activación de todas las figuras comerciales.
- Captación de clientes para seguir creciendo en cuota de mercado.
- Sinergias con otros segmentos para dar un servicio integral al cliente.
- Impulsar los programas de "la Caixa": GAVI, *the Vaccine Alliance* (para la vacunación infantil) e Incorpora (puestos de trabajo para personas en situación de vulnerabilidad) como parte de la responsabilidad corporativa de las empresas.

El ADN de CaixaBank
Modelo de negocio
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

CaixaBank Corporate & Institutional Banking

CaixaBank International Banking

CIB & International Banking

La propuesta de CIB & International Banking, integra tres áreas de negocio, Banca Corporativa, Banca Institucional y Banca Internacional y diversas áreas de producto que prestan servicios a los clientes, como Capital Markets, Tesorería, Project finance, Asset Finance y M&A.

Banca Corporativa incorpora una propuesta de valor que ofrece un servicio a medida a clientes corporativos con el objetivo de ser su entidad de referencia. Para ello, se diseñan propuestas de valor personalizadas y se acompaña a los clientes en el mercado exterior.

Banca Institucional da servicio a las instituciones del sector público y privado, a través de una gestión especializada que ofrece servicios y soluciones financieras.

Banca Internacional ofrece soporte a los clientes de la red de oficinas, de CIB y de Banca de Empresas que operan en el exterior así como a *large corporates* locales, a través de sus 27 puntos de presencia internacional con cobertura mundial y 175 profesionales.

Indicadores principales

» **1**
Centro Corporate Banking

» **34.369 MM€**
de inversión

» **15**
Centros Institutional Banking

» Acuerdos con **1.600**
bancos corresponsales

» **23,3 %**
Cuota Trade

Presencia internacional

» **18**
Oficinas de representación

Milán, Pekín, Shanghái, Dubái, Nueva Delhi, Estambul, Singapur, El Cairo, Santiago de Chile, Bogotá, Nueva York, Johannesburgo, São Paulo, Hong Kong, Lima, Argel, Sidney, Toronto.

» **5**
Sucursales internacionales (7 oficinas)

Varsovia
Marruecos con tres oficinas:
- Casablanca
- Tánger
- Agadir

Londres
Frankfurt
París

» **2**
Spanish Desk

Ciudad de México
Viena

Hitos de 2019

- Creación de sinergias a raíz de la integración de Banca Internacional en CIB que han permitido **duplicar el volumen de negocio en las sucursales internacionales** y potenciar las oportunidades originadas en países cubiertos por las oficinas de representación.
- Avance en el negocio internacional con el desarrollo de nuestra plataforma y propuesta comercial de Banca Corporativa internacional.

  +2.914 MM€ de inversión en 2019 (+9,3%)
- Redefinición de la estrategia comercial de las sucursales internacionales para alinearlas con la estrategia sectorial de CIB.
- Premios *GTF London 2019* y *The Airline Economics Dubai 2019*, como reconocimiento de las operaciones más complejas y novedosas en la industria global de la aviación, por la financiación de 4 aeronaves para Royal Air Maroc.
- **Jornadas de Puertas al Exterior.** Se han efectuado dos sesiones en 10 países, con la asistencia de 228 clientes.

El ADN de CaixaBank
Modelo de negocio
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Nuevos productos / servicios lanzados en 2019

REFUERZO OFERTA COMERCIAL

con nuevas capacidades de confirming, factoring y avales.

CRECIMIENTO CONTINUO EN EL SECTOR TRANSPORTE

automoción, aviación, ferroviario y marítimo, incorporando nuevos clientes internacionales de inversión.

>1.500 MM€ CONCESIÓN EN 2019

ENERGÍAS RENOVABLES

financiación de varios proyectos nacionales e internacionales durante el año 2019.

NUEVOS PRODUCTOS DE CIRCULANTE

NUEVA BOOKING MODEL POLICY

que permitirá máxima flexibilidad en desarrollos de producto en el futuro.

Ver apartado **Estrategia medioambiental - Impulsar el negocio "verde"**

Retos estratégicos

- Consolidar la presencia internacional atrayendo nuevos clientes y proyectos.
- Afianzar la relación con clientes existentes para el desarrollo de nuevos productos.
- Posicionamiento como referente en Banca Socialmente Responsable.



El ADN de CaixaBank
Modelo de negocio
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

BPI

BPI

BPI es una institución financiera centrada en las operaciones de banca comercial en Portugal, donde es la quinta mayor institución financiera en términos de activos, con cuotas de 10% en crédito y depósitos.

El negocio de BPI se organiza en Banca de Particulares, Negocios, Premier y Private Banking, Banca de Empresas e Instituciones y Corporate and Investment Banking. BPI ofrece una gama completa de productos y servicios financieros, ajustada a las necesidades específicas de cada segmento, a través de una red de distribución especializada, omnicanal y totalmente integrada.

La oferta de productos de BPI se complementa con soluciones de inversión y ahorro del área de Gestión de Activos y Seguros de CaixaBank y con la distribución de seguros vida-riesgo y no vida de Allianz Portugal, en la cual BPI dispone de una participación del 35%. En 2020 BPI pasó a comercializar seguros vida-riesgo del Grupo CaixaBank, después del término del acuerdo de distribución de estos seguros con Allianz Portugal.

Cinco prioridades estratégicas guían la actividad de BPI: i. Crecimiento sostenible en rentabilidad; ii. Acelerar la transformación de la experiencia de cliente; iii. Desarrollar los recursos humanos del banco; iv. Mejorar la eficiencia operativa y organizativa; v. Consolidar la reputación del banco basada en la calidad del servicio al cliente y a la sociedad.

Indicadores principales

- **1,9 MM** de clientes
- **31.444 MM€** de activo total
- **477** oficinas
- **24.303 MM€** de crédito bruto a la clientela (+4,4% respecto a 2018)
- **4.840** empleados
- **34.344 MM€** de recursos totales de clientes (+3,4% respecto a 2018)

Hitos de 2019

- Lanzamiento de las propuestas de valor BPI Family y BPI Commerce que engloban toda la comunicación relativa de los productos y servicios dirigidos a estos segmentos.
- Ampliación de la propuesta de valor para los clientes de los segmentos estratégicos de agricultura y turismo y nuevas soluciones de comercio internacional.
- Refuerzo de Banca de Empresas:
  - **2 nuevas unidades de gran empresa**
  - **2 nuevos centros de negocio inmobiliario**
- Rediseño de la aplicación BPI App, ahora más simple e intuitiva
- Mejoras en la experiencia de los clientes: apuesta por la red omnicanal, la simplificación de los principales procesos, nuevas funcionalidades y apuesta por contactos más eficientes con los gestores a través de canales digitales
  - **100% de los gestores comerciales disponen de smartPC's**
- Reducción del tiempo dedicado a procesos administrativos en las oficinas para la actividad comercial a través de la centralización y la digitalización de procesos
- Reconocimientos

  Mejor grande banco Portugal 2020

  Mejor grande banco Portugal 2020

  Banco de mayor confianza en Portugal 2019
- Reconocimientos en innovación digital
  - **Financial Innovation Awards 2019 (Change team of the year, Best Technology Initiative Europe)**
  - **PayTech Awards 2019 (PayTech Team of the year)**
  - **Portugal Digital Awards 2019 (Best Digital Strategic Tool)**
  - **PWM Wealth Tech Awards 2019 (Best Private Bank, Digitally, Empowering, RMs, Europe)**

El ADN de CaixaBank
Modelo de negocio
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Nuevos productos / servicios lanzados en 2019

BPI APP

- Primer banco en Portugal en permitir a sus clientes consultar saldos y movimientos e iniciar transferencias de cuentas en otros bancos a través de BPI net y su aplicación móvil.
- Disponibilidad del catálogo de seguros.
- Posibilidad de realizar compras y reintegros sin tarjeta física.

LANZAMIENTO DE *CONTA VALOR COMMERCE, TPA COMMERCE Y SMART POS*

para el segmento de comercios.

OFERTA DE NUEVAS SOLUCIONES DE AHORRO

en formato de seguro de capitalización, en función del horizonte temporal de inversión y la composición de las carteras de activos.

iFACTORING BPI

solución digital lanzada a finales de año para el producto de factoring que permite el acceso y la consulta en línea en canales digitales BPI.



Presencia

Celebración de eventos dirigidos a fortalecer el apoyo y la proximidad a las empresas: *Encontros BPI com empresas*, *Negócios com o Mundo*, *BPI Innovation Summit*.

Lanzamiento de premios de apoyo a la agricultura, el turismo, la innovación y el emprendimiento: primera edición del *Prémio Nacional do Turismo*, en asociación con *Jornal Expresso*; octava edición del *Prémio Nacional de Agricultura*, en asociación con *Cofina*; *Prémio PME Inovação COTEC-BPI* 2019; segunda edición en Portugal de los Premios Empreendedor XXI.

Patrocinio de las principales ferias nacionales de agricultura y turismo: *Feira Nacional de Agricultura*, *Ovibeja* y *Bolsa de Turismo de Lisboa*.

El ADN de CaixaBank
Gestión del Riesgo
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Gestión del riesgo

CaixaBank mantiene un perfil de riesgo medio bajo, una confortable adecuación de capital y holgadas métricas de liquidez, en consonancia con su modelo de negocio y el apetito al riesgo definido por el Consejo de Administración.

Los sistemas de gestión de riesgos implementados son adecuados en relación con el perfil de riesgo y el apetito al riesgo aprobado y se componen de los siguientes elementos:

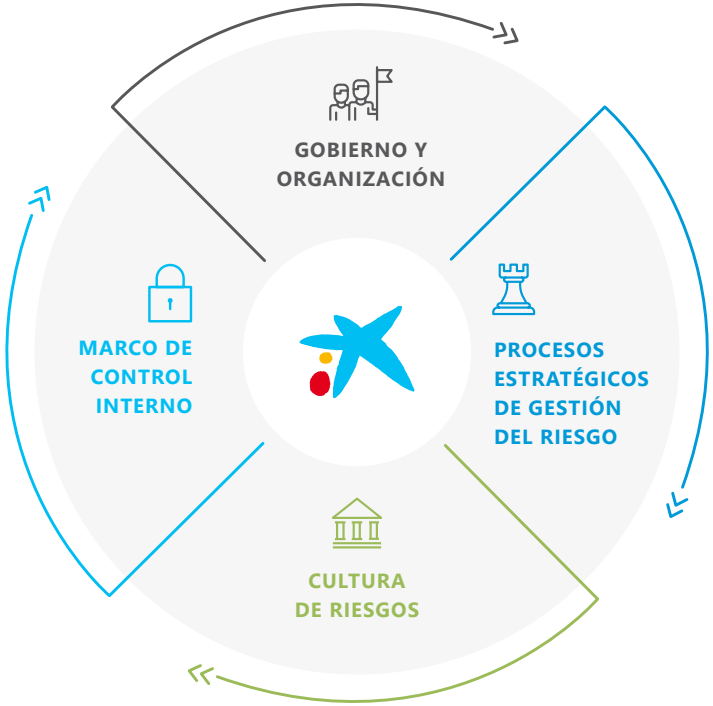
GOBIERNO Y ORGANIZACIÓN

Se desarrolla a través de políticas, normas y procedimientos internos que aseguran la adecuada tutela por parte de los órganos de gobierno y comités directivos, así como por la especialización del equipo humano.

CULTURA DE RIESGOS

La cultura de riesgos se articula a través de los principios generales de gestión del riesgo, la formación y la evaluación-retribución variable del desempeño de los empleados, entre otros.

>> ELEMENTOS CENTRALES DE LA GESTIÓN Y CONTROL DE RIESGOS



PROCESOS ESTRATÉGICOS DE GESTIÓN DEL RIESGO

Identificación y evaluación de riesgos. *Risk Assessment:* Ejercicio semestral de autoevaluación de riesgos para todos los riesgos del Catálogo. Incorpora un proceso de identificación de eventos estratégicos que afectan a uno o más riesgos que, por su potencial de impacto en el medio y largo plazo, dentro del horizonte del Plan Estratégico, conviene monitorizar de forma específica.

Taxonomía y definición de Riesgos. Catálogo de riesgos: Relación y descripción de los riesgos materiales identificados por el proceso de *Risk Assessment* con revisión anual. Facilita el seguimiento y *reporting*, interno y externo, de los riesgos.

Marco de Apetito al Riesgo (RAF): Herramienta integral y prospectiva, con la que el Consejo de Administración determina la tipología y los umbrales de riesgo que está dispuesto a aceptar para la consecución de los objetivos estratégicos del Grupo con relación a los riesgos del Catálogo.

Planificación de riesgos: Evaluación, bajo perspectiva de los riesgos, del balance actual, futuro e hipotético en caso de estrés.

MARCO DE CONTROL INTERNO

Estructura con base en el modelo de las Tres Líneas de Defensa que proporciona un grado de seguridad razonable en la consecución de los objetivos del Grupo.

En la Nota 3 de las Cuentas Anuales Consolidadas del ejercicio 2019 se detalla información adicional sobre la gestión del riesgo y el modelo de control interno del Grupo.

El ADN de CaixaBank
Gestión del Riesgo
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

A continuación se presenta, para los distintos riesgos identificados en el Catálogo de Riesgos Corporativo, los aspectos más destacables con respecto a su gestión y actuaciones en el ejercicio 2019:

>> RIESGOS DEL MODELO DE NEGOCIO

	Rentabilidad de negocio	Recursos propios / Solvencia	Liquidez y financiación
DEFINICIÓN	Obtención de resultados inferiores a las expectativas del mercado o a los objetivos del Grupo que impidan, en última instancia, alcanzar un nivel de Rentabilidad Sostenible superior al Coste de Capital.	Restricción de la capacidad del Grupo CaixaBank para adaptar su volumen de recursos propios a las exigencias normativas o a la modificación de su perfil de Riesgo.	Déficit de activos líquidos, o limitación en la capacidad de acceso a la financiación del mercado, para satisfacer los vencimientos contractuales de los pasivos, los requerimientos regulatorios o las necesidades de inversión del Grupo.
GESTIÓN DEL RIESGO	La gestión de este riesgo se soporta en el proceso estratégico de planificación financiera, el cual está sujeto a una monitorización continuada para evaluar el cumplimiento tanto en términos de estrategia como de presupuesto. Tras cuantificar las desviaciones e identificar su causa, se elevan las conclusiones a los órganos de gestión y de gobierno, para evaluar la conveniencia de ajustes que garanticen el cumplimiento de los objetivos internos.	La gestión se centra en mantener una confortable situación de capital de acuerdo con un perfil de riesgo medio-bajo para cubrir eventuales pérdidas inesperadas. El objetivo, según el Plan Estratégico 2019-21 es alcanzar un CET1 ~12% de RWAs y constituir adicionalmente 1 punto porcentual, transitorio, para cubrir potenciales impactos regulatorios que se prevén en los próximos años (tales como la finalización de Basilea 3 u otras modificaciones normativas).	Su gestión está basada en un sistema descentralizado (CaixaBank y BPI) con segregación de funciones que persigue el mantenimiento de un nivel eficiente de fondos líquidos; la gestión activa de la liquidez y la sostenibilidad y estabilidad de las fuentes de financiación tanto en normalidad como en estrés.
PRINCIPALES HITOS EN 2019	En 2019, la rentabilidad medida como RoTE se ha situado por encima del coste de capital cuando se excluye el impacto del Acuerdo Laboral. En un entorno de persistencia de tipos en niveles mínimos, se ha seguido potenciando la transformación digital y fortaleciendo el modelo de negocio de CaixaBank que se ha mostrado resistente en este contexto. Se pone el foco en el negocio de seguros y de gestión de activos, en segmentos de negocio menos sensibles al tipo de interés (crédito consumo) y en la adaptación de la gestión del pasivo y la liquidez de los clientes. Todo ello, abogando por una política de contención de gastos compatible con una inversión continuada en tecnología y en transformación del modelo de distribución.	El CET1 es del 12,0%, cumpliéndose con holgura los requerimientos mínimos y situándose el buffer MDA *(Maximum Distributable Amount)* en 4.805 MM€. Durante 2019 se ha realizado una gestión activa de preparación de la cobertura de los futuros requerimientos MREL *(Minimum Required Eligible Liabilities)*: se han realizado 5 emisiones de deuda senior no preferente (SNP), por un importe emitido de 3.382 millones de euros y una emisión de deuda senior preferente (SP) por 1.000 MM€.	La evolución positiva del gap comercial, así como las emisiones realizadas (5.382 MM€) que superan los vencimientos (2.135 MM€) del año, han situado a los activos líquidos totales en 89.427 MM€ y el LCR *(liquidity coverage ratio, media 12 meses)* en un 186%. La financiación institucional asciende a 32.716 MM€, cuya evolución destaca en 2019 por el éxito en el acceso a los mercados con distintos instrumentos de deuda.

El ADN de CaixaBank
Gestión del Riesgo
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

>> RIESGOS ESPECÍFICOS DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA

	Crédito	Deterioro de otros activos	Mercado
DEFINICIÓN	Pérdida de valor de los activos del Grupo CaixaBank frente a una contrapartida por el deterioro de la capacidad de la misma para hacer frente a sus compromisos.	Reducción del valor en libros de las participaciones accionariales y de los activos no financieros (materiales, inmateriales, por impuestos y otros activos) del Grupo CaixaBank.	Pérdida de valor de los activos o incremento de valor de los pasivos incluidos en la cartera de negociación por fluctuaciones de los tipos de interés, tipos de cambio, spread de crédito, factores externos o precios en los mercados donde dichos activos/pasivos se negocian.
GESTIÓN DEL RIESGO	Corresponde al riesgo más significativo del balance del Grupo y se deriva de la actividad bancaria y aseguradora, de la operativa de tesorería y de la cartera de participadas, abarcando su ciclo de gestión toda la vida de las operaciones. Los principios y políticas que sustentan la gestión del riesgo de crédito son: • Una política de concesión prudente, que se fundamenta en: (i) la adecuada relación entre los ingresos y las cargas que asumen los consumidores; (ii) la verificación documental de la información facilitada por el prestatario y su solvencia y; (iii) la información precontractual y protocolos de información adecuados a las circunstancias y características personales de cada cliente/operación. • Un seguimiento de la calidad de los activos a lo largo de su ciclo de vida basado en la gestión preventiva y el reconocimiento temprano del deterioro. • Valoraciones actualizadas y precisas del deterioro en cada momento y gestión diligente de la morosidad y las recuperaciones.	Su gestión se basa en la monitorización de los procesos de evaluación de las pruebas de deterioro y saneamiento de activos, así como del cumplimiento de las políticas de optimización de las participaciones accionariales e inmobiliarias dentro de los objetivos estratégicos.	Su gestión se centra en mantener un riesgo bajo y estable por debajo de los límites de apetito establecidos.
PRINCIPALES HITOS EN 2019	Durante el 2019 se han impulsado los procesos de seguimiento y control, continuado con la senda de efectividad de los procesos de recuperación, lo que se ha trasladado en continuas y sostenidas mejoras en las métricas de calidad crediticia del balance, tal y como viene aconteciendo en ejercicios recientes. La ratio de mora ha descendido hasta el 3,6% (versus 4,7% a 31 de diciembre de 2018).		

El ADN de CaixaBank
Gestión del Riesgo
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

>> RIESGOS ESPECÍFICOS DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA

Estructural de tipos

DEFINICIÓN

Efecto negativo sobre el valor económico de las masas del balance o sobre el margen financiero debido a cambios en la estructura temporal de los tipos de interés y su afectación a los instrumentos del activo, pasivo y fuera de balance del Grupo no registrados en la cartera de negociación.

GESTIÓN DEL RIESGO

La gestión se centra en optimizar el margen financiero y preservar el valor económico del balance dentro de los límites establecidos en el marco de apetito al riesgo.

Se realiza una gestión activa contratando en los mercados financieros operaciones de cobertura adicionales a las coberturas naturales generadas en el propio balance derivadas de las operaciones de activo y de pasivo con los clientes.

PRINCIPALES HITOS EN 2019

En el año 2019 CaixaBank mantiene su posicionamiento de balance a subidas de tipos. Los motivos de este posicionamiento son de carácter estructural y de gestión.

En concreto, desde un punto de vista estructural y debido al entorno de tipos de interés excepcionalmente bajos, ha continuado el trasvase de saldos de pasivo desde imposiciones a plazo fijo a las cuentas a la vista.

Actuarial

Riesgo de pérdida o modificación adversa del valor de los compromisos contraídos por contratos de seguro o pensiones con clientes o empleados a raíz de la divergencia entre la estimación para las variables actuariales empleadas en la tarificación y reservas y la evolución real de éstas.

Los principios y políticas para su gestión persiguen la estabilidad en el largo plazo de los principales factores actuariales que inciden en la evolución técnica de los productos de seguro comercializados, clasificados por grupos homogéneos de riesgos.

Para ello, se realiza una gestión controlada del pasivo mediante el reaseguro con la finalidad de mitigar el riesgo tomado hasta los límites de tolerancia.



El ADN de CaixaBank
Gestión del Riesgo
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

>> RIESGO OPERACIONAL Y REPUTACIONAL

Legal/Regulatorio

DEFINICIÓN

Potenciales pérdidas o disminución de la rentabilidad del Grupo CaixaBank a consecuencia de cambios en la legislación vigente, de una incorrecta implementación de dicha legislación en los procesos del grupo CaixaBank, de la inadecuada interpretación de la misma en las diferentes operaciones, de la incorrecta gestión de los requerimientos judiciales o administrativos o de las demandas o reclamaciones recibidas.

GESTIÓN DEL RIESGO

La gestión del riesgo legal y regulatorio persigue la defensa de la seguridad jurídica del Grupo, por una parte, mediante la monitorización e interpretación de los cambios regulatorios, así como su implementación, y por otra a través de la gestión individualizada de la defensa en procesos judiciales y extrajudiciales y el seguimiento del impacto patrimonial que dichos procesos tienen para el Grupo.

PRINCIPALES HITOS EN 2019

En 2019 se ha participado en procesos consultivos relevantes a nivel europeo y nacional como la finalización de los acuerdos de Basilea III, la Directiva de Crédito al Consumo, la Directiva de Comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, el Reglamento de Índices de Referencia (BMR) y otras modificaciones legislativas en materia de transparencia, así como en la implementación de normas como la Ley 5/2019 reguladora de los contratos de crédito inmobiliario y el Real Decreto-ley 19/2018 de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera (PSD2), entre otras vinculadas con riesgos tecnológicos.

Conducta

Aplicación de criterios de actuación contrarios a los intereses de sus clientes u otros grupos de interés, o actuaciones u omisiones por parte del Grupo no ajustadas al marco jurídico y regulatorio, o a las políticas, normas o procedimientos internos o a los códigos de conducta y estándares éticos y de buenas prácticas.

La gestión del riesgo de conducta no corresponde únicamente a un área específica sino a todo el Grupo que, a través de sus empleados, debe asegurar el cumplimiento de la normativa vigente, aplicando procedimientos que trasladen dicha normativa a la actividad que realizan.

- Impulso de la cultura de conducta, con dos palancas principales:
  - Vinculación de criterios de conducta a la retribución variable mediante: 1) la inclusión de indicadores en los objetivos corporativos como la diligencia debida de clientes y la correcta formalización de operaciones y a 2) la realización y superación de determinados cursos de formación regulatoria. En ambos casos los objetivos de cumplimiento 2019 han sido alcanzados.
  - Acciones de sensibilización en el ámbito de Conducta mediante sesiones específicas con la red y la publicación de comunicaciones en los canales corporativos.
- Refuerzo de las políticas, procedimientos y controles anticorrupción y de conflictos de intereses.

Tecnológico

Pérdidas debidas a la inadecuación o los fallos del hardware o del software de las infraestructuras tecnológicas, debidos a ciberataques u otras circunstancias, que pueden comprometer la disponibilidad, integridad, accesibilidad y seguridad de las infraestructuras y los datos.

Su gestión consiste en la identificación, implementación y monitorización de indicadores vinculados a los diferentes ámbitos en los que se divide el Riesgo Tecnológico.

Asímismo CaixaBank mantiene el alineamiento con los estándares internacionales más prestigiosos en materia de Tecnologías de la Información (IT)..

Despliegue del marco de control del Riesgo Tecnológico acorde con una nueva metodología avanzada de control y seguimiento.

Esta metodología se alinea con las guías del supervisor sobre el riesgo IT, inlcuyendo escenarios asociados a ciberseguridad como son los ciberataques, el ciberespionaje o la fuga de información, entre otros.

El ADN de CaixaBank
Gestión del Riesgo
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

>> RIESGO OPERACIONAL Y REPUTACIONAL

DEFINICIÓN

Otros riesgos operacionales

Pérdidas o daños provocados por errores o fallos en procesos, por acontecimientos externos o por la actuación accidental o dolosa de terceros ajenos al Grupo. Incluye, entre otros, factores de riesgo relacionados con la externalización, la utilización de modelos cuantitativos, la custodia de valores o el fraude externo.

Fiabilidad de la información financiera

Deficiencias en la exactitud, integridad y criterios de elaboración de los datos necesarios para la evaluación de la situación financiera y patrimonial del Grupo CaixaBank.

Reputacional

Menoscabo de la capacidad competitiva por deterioro de la confianza en el Grupo CaixaBank de alguno de sus grupos de interés, a partir de la evaluación que dichos grupos efectúan de las actuaciones u omisiones, realizadas o atribuidas, del Grupo, su Alta Dirección, sus Órganos de Gobierno o por quiebra de entidades relacionadas no consolidadas (riesgo de *Step-In*).

GESTIÓN DEL RIESGO

La gestión y control de este riesgo busca evitar o mitigar impactos negativos en el Grupo, ya sea de forma directa o indirecta por la afectación a *stakeholders* relevantes (p.e. clientes), que se deriven del funcionamiento de procesos y de sistemas internos o de la actuación de terceros.

Su gestión se realiza mediante la monitorización mensual del cierre contable y la existencia y seguimiento del adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF), entre otras métricas y políticas relacionadas con la información financiera.

Su gestión persigue alcanzar un nivel satisfactorio de los principales indicadores de reputación de CaixaBank y avanzar en la monitorización de medidas preventivas y controles.

PRINCIPALES HITOS EN 2019

Durante el ejercicio 2019 se ha actualizado e iniciado la implantación de la Política Corporativa de gestión de externalizaciones, alineada con la nueva Guía EBA y con las mejores prácticas, reforzando el gobierno y el control corporativo de los riesgos en la contratación de servicios a terceros.

Asimismo, la Transformación Digital del Negocio y la entrada en vigor de nuevas normativas y expectativas supervisoras (p.e. PSD2) están requiriendo un mayor foco en la prevención del fraude externo y en la resiliencia operativa.

En 2019 se han actualizado los protocolos de gestión de la comunicación de crisis, con procedimientos según severidad del evento de crisis y creación de un Comité de Comunicación de Crisis.

Asimismo se ha revisado en profundidad el Índice Global de Reputación de CaixaBank para asegurar que las percepciones y pesos de los stakeholders que lo componen se alinean con expectativas y atributos reputacionales del Plan Estratégico 2019-2021.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019



02 Líneas estratégicas

77 Ofrecer la mejor experiencia al cliente
80 Soluciones a clientes
84 Experiencia de cliente y calidad
86 Acelerar la transformación digital para ser más eficientes y flexibles
87 Ciberseguridad
89 Eficiencia y digitalización
92 Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa
95 Cultura Corporativa
100 Diversidad e igualdad de oportunidades
106 Desarrollo profesional y compensación
109 Experiencia del empleado
113 Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera
113 Evolución resultados y actividad
127 Liquidez y estructura de financiación
128 Gestión del Capital
132 Ratings
132 Política de dividendos
133 Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
138 Prácticas responsables
147 Transparencia
158 Inclusión financiera
164 Estrategia medioambiental
176 Acción social y voluntariado

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Ofrecer la mejor experiencia al cliente
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Ofrecer la **mejor experiencia** al cliente

La personalización de la oferta, la mejora de la experiencia de los usuarios, la creciente importancia del asesoramiento, el aumento de la interacción a través de canales móviles y otras innovaciones, son tendencias que están cambiando el comportamiento de los clientes.

Una de las prioridades estratégicas del Grupo es ofrecer la mejor experiencia de cliente, esto es, situar el cliente en el centro y construir una relación entre el cliente y la Entidad más emocional, para ello el Grupo ha definido una serie de palancas.

Prioridades estratégicas

- Ser referentes
- Relación basada en la proximidad y confianza
- Excelencia en el servicio
- Propuesta de valor para cada segmento
- Apuesta por la innovación

Palancas

- Seguir transformando la red de distribución para dar mayor valor al cliente
- Intensificar el modelo de atención remota digital
- Acuerdos para ampliar la oferta y construir un ecosistema "más allá" de la banca
- Segmentación y foco en *customer journeys*

Principales métricas de seguimiento Plan Estratégico 2019-2021

2019	Objetivo 2021
>> 86,3 Índice de Experiencia (IEX, escala 0-100)	>> 86,3 (2019) Índice de Experiencia
>> 61,7 % Clientes digitales (%)	>> ≈70 % Clientes digitales (%)
>> 11,9 % Crédito al consumo sobre crédito a particulares	>> ≥12 % Crédito al consumo sobre crédito a particulares
>> 1.643 MM€ Ingresos de seguros y pensiones	>> ≈2.050 MM€ Ingresos de seguros y pensiones



El ADN de CaixaBank

Líneas estratégicas

Ofrecer la mejor experiencia al cliente

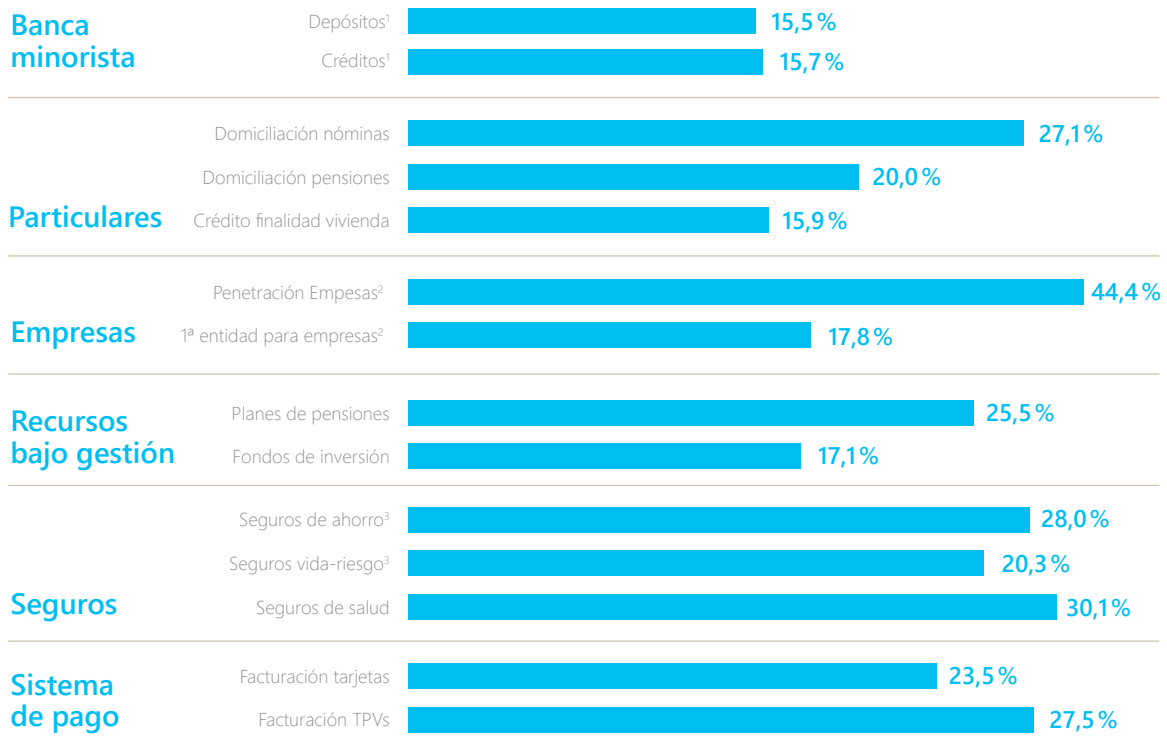
Estado de Información no financiera

Glosario

Informe de Verificación independiente

Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

>> LA CONFIANZA DE LOS CLIENTES SE TRADUCE EN ELEVADAS CUOTAS DE MERCADO PARA LOS PRINCIPALES PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS Y ASEGURADORES



[1] Datos a noviembre de 2019.

[2] Empresas: empresas con facturación de 1-100MM€. Últimos datos de 2019 (encuesta bi-anual).

[3] Datos a septiembre de 2019.

>> CUOTAS BPI

Créditos	10,2 %
Crédito al consumo	14,0 %
Depósitos	10,2 %
Domiciliación nóminas	9,4 %
Fondos de inversión	20,3 %
Seguros	11,1 %

>> La fidelidad y satisfacción de los clientes lleva a un crecimiento sostenido en cuotas de mercado

EUROMONEY AWARDS FOR EXCELLENCE 2019

25th ANNUAL BEST BANK AWARD 2019 GLOBAL FINANCE

27,8 %
#1 penetración clientes particulares (España)

24,4 %
#1 banco principal para clientes particulares (España)

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Ofrecer la mejor experiencia al cliente
Soluciones a clientes
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Potente plataforma sobre la que se puede crear valor a través de alianzas

CaixaBank es actualmente un supermercado financiero con una competitiva y amplia gama de productos y servicios para cubrir el 100% de las necesidades financieras y de seguros del cliente. En su objetivo de ofrecer al cliente la mejor propuesta de valor, y priorizando a su vez la eficiencia, establece acuerdos estratégicos con otras compañías líderes en sus segmentos, compartiendo el conocimiento y creando sinergias.

Banca Diaria

Cuentas, pagos, transferencias, recibos, tarjetas, donativos, etc

CaixaBank Comercia Global Payments **#1** Métodos de pago

53.465 MM€
facturación tarjetas

477.651
puntos de venta

Alianzas para mejorar la propuesta de valor con nuevos servicios

VISA GARMIN Pay SAMSUNG pay

Financiación

Préstamos hipotecarios y personales, préstamos al consumo, avales, líneas de circulante, microcréditos, etc

CaixaBank MicroBank

11,9 %
crédito al consumo sobre crédito a particulares

725 MM€
Microcréditos y otros préstamos con impacto social

40.000
protección senior

Acuerdos con fabricantes para financiar y distribuir

SAMSUNG MediaMarkt Direct

Seguros y protección

Seguros vida-riesgo, Seguros no-vida (salud, hogar, auto, decesos...), Servicios de protección del hogar y personales, etc.

VidaCaixa **#1** Seguros de vida SegurCaixa Adeslas **#1** Seguros de salud

93.011 MM€
recursos gestionados de clientes

12.060 MM€
primas

Ahorro a largo plazo

Seguros de ahorro, fondos de inversión, planes de pensiones, rentas vitalícias, *Unit Linked*, carteras gestionadas, valores y otros instrumentos financieros

CaixaBank Asset Management **#1** Fondos de inversión VidaCaixa

159.762 MM€
seguros y activos bajo gestión

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Ofrecer la mejor experiencia al cliente
Soluciones a clientes
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Soluciones a clientes

Seguir transformando la red de distribución para dar mayor valor al cliente

El crecimiento de los canales digitales, especialmente del canal móvil, es uno de los principales cambios en el sector financiero de los últimos años, aun así se sigue manteniendo la importancia clave de las oficinas. A pesar del crecimiento de los clientes digitales de forma sostenida, las operaciones/asesoramiento en las oficinas se mantiene y aumenta su valor añadido. Los clientes siguen valorando de forma clave la proximidad del banco en su elección (de acuerdo con el estudio FRS Inmark 2019 para España).

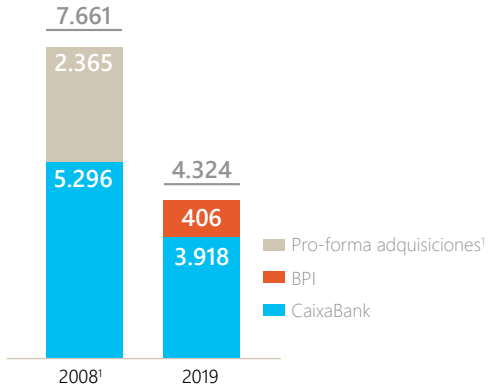
La última década ha representado para CaixaBank una intensa etapa de optimización de la red de distribución, reduciendo el número de oficinas y aumentando su eficiencia, apostando por la especialización, a la vez que desarrollando canales digitales y remotos. Entre 2019-2021 prevé una reducción de más de 800 oficinas (508 en 2019), principalmente en áreas urbanas y permaneciendo estable la red rural.

Con un **48 %**
la proximidad de la red de oficinas es la principal razón para la elección del banco principal.

(FRS Inmark, estudio 2019)

Redimensionamiento de la red - oficinas retail

no incluye centros especializados



[1] Pro-forma adquisiciones: Banca Cívica, Barclays España, Banco de Valencia y Caixa Girona

La mayor red física de España

4.118 oficinas

9.111 cajeros

91 %
de los ciudadanos disponen de una oficina en su municipio

... y en Portugal

477 oficinas

1.380 cajeros

A la vanguardia de la transformación bancaria

2
centros *All in One*

Experiencias innovadoras más allá de lo estrictamente bancario, con atención especializada para todas las propuestas de valor en un mismo espacio

458
centros store

Centros de asesoramiento que permiten una organización más eficiente y cercana

Objetivos PE 2019-2021

<3.640 oficinas retail red España

>600 oficinas Store en 2020

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Ofrecer la mejor experiencia al cliente
Soluciones a clientes
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Red próxima y especializada

La búsqueda de la mejor experiencia de cliente ha supuesto un mayor nivel de especialización y personalización y en consecuencia la creación de negocios/ centros especializados dónde gestores formados en ámbitos concretos ofrecen los servicios de asesoramiento financiero específico, entendiendo su realidad de cerca.



AgroBank

La propuesta de AgroBank está basada en 3 ejes: la oferta de productos y servicios más completa, la especialización de oficinas y equipos y una serie de acciones de impulso al sector. Está dirigida a todos los clientes pertenecientes al sector agroalimentario, cubriendo todos los eslabones de la cadena de valor, es decir, producción, transformación y comercialización (sin incluir la distribución).

AgroBank ha firmado convenios con Cooperativas Agro-alimentarias, Federación Española del Vino, Organización Interprofesional del Vino de España y Plataforma Tecnológica del Vino, entre otros.

+350.000
clientes

919
oficinas Agrobank
situadas en poblaciones donde el sector agrario es la actividad principal o una de les actividades principales

27,7 %
cuota de Penetración autónomos agrarios (+53 ppbb vs. 2018)

1.000 MM€
de nueva producción en préstamos específicos del sector agrario

Hitos de 2019

- **Nuevos modelos de preconcesión** permitiendo a nuestros clientes acceder a la financiación inmediata y con condiciones personalizadas.
- Lanzamiento de **Agroinversión Energías Renovables:** préstamo para financiar inversiones en energías renovables para autoconsumo en explotaciones agropecuarias e industrias de transformación.
- **Mejoras en el servicio de tramitación de ayudas de la Política Agraria Común** (realizada en nuestras oficinas por gabinetes externos).

Compromiso e impulso del sector

- Presentación del **primer estudio del sector agroalimentario.**
- Realización de **6 jornadas técnicas AgroBank,** con más de 2.500 asistentes.
- **Cátedra AgroBank,** en colaboración con la Universidad de Lleida, con el objetivo de promover la transmisión de conocimiento científico y técnico entre la institución académica y los profesionales del sector.
- **Revista AgroBank** (65.000 ejemplares anuales).
- Colaboración con el programa **Incorpora.**
- **Formación de mujeres rurales** para acceder a los órganos rectores de cooperativas y participación en el congreso de la mujer rural en España.

1
6
14

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Ofrecer la mejor experiencia al cliente
Soluciones a clientes
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

dayone

DayOne es un nuevo concepto de servicios financieros exclusivamente creados para acompañar a *start-ups* y *scale-ups* globales con actividad en España con alto potencial de crecimiento. La Entidad cuenta con espacios físicos que funcionan como *hubs* para el encuentro del talento y del capital, en Barcelona, Madrid y Valencia. Además, tiene una cartera de clientes en Bilbao y en Málaga.

Los *hubs*, sirven como punto de reunión entre los fundadores de empresas tecnológicas, los socios que les ayuden a hacer crecer su negocio e inversores interesados en empresas innovadoras con potencial de crecimiento.

Además de ofrecer una línea de productos y servicios especializada para estos clientes, CaixaBank pone a su disposición su red de contactos, para atraer inversores en la búsqueda de capital para sus rondas de financiación. Por otro lado, *DayOne* ha diseñado un programa de iniciativas de formación y *networking* a medida de los emprendedores.

HolaBank

Es el programa especializado dirigido a los clientes internacionales que pasan largas temporadas o que se quieren instalar en España. Nuestra propuesta de valor consiste en acompañar al cliente internacional ofreciéndole un servicio financiero integral. Para hacerlo contamos con centros y gestores especializados, ubicados en las principales zonas de afluencia turística.



>> PREMIOS EMPRENDEDOR XXI

Para contribuir al desarrollo de jóvenes empresas innovadoras con alto potencial de crecimiento. Estos galardones se han convertido en un reconocimiento consolidado en el territorio y de referencia para *start-ups* de España y desde 2018 también en Portugal.

En 2019

0,8 MM€
concedidos en premios

854
participantes en España

139
participantes en Portugal

Premios a las mejoras empresas de 6 sectores:

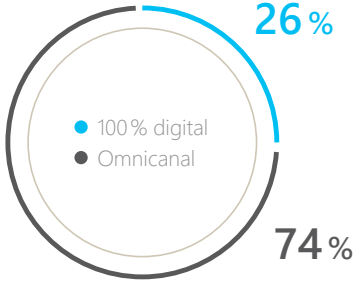
- **AgroFood** (industria agroalimentaria)
- **Health** (salud)
- **Sénior** (servicios para gente mayor)
- **Mobility** (soluciones de movilidad)
- **PropTech** (servicios para el sector inmobiliario)
- **Impact** (proyectos vinculados a los ODS). Mejoras para el cambio climático, la reducción de desigualdades y el hambre, el incremento del agua limpia y el saneamiento o las ciudades sostenibles, entre otras.

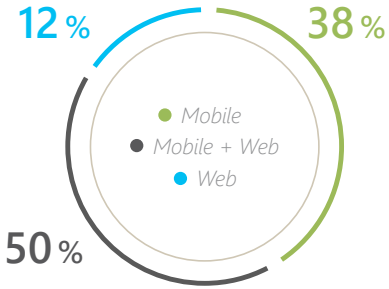
El sector de impacto es el que ha concentrado un mayor número de candidaturas (241, un 24% del total), seguido de Salud y Agroalimentario.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Ofrecer la mejor experiencia al cliente
Soluciones a clientes
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

El cliente de CaixaBank es omnicanal (digital y físico)[1]

>> +6,5 MM DE CLIENTES DIGITALES (+7 % EN 2019)





112 %
mayor margen del cliente omnicanal respecto al cliente físico

71 %
mayor vinculación media del cliente omnicanal respecto al cliente físico

Intensificar el modelo de atención remota digital[1]

El canal digital se va transformando en un canal generador de ventas y que ha mantenido un crecimiento sostenido en los últimos años.

Comercialización por canales digitales

38,3 %
Seguros de ahorro

36,7 %
Préstamos al consumo

CaixaBankNow

CaixaBank Now agrupa todos los servicios digitales de la Entidad bajo un mismo concepto. ***Now Mobile*** es una app con personalización, inteligencia artificial y que permite la firma de las transacciones desde el móvil.

La mayor penetración digital

30%
penetración entre clientes digitales (España)[2]

≈1,8 MM
de clientes se conectan diariamente (+21% respecto 2018)

El canal *mobile* clave

+79,0 MM
de compras realizadas con el móvil (+170% respecto de 2018)

+1,9 MM
de tarjetas descargadas en el teléfono móvil

The Banker TECH PROJECTS AWARDS 2019

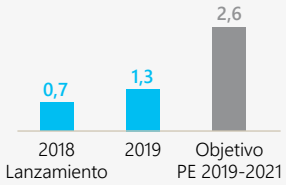
Incorporación de la biometría en digital y reconocimiento facial en cajeros.

Mejor proyecto tecnológico del año a los cajeros con reconocimiento facial - The Banker

inTouch

Servicio remoto con gestor personal, creado para clientes con perfil digital, poco uso de la oficina y reducida disponibilidad de tiempo. Se basa en un modelo de atención remota con el beneficio de tener un gestor propio. El modelo inTouch es una oportunidad para crecer con un modelo de atención híbrido, generando eficiencias. El número de clientes del gestor inTouch es de 2,5 veces el de la oficina física.

Clientes inTouch (MM)

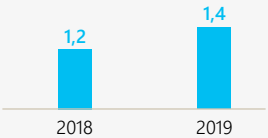


imagin

4.6 ★★★★½ 4.6 ★★★★½

El primer banco *mobile-only* en España, orientado al segmento joven, es la apuesta de CaixaBank para competir con neo bancos y nuevos entrantes. Cuenta con funcionalidades innovadoras, como el *chatbot Gina* y una constante evolución del servicio.

Clientes imagin (MM)



[1]Todos los datos referidos a CaixaBank España (13,7 MM de clientes).
[2]Fuente ComScore.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Ofrecer la mejor experiencia al cliente
Experiencia cliente
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Experiencia de cliente y calidad

CaixaBank ha desplegado en 2019 su programa VOZ360º, que tiene por misión asegurar que la voz del cliente y empleado estén integradas en toda la cadena de valor. El objetivo es obtener *insights* (evidencias) y recomendaciones efectivas para diseñar planes de acción de alto impacto que mejoren la experiencia de ambos.

VOZ360
PALANCA DE TRANSFORMACIÓN

Radar 360º
Escuchar cómo se **relaciona el cliente, no cliente y el empleado** a través de los productos, servicios y canales de CaixaBank teniendo en cuenta el contexto externo y sus variables.

Conocimiento
Usar **métodos ágiles de empatía, análisis y traducción a *insights*** adaptados a las necesidades de cada negocio.

Acción
Asegurar la **implementación de acciones inspiradas en *insights*** que mejoren la experiencia del cliente y/o empleado.

Antes
Recoger la percepción de los clientes en su relación con CaixaBank

Ahora
Diseñar productos y servicios recogiendo necesidades de clientes y empleados, testar conjuntamente con ellos y medir la experiencia de forma inmediata en los momentos más importantes de interacción con CaixaBank.



El ADN de CaixaBank

Líneas estratégicas

Ofrecer la mejor experiencia al cliente

Experiencia cliente

Estado de Información no financiera

Glosario

Informe de Verificación independiente

Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

>> EL MODELO VOZ360º SE HA DESPLEGADO EN 2019 A TRAVÉS DE 3 LÍNEAS DE TRABAJO:

01 Escucha constante del cliente

- **Touchpoint -** Incremento del número de encuestas automatizadas en momentos clave de interacción para clientes y empleados.
- **Dinámicas de escucha.-** Fomento de diferentes actividades (talleres, entrevistas, etc.) que permitan recoger la voz del cliente y del empleado para obtener información cualitativa, cocrear y mejorar productos, servicios y procesos.
- **Customer Journey 360º.-** Identificación de las interacciones clave de clientes y empleados en nuevos segmentos, perfiles y productos que facilitan el análisis de las emociones en esos momentos clave.

02 Acción inmediata

- **Inmersión transversal 360º** - Creación de grupos de trabajo ágiles, transversales y multidisciplinares, para diferentes proyectos, que tienen en cuenta los *insights* de la Voz de cliente y empleado como palanca de transformación.
- ***Close the loop* (acción con clientes)** - Inicio del proceso para gestionar las experiencias que nos han transmitido los clientes a través de las encuestas en diferentes momentos clave.
- **Programa Aproximat-T -** Profesionales de servicios centrales y filiales visitan las oficinas para conocer su realidad y necesidades del cliente y acelerar cambios.

03 Divulgación de la VOZ a toda la organización

- **Plataforma VOZ360º** - Desarrollo de portal interno para difundir la voz del cliente y potenciar la participación del empleado con actividades y *feedback*.
- **Seguimiento de indicadores de voz** - Publicación de los principales indicadores para poder dar a conocer lo que opinan clientes y empleados con el objetivo de acelerar cambios.

414.555
usuarios contactados en 2019

396
mediante dinámicas de voz

97.085
mediante *touchpoints*

317.074
mediante encuestas

>> MEDICIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

CAIXABANK ESPAÑA

- **86,3** Índice de experiencia cliente (IEX) (86,3 Objetivo 2019) (escala 0-100)
- **71,5 %** NPS Financiación compra estrella
- **35 %** Clientes comprometidos[1]
- **59,8 %** NPS Financiación préstamo personal
- **29,8 %** Net promoter score Retail (NPS)[2]
- **48,8 %** NPS Alta nuevo cliente

BPI

- **87,7** Índice de qualidade de serviço (IQS particulares)
- **89,6** IQS Premier

[1] % sobre el total de Clientes encuestados, que valoran de forma simultánea la experiencia, la fidelidad y la recomendación con valoraciones de 9 o 10.

[2] El NPS mide la recomendación del cliente de CaixaBank en una escala de 0 a 10. El Índice es el resultado de la diferencia entre % clientes Promotores (valoraciones 9-10) y clientes Detractores (valoraciones 0-6).

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Acelerar la transformación digital para ser más eficiente y flexibles
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Acelerar la transformación **digital** para ser más eficientes y flexibles

En los últimos años, la mayor utilización de los canales digitales por parte de los clientes, así como la digitalización de los procesos ha comportado el aumento exponencial del número de transacciones.

98.963 | En 2019 millones de **transacciones procesadas**

CaixaBank trabaja para ofrecer servicios que generen valor añadido a nuestros clientes, situándolos en la vanguardia de la tecnología aplicada al negocio, obteniendo la máxima eficiencia con servicios de alta calidad.

CaixaBank continúa apostando por mejorar la flexibilidad, escalabilidad y la eficiencia de la estructura de IT, que permite mejorar la eficiencia en costes, la posibilidad de diversificar *outsourcing*, reducir el *time-to-market*, aumentar la cadencia de versiones y tener mayor resiliencia.

Principales métricas de seguimiento Plan Estratégico 2019-2021

2019	Objetivo 2021
>> 78 % de los Informes regulatorios automatizados completamente	>> 100 % de los Informes regulatorios automatizados completamente
>> 30 % Ejecución transaccional del *mainframe*	>> 25 % Ejecución transaccional del *mainframe*
>> 20 % personas de IT trabajando en agile	>> 33 % personas de IT trabajando en agile



El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Acelerar la transformación digital para ser más eficiente y flexibles
Ciberseguridad
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Ciberseguridad

CaixaBank considera la ciberseguridad como una de las principales prioridades para el Grupo y un componente crucial para proteger la información de la Entidad, los clientes y los empleados ante las amenazas de seguridad internas o externas.

En este sentido, el riesgo de cibercrimen y protección de datos es uno de los riesgos identificados en el ejercicio de autoevaluación de riesgos que ha realizado el Grupo.

Con el fin de llevar a cabo un correcto seguimiento y control de los riesgos relacionados con la ciberseguridad, el Grupo lleva a cabo distintas acciones para mantener una constante revisión del entorno tecnológico y las aplicaciones: en sus vertientes de integridad y confidencialidad de la información, así como la disponibilidad de los sistemas y la continuidad del negocio, tanto con revisiones planificadas como a través de la auditoría continua mediante el seguimiento de los indicadores de riesgo definidos.

CaixaBank cuenta con:

Equipo altamente preparado en un entorno de **multilocalización**

36 Empleados

+50 Certificaciones

24 horas x **7** días SOC externo[1]

60 % Externalización

Modelo de ciberseguridad avanzado certificado

Bajo certificación **ISO 27001** y constituido como CERT oficial, mediante un equipo de especialistas entrenado y preparado las **24 horas.**

Governance robusto

Política de seguridad de la información

Con el objetivo de disponer de los principios corporativos sobre los cuales deberán basarse las actuaciones a realizar en el ámbito de la seguridad de la información.

Última actualización: noviembre de 2019

INFOPROTECT. Think safely

Una marca que desde el 2015 integra todas las iniciativas de concienciación en seguridad, dirigida a empleados y clientes.

[1] *Security Operations Center.*

>> DURANTE EL AÑO 2019 HEMOS CONTINUADO DESARROLLANDO INICIATIVAS PARA MEJORAR LA CIBERSEGURIDAD EN TODOS LOS ÁMBITOS. UNA APUESTA DECIDIDA PARA:

Contar con un equipo con los recursos suficientes

+35 % vs 2018
Incremento de la plantilla en Seguridad de la información

+50 MM€
Invertidos en Seguridad de la información en 2019

Envío quincenal de Newsletter a empleados y trimestral a los clientes

98 % Profesionales que han realizado el curso de seguridad

12 Simulacros de *phishing* por empleado

48 % *0-clickers* en campañas de *phishing*

Una defensa activa, para prevenir, detectar y actuar sobre cualquier amenaza

Framework TIBER-E

6 SIMULACROS/AÑO (Red Team)
Se pone a prueba la robustez de los sistemas con ataques reales controlados

9
16

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Acelerar la transformación digital para ser más eficiente y flexibles
Ciberseguridad
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

>> **DURANTE EL EJERCICIO 2020 SEGUIREMOS INVIRTIENDO Y PROMOVIENDO INICIATIVAS QUE AYUDEN A MEJORAR EN ESTA MATERIA:**

I-BIDaaS
Infraestructura Europea de Big Data & Analytics en *cloud*

CONCORDIA
Centro ciber pan-europeo X-sector

EU-SEC
Framework de certificación y auditoría continua *cloud*

>> **TODO ELLO HACE POSIBLE QUE CAIXABANK CUENTE CON LOS PRINCIPALES RECONOCIMIENTOS Y ESTÉ ENTRE LOS MEJOR VALORADOS DEL SECTOR:**

Benchmarks

	CNPIC[1]	DJSI[2]	INCIBE[3]	BITSIGHT[4]
CABK	7,4	9,2	7,5	7,9
PEERS	7,2[5]	7,2	6,8	7,9

(Todos los valores en base 10)
[1] Informe Ciberresiliencia 2019
[2] Dow Jones Sustainability Index 2019
[3] Ciberejercicios Instituto Nacional Ciberseguridad'18
[4] Rating para entidades financieras españolas
[5] Entidades financieras

Certificaciones



El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Acelerar la transformación digital para ser más eficiente y flexibles
Eficiencia y digitalización
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Eficiencia y digitalización

Infraestructura tecnológica

La continua mejora de la infraestructura de IT es un pilar de la gestión del Grupo. El Grupo dispone de dos Centros de Proceso de Datos (CPD's) operativos y uno en construcción, de elevada calidad, conectados entre sí para el soporte y desarrollo de las actividades del Grupo.

Asimismo, se continúa apostando por la migración continua a soluciones y procesamiento en la nube, lo que permite reducir significativamente los costes operativos en más de un 50 % y una mayor agilidad en el desarrollo de aplicaciones.

En este sentido, la mejora continua de la infraestructura IT permite:

>14.000
transacciones por segundo

400
aplicaciones gestionadas en la nube interna

Además el:

88,7 %
incidencias relevantes resueltas en menos de 4 horas

931 MM€
inversión en desarrollo y tecnología en 2019



El ADN de CaixaBank

Líneas estratégicas

Acelerar la transformación digital para ser más eficiente y flexibles

Eficiencia y digitalización

Estado de Información no financiera

Glosario

Informe de Verificación independiente

Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Big Data

En una época marcada por la revolución de los datos masivos, CaixaBank continúa evolucionando su modelo de Big Data para asegurar una mayor fiabilidad y productividad en el tratamiento de los datos.

>> UN MODELO DE BIG DATA QUE PERMITE UNA MAYOR CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN

Fuentes Internas

Fuentes Externas

Big Data

Información estructurada

Información no estructurada

- *SmartBanking*
- Análisis de las emociones
- Tendencias de comportamiento del cliente
- Automatización del marketing online
- Enriquecimiento del perfil cliente
- Inteligencia artificial



CaixaBank cuenta con un único repositorio informacional llamado *Datapool* con Gobierno de la información y calidad del dato; y un incremento importante en el uso de la información y en su conocimiento.

77,52 % | Informes regulatorios generados en base a *datapool*

93 % | de las áreas estan en proyectos de big data

650 TB | de datos gestionados diariamente

El ADN de CaixaBank

Líneas estratégicas

Acelerar la transformación digital para ser más eficiente y flexibles

Eficiencia y digitalización

Estado de Información no financiera

Glosario

Informe de Verificación independiente

Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Implantación de nuevas tecnologías

CaixaBank continúa impulsando la digitalización de sus procesos, iniciada en los últimos ejercicios, a través de distintos proyectos e iniciativas. La transformación digital y el desarrollo tecnológico constituyen un pilar estratégico de CaixaBank, que tiene el objetivo de mejorar la eficiencia y la flexibilidad.

La transformación digital debe permitir una mayor capacidad de identificación y adaptación a las necesidades de los clientes y una mejora de los procesos, que asegure alcanzar una mayor productividad y fiabilidad.

En los últimos años, CaixaBank ha estado implantando Robotics e inteligencia artificial en sus procesos con el objetivo de automatizar tareas de back-office y mejorar los procesos administrativos en oficinas.

>> PARA CAIXABANK LA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD ES CLAVE LA ADOPCIÓN DE LAS ÚLTIMAS TECNOLOGÍAS

Robotics

144 número de casos de robotics implantados

66 robots en funcionamiento

Inteligencia artificial

3 número de asistentes cognitivos para asistir procesos administrativos

81 respuestas automáticas del asistente virtual con empleados - Canal Oficina

4.782.790 conversaciones iniciadas con el asistente virtual de empleados - Canal Oficina

>> LA IMPLANTACIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS SON CLAVE PARA LA EFICIENCIA OPERATIVA

En CaixaBank, la implantación de nuevas tecnologías, ha hecho posible una reducción del tiempo dedicado a procesos administrativos en oficinas, como es el caso de la gestión automática de incidencias en el cargo de recibos.

18,5 % tiempo dedicado a procesos administrativos en oficinas

-1,5 % disminución del tiempo dedicado a procesos administrativos en oficinas respecto al 2018

Alianza con Salesforce para impulsar la transformación digital de los servicios bancarios

CaixaBank continúa potenciando la creación de una red de alianzas estratégicas que contribuya al avance del proceso de transformación tecnológico. El acuerdo permite estudiar cómo la innovación-tecnológica permite un mejor conocimiento de las necesidades de los clientes. Con este objetivo implantará un CRM de última generación y se integrará en el programa internacional de I+D "Salesforce Financial Services Cloud Design Partner Program" para experimentar nuevas formas de conocer y aproximarse a los clientes de banca.

Pioneros en la aplicación de inteligencia artificial

La conjunción de varias tecnologías como la inteligencia artificial, big data, el procesamiento de la voz natural o el aprendizaje automático han permitido el desarrollo tanto de los *chatbots* como de los asistentes virtuales, en distintos ámbitos de la organización, como por ejemplo los teléfonos de atención a clientes y empleados.

El ADN de CaixaBank

Líneas estratégicas

Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa

Estado de Información no financiera

Glosario

Informe de Verificación independiente

Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa

El objetivo estratégico de reforzar la cultura corporativa y mantener a las personas en el centro de la organización está basado en los siguientes tres ejes:

- Favorecer el talento, asegurando que pueda desarrollar su potencial en igualdad de oportunidades, basado en la meritocracia, la diversidad y el empowerment.
- Definir y desplegar la mejor propuesta de valor mejorando la experiencia del empleado.
- Promover los atributos de agilidad y colaboración.



Principales métricas de seguimiento Plan Estratégico 2019-2021[1]

% de mujeres en posiciones directivas a partir de subdirección de oficina grande[2]

39,1 %	39,9 %	41,3 %	43 %
2017	2018	2019	Objetivo 2021

Valoración percepción de los empleados sobre empowerment

73 %	72 %	75 %
2018	2019	Objetivo 2021

% de empleados con medidas de flexibilidad

39,6 %	45 %
2019	Objetivo 2021

% profesionales certificados por encima de formación obligatoria MIFID II

45,9 %	47,3 %	55 %
2018	2019	Objetivo 2021

[1] Métricas relativas a CaixaBank, S.A.
[2] Oficinas A y B

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Grupo CaixaBank

35.736 Empleados

45,6% Hombres

54,4% Mujeres

Edad media **42,6 años**

Antigüedad media **15,5 años**

CaixaBank, S.A.

27.572 Empleados

45,0% Hombres

55,0% Mujeres

17,8% Directivos

21,2% Mandos Intermedios

61,0% Resto empleados

98,5% Contratos Indefinidos

Edad media **43,3 años**

Antigüedad media **16,3 años**

Banco BPI

4.840 Empleados

43,9% Hombres

56,1% Mujeres

8,5% Directivos

13,4% Mandos Intermedios

78,1% Resto empleados

97,6% Contratos Indefinidos

Edad media **44,5 años**

Antigüedad media **16,9 años**

>> DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LA PLANTILLA



- **30.583** España
- **4.984** Portugal
- **96** Resto de Europa
- **32** África
- **13** América del sur
- **9** América del norte
- **19** Asia y Oceanía

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

La gestión de una propuesta de valor para contribuir en los objetivos del Plan Estratégico 2019-2021, mediante seis líneas de actuación que definen la hoja de ruta.

>> LÍNEAS ESTRATÉGICAS	PROPUESTA DE VALOR	LÍNEAS DE ACTUACIÓN
1 **Ofrecer la mejor experiencia de cliente**	Acompañar la **transformación del modelo comercial, reforzando aspectos culturales, estructurales y formativos**	Apoyo al nuevo modelo de distribución con los profesionales más preparados y con la estructura organizativa más eficiente
2 **Acelerar la transformación digital para ser más eficientes y flexibles**	**Impulsar la digitalización,** implantando nuevas formas de trabajo ágiles	Transformación digital, implementando formas y sistemas de trabajo ágiles y colaborativos, centradas en los nuevos comportamientos de los clientes
	Adoptar **modelos organizativos** eficientes y con **visión de Grupo**	Transformación organizativa mediante modelos organizativos y de gobierno corporativo que simplifiquen la estructura y mejoren la eficiencia con una visión de cliente en el centro
3 **Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa**	Desplegar en todo el Grupo el **Plan de Cultura Corporativa**	Reforzar los comportamientos que definen cómo somos en CaixaBank y que asegurarán el éxito futuro y la mejor experiencia a nuestros empleados
4 **Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera**	**Reestructurar la plantilla** e implantar **un nuevo convenio laboral**	Contribuir a la rentabilidad y eficiencia del banco con nuevos acuerdos laborales y la flexibilización del marco laboral a futuro
5 **Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad**	Asegurar que **contamos con el equipo más diverso y preparado**	Garantizar el mejor equipo profesional, ajustado al modelo de liderazgo

Al amparo de lo que se establece en el Plan Estratégico 2019-2021, las políticas y procesos descritos tienen vocación corporativa.



El ADN de CaixaBank

Líneas estratégicas

Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa

Plan de Cultura Corporativa

Estado de Información no financiera

Glosario

Informe de Verificación independiente

Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Cultura Corporativa

La cultura determina como funciona una organización y la forma de ser y hacer de sus personas.
El mundo se mueve rápido y por ello se debe avanzar y adaptarse permanentemente para seguir siendo una entidad líder. Es necesario potenciar aquellos aspectos que han llevado a CaixaBank al éxito y adaptar una serie de comportamientos que aseguren su liderazgo en un entorno de cambio.

El Plan de Cultura prepara a la organización para dar respuesta a los nuevos desafíos, la evolución del negocio y las expectativas y necesidades de clientes y profesionales que componen CaixaBank en 4 líneas de actuación:

- **COMUNICACIÓN**
- **FORMACIÓN**
- **INICIATIVAS DE CULTURA PARA EL DESARROLLO DE PROPUESTAS DE MEJORA**
- **EXPERIENCIA EMPLEADO**



El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa
Plan de Cultura Corporativa
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

El Plan de Cultura permite desplegar los comportamientos de la cultura CaixaBank que se engloban dentro del concepto **"Somos CaixaBank"**.



Las personas lo primero

Comprometidos: impulsamos acciones con impacto positivo en las personas y en la sociedad.

Cercanos: escuchamos y acompañamos a cada persona, aportando soluciones a sus necesidades actuales y futuras.

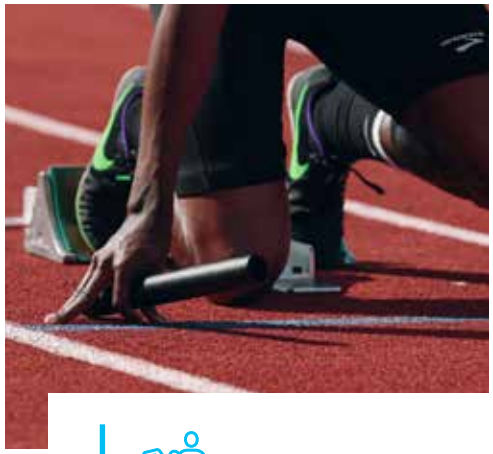
Responsables y Exigentes: actuamos con excelencia, rigor y autonomía para aportar valor a los demás.

Honestos y Transparentes: generamos confianza siendo íntegros, honrados y coherentes.



La colaboración nuestra fuerza

Colaboradores: pensamos, compartimos y trabajamos transversalmente como un solo equipo.



La agilidad nuestra actitud

Ágiles e Innovadores: promovemos el cambio con anticipación, rapidez y flexibilidad.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa
Plan de Cultura Corporativa
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Para reforzar la transmisión de este plan se han realizado en 2019 las siguientes acciones:

a. Comunicación

- **Libro de Cultura y Liderazgo** que define cada uno de los comportamientos y acompaña a pensar sobre estos a través de citas de personajes célebres (1.200 ejemplares distribuidos).
- **Rediseño del site de Cultura**, incorporando vídeos que permiten conocer cómo nos vemos a nosotros mismos y cómo aplicamos los comportamientos en nuestro día a día.
- **CaixaBank Talks** (espacios de debate y reflexión) en las Direcciones Territoriales.
- **Discurso de Cultura**, como apoyo a los directivos para reforzar, compartir con los equipos y ser ejemplo de esta manera de ser y de hacer que nos define.

b. Formación Cultura Comercial

Taller presencial a directores de oficinas de banca retail y de Servicios Centrales, que integra la cultura dentro del Modelo de Liderazgo y del Modelo Comercial, desarrollando conocimientos y habilidades de forma práctica y su aplicación en el día a día en la oficina.

c. Iniciativas de cultura para el desarrollo de propuestas de mejora

Se han identificado 35 iniciativas por parte de los equipos de trabajo, que se han presentado al Comité de Cultura (integrado por varios miembros del Comité de Dirección). En 2019 se ha trabajado en el desarrollo de mejoras en cuatro líneas de trabajo enfocadas a potenciar la cultura, adaptar la forma que tenemos de trabajar en CaixaBank y convertir los puntos de mejora identificados en el Estudio de Compromiso en grandes oportunidades, las iniciativas más destacadas son:

Dar autonomía a la dirección de oficina

Incorporar formas de trabajo más eficientes en la oficina

Promover proyectos transversales y agilidad en la toma e implantación de decisiones

Fomentar la participación y la innovación



El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa
Plan de Cultura Corporativa
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019



d. La Experiencia Empleado

En 2019 se ha definido la propuesta de valor del empleado, identificando a su vez los momentos clave de la relación entre la Entidad y el empleado para así detectar el "gap" actual versus la experiencia deseada conforme al Plan de Cultura Corporativa. Se ha trabajado de forma proactiva para generar una experiencia diferencial.

ATRAER Y SELECCIONAR

1. Me intereso
2. Aplico ofertas
3. Proceso de selección

ACOGER

4. Me contratan
5. On boarding

VINCULAR

6. Día a día con mi manager
7. Mi entorno físico - relación con compañeros
8. Me desarrollan
9. Me evalúan
10. Me retribuyen
11. Momentos vitales
12. Busco/recibo comunicación
13. Cambio de posición
14. Ámbitos como clientes

FINALIZAR

15. Desvinculación

El proceso de escucha activa, que tiene el objetivo de realizar un plan de acción, a partir del feedback recibido de los empleados sobre los factores que más influyen en su experiencia se ha llevado a cabo mediante:

- Estudio de Compromiso anual
- Focus group con personas de diferentes ámbitos de la organización
- *Touchpoints* para interacciones más recurrentes y específicas
- En clave externa se ha realizado un *benchmark* de las mejores prácticas del mercado

El plan de acción del 2019 se ha focalizado en los **ámbitos de *onboarding*** (contratación), **crossboarding** (cambio de posición) y **evaluación.**

En el ámbito de *crossboarding* de **cambio de posición,** se ha trabajado en disponer de un modelo de selección predictiva, que proporcione de manera más ágil y proactiva los candidatos idóneos para cada posición, generando oportunidades personalizadas y construyendo una experiencia más atractiva y digital para los candidatos y los mánagers. Este proyecto incrementará la transparencia y la información integral del proceso, rediseñando a su vez el modelo de comunicación, favoreciendo la movilidad interna y el desarrollo de los profesionales.

Adicionalmente, para poder atraer al mejor talento externo se ha impulsado un proyecto de *Employer Branding* (RPO Digit & IT HUB) posicionando a CaixaBank como una marca atractiva para los perfiles digitales y tecnológicos, y generando un ecosistema disruptivo de aprendizaje y talento.

En referencia a la **evaluación**, la Entidad apuesta por un modelo de evaluación 360º y de feedback recurrente durante todo el año. Transicionando de un modelo con único evaluador, periodicidad anual y reconocimiento individual del manager, a otro que dispone de múltiples evaluadores (inputs transversales), generándose conversaciones regulares durante el año e incorporando reconocimientos informales.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa
Plan de Cultura Corporativa
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

De los objetivos del Plan Estratégico 2019-2021 y la Cultura corporativa de CaixaBank se derivan las siguientes políticas y principios en la gestión de las personas.

CaixaBank fomenta su política de gestión de las personas en el respeto por la diversidad, la igualdad de oportunidades y la no discriminación por razones de género, edad, discapacidad o cualquier otra circunstancia. De forma coherente, considera esencial garantizar la transparencia en la selección y la promoción interna de sus profesionales.



Asegurar que el talento puede desarrollar su potencial basado en la meritocracia, la diversidad, la transversalidad y el *empowerment*.

Desplegar la mejor propuesta de valor para los empleados y renovarla (nuevos entornos y espacios, metodologías y aplicaciones, sistemas de evaluación y de reconocimiento, ...) **mejorando su experiencia para incrementar el compromiso, fomentando el bienestar en un entorno saludable y sostenible.**

Promover los atributos de agilidad y colaboración, adecuando las estructuras y los procesos a modelos de trabajo más ágiles y transversales.

Evolucionar los canales de comunicación para fomentar la participación y la colaboración.

Todo esto para conseguir la satisfacción y motivación de la plantilla en un entorno laboral positivo.

El ADN de CaixaBank

Líneas estratégicas

Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa

Diversidad e igualdad de oportunidades

Estado de Información no financiera

Glosario

Informe de Verificación independiente

Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Diversidad e igualdad de oportunidades

Wengage Empowering DIVERSITY

CaixaBank está comprometida y trabaja en fomentar la diversidad en todas sus dimensiones como parte de la cultura corporativa, mediante la creación de equipos diversos, transversales e inclusivos, reconociendo la individualidad y heterogeneidad de las personas y eliminando cualquier conducta excluyente y discriminatoria.

Para ello cuenta con un marco sólido de políticas efectivas que garantizan el acceso equitativo de las mujeres a posiciones directivas (promoción interna), y velan por la paridad en la contratación, la formación y el desarrollo profesional, fomentando políticas de flexibilidad y conciliación y reforzando una cultura inclusiva que dispone de unos principios que se recogen en el **Manifiesto de Diversidad**. Para el fomento y difusión de la diversidad de género, funcional y generacional la Entidad dispone del programa Wengage.

Diversidad de género

El programa de **diversidad de género** persigue los retos de incrementar la representatividad de la mujer en posiciones directivas de CaixaBank, divulgar el valor de la diversidad y sensibilizar en los sesgos y estereotipos de género. A nivel externo queremos contribuir a sensibilizar sobre el valor de la diversidad en la sociedad.

46,8 %
mujeres que acceden por primera vez a una posición directiva (54,4 % en 2018)

44,6 %
mujeres que accceden a una posición directiva superior (42,2 % en 2018)

35,2 %
mujeres en posiciones directivas estratégicas (32,2 % en 2018)

Nota: datos de CaixaBank, S.A.

A nivel interno se presentan los siguientes objetivos y las principales iniciativas implementadas:

OBJETIVOS	INICIATIVAS
Reforzar el rol de las mujeres en la Entidad	• Programas de **mentoring femenino** (430 participantes). • **Mujer y Liderazgo**: programa de formación directiva realizado conjuntamente con IESE (40 directivas). • **Programa Promociona** de ESADE, formación directiva. • Inclusión de módulos de diversidad en todos los programas de desarrollo.
Involucrar y sensibilizar a todos/as	• Edición y difusión del libro *"**Comunicación Igualitaria:** el reto de las relaciones interpersonales, estereotipos de género en nuestras comunicaciones y relaciones socioprofesionales".* • Creación de contenidos audiovisuales, **vídeos "De Cerca"** y otros de tipo divulgativo en materia de diversidad e igualdad.
Contribuir desde los procesos de Recursos Humanos	• Asegurar la diversidad de género en los programas predirectivos. • Incorporar la visión diversidad en las ternas de los procesos de promoción directiva y en el comité de talento. • Extensión del programa Wengage a las empresas del Grupo.
Visualizar la diversidad	• **Networking** con el programa **"Desayunos con Talento"** (focalizado en funciones predirectivas). • Difusión de contenidos audiovisuales mediante la intranet corporativa relacionados con el programa de diversidad Wengage. • Encuentros **"Think Tank"** con los **agentes de igualdad** y equipos de las territoriales.

A nivel externo se divulga la igualdad de oportunidades y el valor de la diversidad en tres ámbitos:

ÁMBITOS	INICIATIVAS
Liderazgo y emprendimiento	• **CaixaBank Talks,** espacios de debate sobre temas de igualdad organizados en las oficinas de la Entidad con más de 1.000 asistentes. • Organización del **Premio Mujer Empresaria** y colaboración con el premio internacional **IWEC** de apoyo a las mujeres emprendedoras. • Patrocinio de eventos y congresos de mujer, negocios y liderazgo: **Global Mentoring Walk** organizada con **Vital Voices, International Women's Forum** Barcelona, **Encuentro de Directivas** en Valencia, premios **e-Woman** y **Womanthon** de desarrollo femenino.
Innovación y educación	• **2ª edición Premios WONNOW** junto con Microsoft para apoyar y potenciar la presencia de mujeres en carreras STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas). • Talleres para despertar el interés en carreras STEM dirigidos al público femenino junto a GSMA. • Eventos externos que fomentan la diversidad: exposición itinerante **Disney** en CaixaForum y foro realizado con el Aspen Institute de reflexión inclusiva.
Deporte	• Apoyo al deporte femenino a través de los **patrocinios** a la selección española femenina de fútbol y de baloncesto y de otros eventos deportivos (p.ej. carreras por la igualdad).

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa
Diversidad e igualdad de oportunidades
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

La **Semana de la Igualdad** trata tres tipologías de contenidos: corresponsabilidad familiar, deporte y empresa y emprendimiento, con un total de 11 eventos (entre charlas, debates, talleres en *streaming*,...) y con la colaboración de más de 20 ponentes.



RECONOCIMIENTOS

CaixaBank ha sido incluida en 2019 dentro del **Índice Bloomberg *Gender Equality*,** sello a nivel mundial de reconocimiento al esfuerzo en transparencia y en lograr que las mujeres avancen en el mundo empresarial. Además, CaixaBank ha renovado en 2019 el **Certificado Empresa Familiarmente Responsable (efr),** con calificación B+ (empresa proactiva) que otorga la Fundación MásFamilia en reconocimiento al fomento del equilibrio empresa, trabajo y familia, a través de la implantación de políticas y medidas que lo avalen. Destaca también el premio **Intrama TOP Diversity Company.**

ADHESIONES A PRINCIPIOS NACIONALES E INTERNACIONALES DE FOMENTO DE LA DIVERSIDAD

Asociación EJE&CON (Asociación española de Ejecutiv@s y Consejer@s) y patrocinador de la Encuesta de Seguimiento del Código de Buenas Prácticas para la Gestión del Talento y la Mejora de la Competitividad de la Empresa que se realiza en colaboración con la Fundación máshumano e IESE Business School, cuyo objeto es medir periódicamente el grado de cumplimiento de las recomendaciones del Código por parte de las entidades adheridas.

Iniciativa de la ONU mujeres y al Pacto Mundial de las Naciones Unidas por el cual asume el compromiso público de alinear sus políticas para hacer avanzar la igualdad de género.

Acuerdo Voluntario con el Instituto de la Mujer que promueve una mayor representatividad de la mujer en posiciones directivas.

Charter de la diversidad firmado en el 2011, el cual representa un compromiso voluntario para fomentar la igualdad de oportunidades y la adopción de medidas antidiscriminatorias.

El ADN de CaixaBank

Líneas estratégicas

Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa

Diversidad e igualdad de oportunidades

Estado de Información no financiera

Glosario

Informe de Verificación independiente

Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

>> LA DIVERSIDAD DE GÉNERO EN CIFRAS [1]

Nº de empleados distribuidos por sexo

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Hombres	17.408	16.302	13.593	12.397	2.171	2.123
Mujeres	20.032	19.434	15.848	15.175	2.717	2.717
Total	**37.440**	**35.736**	**29.441**	**27.572**	**4.888**	**4.840**

Nº de empleados por tipología de contrato y sexo

Grupo CaixaBank	Contrato fijo o indefinido a tiempo completo		Contrato fijo o indefinido a tiempo parcial		Contrato temporal	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Hombres	16.904	16.020	23	30	481	252
Mujeres	19.394	19.101	45	23	593	310
Total	**36.298**	**35.121**	**68**	**53**	**1.074**	**562**

Nº de incorporaciones por sexo

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Hombres	775	615	481	222	114	117
Mujeres	833	510	528	209	142	127
Total	**1.608**	**1.125**	**1.009**	**431**	**256**	**244**

Nº de despidos por sexo

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Hombres	75	52	50	36	15	2
Mujeres	44	40	23	24	8	7
Total	**119**	**92**	**73**	**60**	**23**	**9**

La rotación no deseada es del 0,3%, calculado como despidos totales (sin incluir plan de reestructuración y desvinculaciones voluntarias) sobre la plantilla media.

Remuneraciones medias[1] por sexo

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Hombres	65.066	65.857	69.126	70.318	40.556	41.431
Mujeres	51.978	53.076	56.313	57.564	29.355	30.542
Total	**58.053**	**58.902**	**62.237**	**63.294**	**34.330**	**35.310**

[1] Se incluye la retribución fija al 100% y anualizada más la retribución variable pagada.

La remuneración media del Comité de Dirección es de 1.117 miles de euros. Este Comité está formado por 9 hombres y 2 mujeres, por lo que no se desglosa la remuneración media por sexo por motivos de confidencialidad de esta información.

Remuneración media de los Consejeros por sexo - CaixaBank S.A.[2] (en miles de euros)

	2018	2019
Hombres	549	474
Mujeres	154	113
Total	**439**	**385**

[2] Incluye la remuneración derivada de cargos distintos a los propios de representación del Consejo de Administración (Presidente y Consejero Delegado).

La comparativa de remuneraciones calculada como promedio de mujeres menos promedio de hombres sobre promedio remuneración hombres es del 19% (20% en 2018).

La brecha salarial de género se calcula comparando salarios entre empleados con la misma antigüedad en la empresa, que realizan la misma función o posición y que disponen del mismo nivel. Esto permite comparar trabajos similares.

Brecha salarial

	Grupo CaixaBank	CaixaBank, S.A.	Banco BPI
2018	1,64%	0,55%	5,17%
2019	1,69%	0,63%	5,30%

[1] En 2019 se reporta información a nivel de Grupo CaixaBank, mientras que en 2018 se reportaba a nivel Grupo CaixaBank España.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa
Diversidad e igualdad de oportunidades
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Con fecha de 8 de mayo de 2019 se alcanzó un acuerdo laboral de reestructuración por causas objetivas, productivas y organizativas con la representación laboral, que contempla la salida de 2.023 personas (principalmente a 1 de agosto de 2019).

A continuación se muestran los datos de salidas por planes de desvinculación masiva (plan de reestructuración y desvinculaciones voluntarias (incentivadas) a 31 de diciembre de 2019:

Nº salidas por clasificación profesional y género

	Hombres	Mujeres	Total general
Directivos	258	63	321
Mandos Intermedios	202	124	326
Resto Empleados	785	512	1.297
Total	**1.245**	**699**	**1.944**

Nº salidas por edad y género

	Hombres	Mujeres	Total general
30-39 años	14	20	34
40-49 años	50	64	114
50-59 años	1.162	612	1.774
>59 años	19	3	22
Total	**1.245**	**699**	**1.944**

Con fecha 31 de enero de 2020 se ha alcanzado un Acuerdo Laboral de Desvinculaciones Voluntarias Incentivadas, que afectaría a un colectivo potencial de 376 empleados formado por los empleados de las generaciones de 1962 y anteriores que prestan sus servicios en las provincias de Barcelona y Teruel.



Diversidad funcional

El programa de **diversidad funcional** consiste en la sensibilización, integración y apoyo de los empleados con discapacidad, basándose en el respeto a las personas y garantizando la igualdad de oportunidades y la no discriminación. El programa:

- Sensibiliza a las personas de la entidad impulsando los valores de la diversidad y la no discriminación
- Mejora el clima laboral cambiando la actitud de las personas
- Contribuye a aumentar el compromiso y el orgullo de pertenencia

Las iniciativas de este programa comprenden:

- Campañas de comunicación interna a través de la intranet corporativa, mostrando los beneficios sociales adicionales para este colectivo.
- Fomento de la contratación interna mediante bolsas de trabajo y programas específicos de becarios en colaboración con Incorpora ("la Caixa").
- Potenciar ternas en contratación de proveedores que sean Centros Especiales Empleo (CEE).

En enero 2020 se ha alcanzado un acuerdo con la representación legal de los trabajadores sobre política inclusiva de personas con discapacidad.

343
empleados con discapacidad en 2019
(334 en 2018)

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa
Diversidad e igualdad de oportunidades
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Diversidad generacional

El programa de **diversidad generacional** parte del diagnóstico de situación en la Entidad, en el que se analiza la evolución demográfica e impacto en los indicadores estructurales. Este proyecto comprende entrevistas internas, benchmarking y sesiones de *design thinking* con profesionales de diferentes generaciones, que comparten conocimientos y experiencias con el objetivo de implementar el diseño de planes de acción.

Paralelamente la Entidad colabora con el **Observatorio Generación & Talento** el cual en 2019 ha realizado un estudio global de las características de las diferentes generaciones que hoy conviven en las empresas poniendo foco en las características de los líderes. Este tipo de estudios permitirá:

- Identificar los obstáculos y palancas de cada generación que convive en la Entidad.
- Diseñar un plan de acción transversal para potenciar los puntos fuertes de cada generación.
- Diseñar acciones para evitar pérdidas de *expertise* cuando las personas se desvinculan de la Entidad.
- Visualizar la diversidad generacional y poner en valor sus características diferenciales.

>> LA DIVERSIDAD GENERACIONAL EN CIFRAS [1]

Nº de empleados distribuidos por edad

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
<30 años	2.094	1.946	1.720	1.498	184	225
30-39 años	9.238	7.789	7.133	5.912	1.234	1.009
40-49 años	19.370	20.155	15.521	16.236	2.487	2.461
50-59 años	6.538	5.572	4.996	3.851	894	1.004
>59 años	200	274	71	75	89	141
Total	**37.440**	**35.736**	**29.441**	**27.572**	**4.888**	**4.840**

Nº de empleados distribuidos por tipología de contrato y edad

Grupo CaixaBank	Contrato fijo o indefinido a tiempo completo		Contrato fijo o indefinido a tiempo parcial		Contrato temporal	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
<30 años	1.201	1.477	4	5	889	464
30-39 años	9.045	7.687	18	14	175	88
40-49 años	19.332	20.131	31	19	7	5
50-59 años	6.524	5.555	11	12	3	5
>59 años	196	271	4	3	0	0
Total	**36.298**	**35.121**	**68**	**53**	**1.074**	**562**

Número de empleados despedidos distribuidos por edad

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
<30 años	4	8	4	5	0	3
30-39 años	38	18	21	10	7	3
40-49 años	47	49	33	33	5	3
50-59 años	24	15	15	11	7	0
>59 años	6	2	0	1	4	0
Total	**119**	**92**	**73**	**60**	**23**	**9**

Remuneraciones medias por edad

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
<30 años	23.290	25.878	23.256	25.990	16.217	17.580
30-39 años	45.337	45.412	48.967	49.229	24.110	24.512
40-49 años	61.312	61.731	65.861	66.196	34.563	34.520
50-59 años	73.461	77.111	81.406	85.048	47.378	47.360
>59 años	92.732	92.300	153.515	148.917	63.050	68.524
Total	**58.053**	**58.902**	**62.237**	**63.294**	**34.330**	**35.310**



[1] En 2019 se reporta información a nivel de Grupo CaixaBank, mientras que en 2018 se reportaba a nivel Grupo CaixaBank España.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa
Diversidad e igualdad de oportunidades
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Plan de Igualdad

Para garantizar la igualdad de oportunidades, en CaixaBank, S.A. y en otras entidades del Grupo existen diferentes planes de igualdad que comparten con el objetivo de fomentar, divulgar y contribuir a su vez en la equidad de género, e incorpora las políticas para facilitar la conciliación de la vida laboral y personal de su plantilla. Cabe destacar, dentro de la multitud de condiciones que mejoran las recogidas en el Convenio Colectivo, las mejoras en los permisos retribuidos por matrimonio, maternidad y paternidad, enfermedad o fallecimiento de familiares, traslados de domicilio, etc. (2.555 empleados se han acogido a estos permisos en 2019), las reducciones de jornada por cuidado de hijos de hasta 12 años o hijos con minusvalías (1.691 empleados han solicitado reducciones de jornada en 2019) y excedencias por cuidado de personas dependientes, por violencia de género, por mantenimiento de la convivencia, solidaria, por razones personales y por estudios (555 empleados han solicitado excedencias en 2019)[1].

En enero 2020, en CaixaBank S.A., se ha firmado con todos los sindicatos un **nuevo Plan de Igualdad que contiene mejoras sustanciales** en cuanto a:

- Objetivo de representatividad de la mujer en posiciones directivas.
- Conciliación: ampliación del permiso por defunción del cónyuge o pareja de hecho con hijos menores y ampliación del permiso de paternidad en 10 días progresivamente en 3 años, para fomentar la corresponsabilidad en la unidad familiar. Adicionalmente se amplía la flexibilidad a una hora respetando las necesidades organizativas.

CaixaBank lleva años apostando en políticas de desconexión que fomentan la conciliación laboral para los empleados. En los acuerdos laborales internos se recogen medidas de racionalización de la actividad formativa y comercial de carácter presencial, se limitan el número de actividades que se pueden realizar fuera del horario general establecido en el Convenio Colectivo y siempre primando la voluntariedad de las personas. Centrándonos en lo que se refiere a la desconexión digital CaixaBank dispone de un protocolo cuyos aspectos más destacados son :

- Derecho a no responder comunicaciones una vez finalizada la jornada laboral.
- No envio de comunicaciones desde las 19 horas hasta las 8 horas del dia siguiente, ni en vacaciones, permisos ni fines de semana.
- No convocar reuniones que finalicen más allá de las 18:30 horas.
- Incorporar buenas prácticas para minimizar reuniones y desplazamientos fomentando el uso de herramientas colaborativas.

[1] Datos de empleados de CaixaBank, S.A.



El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa
Desarrollo profesional y compensación
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Desarrollo profesional y compensación

Desarrollo del potencial

CaixaBank apuesta por potenciar las competencias profesionales críticas de sus profesionales y por su desarrollo. Para ello se realizan evaluaciones a prácticamente el 100% de los empleados que permiten una visión integral: evaluación de desempeño y de competencias, poniendo especial énfasis en 2019 en el proceso de Feedback Directivo a los miembros del Comité de Dirección con evaluaciones por parte de sus equipos, colaterales y de otros colaboradores de distintas áreas.

Directivos y pre-directivos

La Entidad fomenta los programas de desarrollo profesional tanto a nivel directivo como a nivel pre-directivo, y por ellos en 2019 han pasado 2.819 participantes. Destacan:

- Programa directivo **"Rethink"** enfocado a certificar las competencias de liderazgo y fomentar la estrategia y la transversalidad en la Entidad, reforzando el modelo de Liderazgo Transformador, cuyos principios son:
  - Estar al servicio de los colaboradores acompañándolos para conseguir los resultados.
  - Potenciar la innovación y la creatividad como palancas de cambio.
  - Impulsar el crecimiento personal y profesional de los colaboradores.
  - Ser referentes éticos ante nuestros grupos de interés.
- Programa pre-directivo **"Progresa"** dirigido a profesionales de distintas áreas y Direcciones Territoriales (Directores/as de oficina, Gerentes de Servicios Centrales y Directores/as de Banca Privada y de Banca de Empresas), que incluye sesiones de ***coaching.***

La **formación directiva** contempla dos etapas (incorporación y consolidación) y una tercera para los colectivos de alto potencial. Este programa propone un desarrollo incremental en función de la consolidación en el cargo y dónde se incorpora el concepto de "Certificación" a través de Universidades y Escuelas de negocios.

- **Incorporación:** formación dirigida al desarrollo de un liderazgo centrado en uno mismo y en sentar bases del negocio. Se plantea para profesionales que acceden a nuevas funciones directivas. Programas: **PROA, GPS, Certificación C1,** sesiones de **intervisión y coaching de transición.**
- **Consolidación** (entre 3 y 5 años en la función): centrada en el rol como líderes de otros e impulsores del cambio y de la ejecución de la estrategia. Programas: **Certificación C2,** programas relacionados con la **Transformación en la era digital** y sesiones de **coaching de consolidación.**
- **Desarrollo alto potencial:** aquí se plantean propuestas con la finalidad de contribuir e impulsar el desarrollo del liderazgo para directivos con alto potencial. **Programa TOP 200.**

>> PRINCIPALES COLABORADORES EN LA CREACIÓN Y DESARROLLO DE PROGRAMAS CON CAIXABANK:

IESE Business School University of Navarra · INSEAD The Business School for the World · IMD · The Aspen Institute · <ISDI> · Financial Times | ie Business School Corporate Learning Alliance

99,3 % de posiciones directivas cubiertas internamente en 2019
(CaixaBank, S.A.)

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa
Desarrollo profesional y compensación
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Talento joven

El programa **CaixaBank First Experience,** ha sido premiado a nivel internacional con la categoría de bronce en el **Learning Awards 2019** como uno de los mejores programas de *onboarding* en Europa, y a nivel nacional como **el mejor programa de retención y atracción del talento** por la **Fundación Cegos**. Es un programa *blended* (presencial y online a través de virtaula mediante gamificación) de aprendizaje que comprende dos años y que acompaña a los nuevos empleados en todo momento facilitando su integración y haciéndolos sentir parte de la Entidad. El programa dispone de una fase de integración, donde los nuevos empleados realizan un training presencial de una semana en los Servicios Corporativos de Barcelona, con el objetivo de darles la bienvenida y explicarles la organización y una fase de itinerario formativo a través de formación online (con contenido normativo de acuerdo a los requerimientos de MIFID II).

Asimismo, CaixaBank dispone de programas de atracción de talento externo como **Young Management Program** (YMP), **WONNOW** y **New Graduates** para el segmento de *Corporate & Institutional Banking*. Con el objetivo de seguir potenciando el talento joven y facilitar su captación nace en 2019 **Talent Programs - New Graduates SS.CC,** con el que será posible disponer de una cartera de talento joven para prevenir la demanda de perfiles necesarios para la transformación en la era digital y otras posiciones.

Formación continua

CaixaBank Campus es la marca bajo la que se desarrolla la oferta formativa de la Entidad, fomentando una cultura de aprendizaje continuo y donde la figura del formador interno, como facilitador de aprendizaje es un valor diferencial clave. Este modelo estructura la oferta formativa en tres grandes bloques:

- Formación obligatoria, exigida por el regulador.
- Formación recomendada que da respuesta a los retos del negocio.
- Autoformación que da respuesta a las necesidades individuales de nuestros empleados.

3.587.700
horas de formación en 2019

98
horas de formación por empleado

94 %
de la formación a través de la plataforma Virtaula (online)

16,7 MM€
inversión total en formación

456 €
inversión en formación por empleado

1.958
formadores internos en CaixaBank, S.A.

En la plantilla de CaixaBank, S.A, 18.074 profesionales están certificados en MIFID II y 6.548 profesionales cuentan con una certificación por encima de MiFID II. Adicionalmente a raíz de la nueva regulación normativa de la Ley de Crédito Inmobiliario 9.863 empleados están certificados en esta materia.

Destacan en 2019 el lanzamiento de la academia virtual de inglés *(Education First)* y los itinerarios de formación de Transformación en la Era Digital, alineados con el nuevo Plan Estratégico y con el objetivo de desarrollar el Talento Digital y profundizar en como la transformación digital impacta en la relación con el cliente, en el modelo de negocio y en la forma de trabajar. Se estructura en 4 bloques: Entorno digital, Habilidades Digitales, Data Academy y Metodologías ágiles de trabajo.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa
Desarrollo profesional y compensación
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Compensación adecuada y meritocrática

El Consejo de Administración de CaixaBank aprobó en 2017 la última actualización de la **Política General de Remuneración de CaixaBank,** la cual detalla las principales características de cada elemento retributivo. Está a disposición de todos los empleados a través de la intranet corporativa.

Los componentes de la remuneración en CaixaBank incluyen principalmente:

- Una remuneración fija basada en el nivel de responsabilidad y la trayectoria profesional del empleado, que constituye una parte relevante de la compensación total y que está regulada por el Convenio Colectivo y los diferentes acuerdos laborales internos.

- Una remuneración variable en forma de bonus o incentivos vinculados a la consecución de objetivos previamente establecidos y definida de modo que evite los posibles conflictos de interés y, en su caso, incluya unos principios de valoración cualitativa que tengan en cuenta la alineación a los intereses del cliente y las normas de conducta, y a una gestión prudente de los riesgos.

Los principios de la Política General de Remuneración son aplicables a todos los empleados del Grupo CaixaBank y entre otros objetivos persigue principalmente impulsar comportamientos que aseguren la generación de valor a largo plazo y la sostenibilidad de los resultados en tiempo. Además, basa su estrategia de atracción y retención del talento en facilitar a los profesionales la participación en un proyecto social y empresarial distintivo, en la posibilidad de desarrollarse profesionalmente y en unas condiciones competitivas de compensación total.

En 2020 se implementará el programa de retribución flexible para todos los empleados que permitirá un ahorro fiscal y la personalización de la retribución de acuerdo a las necesidades de cada persona. La compensación total irá incorporando una serie de productos como: el seguro de salud de familiares, tarjetas de transporte, servicio de guardería y seguro de ahorro a la jubilación.

>> DESARROLLO PROFESIONAL Y COMPENSACIÓN EN CIFRAS[1]

Número de empleados por clasificación profesional

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Directivos	6.027	5.571	5.399	4.905	450	411
Mandos intermedios	7.968	7.000	6.522	5.852	649	647
Resto de empleados	23.445	23.165	17.520	16.815	3.789	3.782
Total	**37.440**	**35.736**	**29.441**	**27.572**	**4.888**	**4.840**

Número total de horas de formación por categoria profesional

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Directivos	397.664	703.195	391.607	685.150	1.991	11.882
Mandos intermedios	566.009	847.140	476.439	779.749	57.723	48.415
Resto de empleados	1.577.976	2.037.365	1.247.136	1.706.423	216.036	229.107
Total	**2.541.649**	**3.587.700**	**2.115.182**	**3.171.322**	**275.750**	**289.404**

Remuneraciones medias por clasificación profesional

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Directivos	94.534	97.444	92.868	95.513	85.533	95.839
Mandos intermedios	67.699	69.375	70.094	72.022	41.374	43.650
Resto de empleados	45.853	46.497	49.918	50.927	26.654	27.361
Total	**58.053**	**58.902**	**62.237**	**63.294**	**34.330**	**35.310**

Número total de empleados distribuidos por tipología de contrato y clasificación profesional

Grupo CaixaBank	Contrato fijo o indefinido a tiempo completo		Contrato fijo o indefinido a tiempo parcial		Contrato temporal	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Directivos	6.020	5.556	6	13	1	2
Mandos intermedios	7.960	6.995	3	3	5	2
Resto de empleados	22.318	22.573	59	37	1.068	555
Total	**36.298**	**35.124**	**68**	**53**	**1.074**	**559**

Nº de despidos por clasificacion profesional

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Directivos	17	15	9	14	5	0
Mandos intermedios	21	11	13	6	3	1
Resto de empleados	81	66	51	40	15	8
Total	**119**	**92**	**73**	**60**	**23**	**9**

[1] En 2019 se reporta información a nivel de Grupo CaixaBank, mientras que en 2018 se reportaba a nivel Grupo CaixaBank España.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa
Experiencia del empleado
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Experiencia del empleado

Desplegar la mejor propuesta de valor para los empleados para mejorar su experiencia, incrementar el compromiso y fomentar el bienestar en un entorno saludable y sostenible

La propuesta de valor se estructura en 4 pilares:

- Contigo crecemos
- Trascendemos socialmente
- Innovamos juntos
- Confiamos en las personas



Entorno laboral

Disponer de un entorno laboral positivo donde los equipos se sientan motivados y comprometidos es esencial para CaixaBank. Para ello, es importante prestar atención a sus opiniones y en base a esta escucha elaborar un plan de acción para adaptarse a sus necesidades. Por este motivo, se considera que evaluar el clima sociolaboral, la experiencia empleado, así como la calidad de servicio ofrecida de forma periódica ayuda a conseguir este entorno que se persigue.

La Entidad mide el compromiso y la satisfacción de sus empleados mediante el Estudio de Compromiso y el de Calidad de Servicio, así como también mediante monitores como por ejemplo MercoTalento o el Índice Medición Experiencia Empleado (IMEX).

El estudio de compromiso se realiza bianualmente para toda la plantilla, el Estudio de Compromiso 2019 se realizará durante el primer trimestre de 2020 y como novedad destaca la posibilidad de elaborar planes de acción de mejora personalizados para cada unidad organizativa.

En 2019 la iniciativa del trabajo remoto en Servicios Centrales ha permitido incrementar la flexibilidad y satisfacción.

Modelos de trabajo más ágiles y transversales

CaixaBank apuesta por una estructura ágil y colaborativa por este motivo está desarrollando un proyecto que persigue la simplificación del número de niveles organizativos que debe permitir la mejora del *time to market*, la reducción de los tiempos de reacción y decisión, y al mismo tiempo comportará una mejora del compromiso de los empleados, la posibilidad de desarrollar el talento interno, así como el aumento de la productividad y la calidad de la entrega.

A nivel de Grupo, se está evolucionando y racionalizando el modelo corporativo con el objetivo de mejorar el control, la gobernanza y las eficiencias mediante la creación de servicios compartidos.

En 2019, mediante el proyecto HR Business Partner se ha rediseñado el modelo de relación con el cliente interno logrando un servicio de mayor proximidad, agilidad, proactividad y calidad.

La transición hacia modelos de trabajo más ágiles se enmarca en el proyecto de transformación agile que persigue la aceleración y la adopción de metodologías ágiles para aumentar la flexibilidad y la eficiencia en la aportación de soluciones, con foco en cliente y rompiendo silos mediante el trabajo colaborativo. Como principales líneas de trabajo se encuentra la definición de la estrategia y del roadmap de la transformación agile, la implantación de las metodologías ágiles a todos los niveles mediante coaching y la capacitación de nuevos roles, fomentando la transversalidad y las relaciones circulares.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa
Experiencia del empleado
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Normas laborales y derechos de la plantilla

En CaixaBank es básico el respeto a las normas laborales, los derechos de la plantilla y de sus representantes, todo ello en un marco de consenso con las fuerzas sindicales. Es de aplicación el Convenio Colectivo de Cajas y Entidades Financieras de ahorro a la totalidad de la plantilla de CaixaBank S.A., teniendo también acuerdos que desarrollan y mejoran las condiciones reguladas en el mismo.

Con carácter general, la mayoría de la plantilla, realiza el horario laboral establecido en el convenio colectivo de entidades financieras y de ahorro, y se realizan acuerdos laborales específicos con la Representación Laboral de los Trabajadores (RLT), cuando se dan casuísticas excepcionales. CaixaBank, S.A. forma parte de la Comisión permanente paritaria de interpretación del Convenio, que busca desarrollar las normas laborales que son de aplicación a todos los empleados del sector.

CaixaBank, S.A., mantiene y promueve una total neutralidad con las diferentes fuerzas sindicales presentes en la Entidad. Los representantes sindicales presentes en los comités de empresa son elegidos cada 4 años en sufragio personal, libre, directo y secreto y son informados de los cambios relevantes que se puedan producir en la Entidad.

En 2019 en el ámbito del Convenio Colectivo, se ha alcanzado un acuerdo marco en materia de registro de jornada con la representación legal de los trabajadores. Además, ante el vencimiento del Convenio Colectivo en fecha 31/12/2018, se ha constituido la mesa de negociación del nuevo convenio y se han iniciado las negociaciones para establecer las condiciones de un nuevo Convenio Colectivo del Sector.

Con el objetivo de concienciar y preparar a la plantilla en materia de Seguridad y Salud en el trabajo, CaixaBank ofrece periódicamente contenidos formativos referidos a seguridad en oficinas, seguridad y salud laboral, medidas de emergencia y primeros auxilios.

100 %
plantilla Grupo CaixaBank adherida a algún convenio colectivo

Fomento del bienestar en un entorno saludable y sostenible

La Dirección se encuentra altamente sensibilizada en potenciar todas aquellas iniciativas y actuaciones que favorezcan unas adecuadas condiciones de trabajo, mostrando su compromiso en:

- Fomentar una cultura preventiva en todos los niveles de la organización.
- Garantizar el cumplimiento de la legislación aplicable, así como de los compromisos voluntarios que se suscriban.
- Considerar los aspectos preventivos en origen.
- Implantar medidas de mejora continua.
- Formar y sensibilizar a la plantilla.
- Mantener un sistema de gestión de Prevención de Riesgos Laborales según requisitos de la norma OHSAS 18001, cuya exigencia es superior a la norma legal.

CaixaBank, S.A. dispone de comités específicos para garantizar la seguridad y la salud de la plantilla:

- **Comité Único de Seguridad y Salud Laboral.** Establece los objetivos antes mencionados y hace seguimiento de las actividades preventivas, poniendo especial énfasis no solo en las auditorías reglamentarias, sino también en otras de carácter voluntario OHSAS 18001 (desde 2005).
- **Comité de Coordinación de Prevención de Riesgos Laborales.** Define las políticas en materia de prevención en este ámbito mejorar el control, la gestión y el seguimiento de las necesidades en materia de seguridad y salud y la realización de acciones formativas.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa
Experiencia del empleado
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Empresa Saludable

El proyecto de empresa saludable reafirma su compromiso con la seguridad, la salud y el bienestar de la plantilla, ya que:

- Tiene efectos en la productividad y competitividad de las empresas y por tanto en su sostenibilidad
- se consigue una plantilla más sana, motivada y satisfecha
- aumenta el orgullo de pertenencia y su compromiso
- mejora la imagen corporativa
- favorece la captación y retención de talento
- mejora el clima laboral
- reduce el absentismo

Y se estructura en tres ejes:

Seguridad

Entornos de trabajo seguros y emocionalmente saludables.

La Entidad se propone alcanzar la excelencia en la cultura preventiva y entornos de trabajo seguros, para ello se va a analizar la transición hacia la certificación ISO 45001, incorporando el bienestar como concepto global.

En materia psicosocial se ha realizado un programa de intervención que evalúa los efectos psicosociales y define planes de acción para la disminución de factores estresantes.

Prueba de la mejora continua en materia de prevención, CaixaBank ha sido reconocida internacionalmente con el ***"Occupation Risk Prevention 2019"*** otorgado por la Fundación Internacional ORP gracias a la implementación de un programa de gestión integral de la prevención para la plantilla en el extranjero.

Salud

Promoción de estilos de vida saludable, equilibrando la vida laboral y salud como elemento clave.

CaixaBank ha acondicionado espacios físicos para fomentar actividades saludables y deportivas y ha potenciado el apartado de seguridad, salud y bienestar laboral en la intranet corporativa con el objetivo de consolidarse como Empresa Saludable. Para ello, también se ofrecen programas individualizados y colectivos para mejorar estilos de vida y la gestión de la salud a través de la plataforma interna y de ***"Adeslas Salud y Bienestar"***.

Las actividades de CaixaBank no comportan el desarrollo en sus trabajadores de ninguna de las enfermedades profesionales catalogadas.

Bienestar

Forjar una cultura de la flexibilidad con entornos que promueven el bienestar de la plantilla con beneficios que faciliten su día a día.

La Escuela de Rendimiento Sostenible en Virtaula incorpora contenidos que contribuyen a mejorar el bienestar personal de la plantilla con formación en salud y nutrición, mindfulness, medio ambiente y pensamiento positivo entre otros.

Con la ampliación de medidas para la promoción de nuevos entornos y formas de trabajo (remoto, agile,...) así como estudiando a su vez fórmulas para un envejecimiento activo y saludable de la plantilla, será posible el objetivo de conseguir una plantilla emocionalmente más sana.



El ADN de CaixaBank

Líneas estratégicas

Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa

Experiencia del empleado

Estado de Información no financiera

Glosario

Informe de Verificación independiente

Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

>> ENTORNO LABORAL EN CIFRAS[1]

Accidentabilidad en el trabajo - Grupo CaixaBank

	2018	2019
Nº total de accidentes	520	523

En 2019 los accidentes graves se distribuyen en 2 mujeres y 5 hombres, y los no graves en 345 mujeres y 171 hombres.

Frecuencia de los accidentes en el trabajo - Grupo CaixaBank

	2018	2019
Índice de frecuencia de accidentes[2]	1,93	1,77

[2] En 2019 el índice de frecuencia de accidentes para mujeres es del 2,43 y del 1,01 para hombres.

Número de horas de absentismo gestionable - Grupo CaixaBank

	2018	2019
Horas de absentismo gestionable	1.775.752	1.684.796

2,82 %
índice de absentismo gestionable (enfermedad y accidente)

[1] Los datos de 2018 se han reexpresado homogeneizando el criterio utilizado en 2019.

Canales de comunicación para fomentar la participación y la colaboración

La comunicación interna en CaixaBank se focaliza principalmente en:

- Difundir y acompañar los retos del Plan Estratégico y las prioridades de negocio.
- Transmitir los valores de la Entidad como elemento diferencial.
- Reconocer y reforzar las buenas prácticas profesionales.
- Potenciar la cultura corporativa y el orgullo de pertenencia.

CaixaBank cuenta con diversos canales de comunicación entre el empleado y la Entidad, destacan:

- El espacio **"Personas",** un diario digital de alcance global y transversal que, con casi 1,5 millones de accesos mensuales y un promedio de 2,5 novedades diarias, se focaliza en el protagonismo de las personas de la Entidad, así como en la información institucional y los hitos de relevancia para la actividad diaria, desde una óptica estratégica, motivacional y de negocio.

  Durante 2019, han tenido una especial relevancia las noticias, los vídeos y los testimonios incluidos en los planes de comunicación del nuevo **Plan Estratégico 2019 – 2021,** del programa de Cultura **'Somos CaixaBank'** y del lanzamiento del nuevo *claim* de Marca **#EscucharHablarHacer.**

  Para avanzar en la participación y la colaboración, durante 2019, se ha testeado la nueva herramienta **People*Now,*** una evolución de 'Personas' que debe implantarse en el primer semestre de 2020 en toda la Entidad, centrada en la experiencia de usuario, que permite integrar las diferentes herramientas de Microsoft Office 365 y SharePoint para facilitar la comunicación multidireccional y la transversalidad dentro de la organización, de manera personalizada y relevante. El objetivo principal es que el entorno digital de trabajo se convierta en un espacio inteligente y moderno, en el que fluyen la colaboración, la información y el conocimiento.
- La revista CanalCaixa, una publicación editorial monográfica, en papel y digital, que enfatiza y difunde los valores y la cultura de la Entidad a través del testimonio de sus personas.
- La organización y coordinación de **eventos internos,** como la **Convención de Directivos**, y el asesoramiento en actos con empleados liderados por otras áreas del banco.
- **FlashDirectivo,** un canal audiovisual que acerca los principales mensajes del Consejero Delegado a todos los profesionales de CaixaBank, en cada presentación de resultados.
- **Canal de consultas y denuncias,** integrado en la intranet corporativa.

Durante el año 2019, se han recibido 5 denuncias formales referidas a posibles comportamientos de acoso laboral y sexual. Se determina por parte de los gestores externos que no hay ningún caso de acoso.

Tal y como establece el Protocolo, los gestores externos han realizado informes de las cinco denuncias formales, con el siguiente resultado: tres resoluciones de no existencia de acoso y archivo de denuncia; y dos resoluciones de no existencia de acoso con recomendación de medidas tendentes a mediar entre las partes.

En el ámbito de la intranet corporativa, durante el año 2019 y dentro del espacio Wengage Diversity, se destaca el apartado de Prevención del Acoso.

Así mismo, se han realizado acciones de formación de difusión del protocolo de prevención de acosos. En el curso de formación del Código Ético, se ha destacado el canal específico del Protocolo de Acoso.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera
Evolución resultados y actividad
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Lograr una **rentabilidad atractiva,** manteniendo **la solidez financiera**

Evolución **resultados y actividad**

Segmentación de negocios

A efectos de la presentación de la información financiera, el Grupo se configura con los siguientes segmentos de negocio:

Bancario y Seguros:

- Recoge los resultados de la actividad bancaria, seguros y gestión de activos realizada por el Grupo esencialmente en España, así como la gestión de liquidez, ALCO, la financiación al resto de negocios y las actividades corporativas de todo el Grupo. Incluye, asimismo, los negocios adquiridos por CaixaBank a BPI durante 2018 (seguros, gestión de activos y tarjetas).

Participaciones

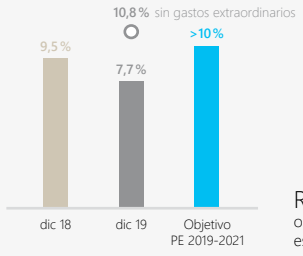
- El negocio recoge esencialmente los ingresos por dividendos y/o método de la participación netos del coste de financiación de las participaciones así como los resultados de operaciones financieras en Erste Group Bank, Telefónica, Repsol, BFA y BCI. Desde el 1 de enero de 2019 se incorpora a este segmento la participación del 20 % en Coral Homes tras la venta del negocio inmobiliario a finales de diciembre de 2018. Asimismo incluye impactos relevantes en resultados de otras participaciones significativas en sectores diversos.
- Incluye la participación en BFA que, tras reestimar la influencia significativa a cierre de 2018, se clasifica como Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global y la participación en Repsol, hasta finalizar su venta en el segundo trimestre de 2019.

BPI:

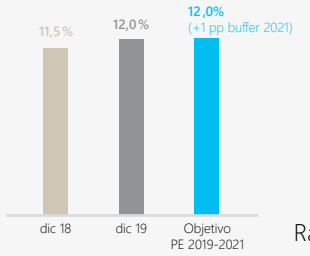
- Recoge los resultados del negocio bancario doméstico de BPI. La cuenta de resultados incluye la reversión de los ajustes derivados de la puesta a valor razonable de los activos y pasivos en la combinación de negocios y excluye los resultados y magnitudes de balance asociados a los activos de BPI asignados al negocio de participaciones (esencialmente BFA y BCI), referidos anteriormente.

Los gastos de explotación de los segmentos de negocio recogen tanto los directos como los indirectos, asignados en función de criterios internos de imputación.

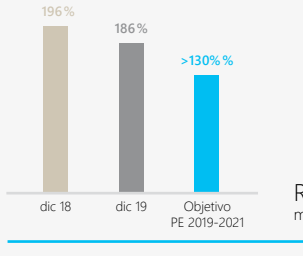
Principales métricas de seguimiento Plan Estratégico 2019-2021



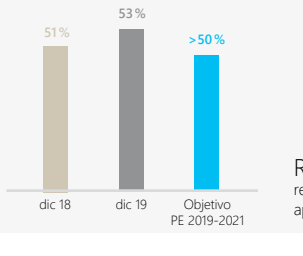
ROTE
objetivo PE 2019-2021 con escenario de tipos plano



Ratio CET 1



Ratio LCR
media 12 últimos meses



Ratio cash payout (%)
remuneración 2019 sujeta a la aprobación de la JGA

El ADN de CaixaBank

Líneas estratégicas

Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera

Evolución resultados y actividad

Estado de Información no financiera

Glosario

Informe de Verificación independiente

Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Resultados

en millones de euros	2017	2018	2019 (segmentación por negocios)			
	Grupo	Grupo	Grupo	Bancario y seguros	Participaciones	BPI
Margen de intereses	**4.746**	**4.907**	**4.951**	**4.659**	**(124)**	**416**
Ingresos por dividendos y resultados de entidades valoradas por el método de la participación	653	972	588	232	335	21
Comisiones netas	2.499	2.583	2.598	2.340	-	258
Ganancias / pérdidas por activos y pasivos financieros y otros	282	278	298	239	35	24
Ingresos y gastos amparados por contratos de seguro o reaseguro	472	551	556	556	-	-
Otros ingresos y gastos de explotación	(430)	(524)	(386)	(369)	-	(17)
Margen bruto	**8.222**	**8.767**	**8.605**	**7.657**	**246**	**702**
Gastos de administración y amortización recurrentes	(4.467)	(4.634)	(4.771)	(4.304)	(4)	(463)
Gastos extraordinarios	(110)	(24)	(979)	(978)	-	(1)
Margen de explotación	**3.645**	**4.109**	**2.855**	**2.375**	**242**	**238**
Pérdidas por deterioro de activos financieros	(799)	(97)	(376)	(573)	-	197
Otras dotaciones de provisiones	(912)	(470)	(235)	(238)	-	3
Ganancias / pérdidas en baja de activos y otros	164	(735)	(167)	(169)	-	2
Resultado antes de impuestos	**2.098**	**2.807**	**2.077**	**1.395**	**242**	**440**
Impuesto sobre sociedades	(378)	(712)	(369)	(332)	71	(108)
Resultado después de impuestos	**1.720**	**2.095**	**1.708**	**1.063**	**313**	**332**
Resultado atribuido a intereses minoritarios y a actividades interrumpidas	36	110	3	3	-	-
Resultado atribuido al Grupo	**1.684**	**1.985**	**1.705**	**1.060**	**313**	**332**
Ratio de eficiencia	55,7 %	53,1 %	66,8 %			
Ratio de eficiencia sin gastos extraordinarios	54,3 %	52,9 %	55,4 %			
ROE[1]	6,8 %	7,8 %	6,4 %			
ROTE[1]	8,3 %	9,5 %	7,7 %			
ROA	0,5 %	0,5 %	0,4 %			
RORWA	1,1 %	1,3 %	1,1 %			

[1] En el cálculo del ROTE y ROE de 2019 se incluyen los ajustes de valoración en el denominador reexpresándose las cifras publicadas de períodos anteriores. Asimismo, se ha modificado la política contable asociada al registro de los compromisos de prestación definida con los empleados, reexpresándose el patrimonio y los ratios de períodos anteriores..

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera
Evolución resultados y actividad
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Evolución 2019 vs 2018

El **resultado atribuido** se sitúa en 1.705 millones de euros en 2019, (-14,1%), con una evolución marcada por el registro del acuerdo laboral llevado a cabo en el presente ejercicio (+20,4% sin este efecto).

El **margen bruto** se sitúa en 8.605 millones de euros, con aumento de los ingresos *core*[1] que se sitúan en 8.316 millones de euros en 2019 (+1,2%). En la evolución del margen bruto (-1,8%) influye la reducción de los resultados de entidades valoradas por el método de la participación (-48,5%), como consecuencia de la no atribución de Repsol y BFA. El margen Bruto, sin considerar la aportación en ambos ejercicios de Repsol y BFA, crecería un 3,0%.

Mejora del epígrafe **otros ingresos y gastos de explotación** por menores costes inmobiliarios como consecuencia de la venta de este negocio en 2018.

En la evolución del epígrafe **pérdidas por deterioro de activos financieros** incide, esencialmente, la liberación extraordinaria de provisiones en 2018 por 275 millones de euros aproximadamente.

El registro en 2018 de la operación de recompra del 51% de Servihabitat, dio lugar a un resultado negativo de -204 millones de euros (-152 registrados en otras dotaciones a provisiones y -52 en Ganancias / pérdidas en baja de activos y otros).

Asimismo, en la evolución interanual del epígrafe **ganancias / pérdidas** en baja de activos y otros incide esencialmente el registro en 2018 de -453 millones de euros derivado del acuerdo de venta de Repsol y el resultado derivado del cambio en la clasificación contable de la participación en BFA por -154 millones de euros.

Evolución 2018 vs 2017

El **resultado atribuido** de 2018 alcanzó los 1.985 millones de euros, un +17,8 % respecto a 2017.

El **margen bruto** se situó en 8.767 millones de euros (+6,6% respecto al ejercicio anterior) impulsado por el crecimiento de los ingresos core hasta los 8.217 millones de euros en 2018 (+4,2%) y mayores ingresos de participadas.

Los **gastos de administración y amortización recurrentes** (+3,7%) crecieron a un ritmo inferior a los ingresos core.

En la evolución de **pérdidas por deterioro de activos financieros** (-87,9%) incidió la normalización de los indicadores de calidad del activo y la liberación extraordinaria de provisiones debido a la mejora de la recuperabilidad de la deuda de un gran acreditado.

En **otras dotaciones a provisiones** (-48,4%) destaca en 2018 el impacto de la operación de recompra del 51% de Servihabitat (en 2017 impactos extraordinarios negativos asociados a prejubilaciones y al saneamiento de la exposición en Sareb).

Ganancias / pérdidas en baja de activos y otros recoge resultados singulares en ambos ejercicios, destacando en 2018 el impacto negativo de la venta de Repsol y la reclasificación contable de BFA y, en 2017, el resultado positivo de la combinación de negocios generado en la adquisición de BPI.

[1] Incluye margen de intereses, comisiones, ingresos del negocio de seguros de vida riesgo, el resultado por el método de la participación de SegurCaixa Adeslas e ingresos de participadas aseguradoras de BPI.



El ADN de CaixaBank

Líneas estratégicas

Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera

Evolución resultados y actividad

Estado de Información no financiera

Glosario

Informe de Verificación independiente

Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Margen de intereses

Evolución 2019 vs 2018

En 2019 el margen de intereses asciende a 4.951 millones de euros (+0,9 % respecto a 2018) debido a:

- Ingresos del crédito superiores principalmente por el incremento de volumen.
- Gestión de la financiación minorista, que supone una reducción del coste por la cancelación de la deuda subordinada retail en junio de 2018 y la reducción de 4 puntos básicos en el coste del ahorro a vencimiento.
- Ahorro en los costes de la financiación institucional por menor precio. Mayor volumen de la cartera de renta fija.
- Mayor aportación del negocio asegurador (productos de ahorro).
- Asimismo, en la evolución incide la disminución de la rentabilidad del crédito y de la cartera de renta fija.

Evolución 2018 vs 2017

En 2018 el margen de intereses se situó en 4.907 millones de euros (+3,4 % respecto a 2017). El crecimiento derivó de:

- Mejora de la rentabilidad del crédito de +7 puntos básicos debido a la producción a tipos superiores y al mix hacia segmentos más rentables que compensaron las repreciaciones todavía negativas de la cartera hipotecaria. Los intereses de dudosos y recuperaciones también contribuyeron al aumento del tipo de crédito.
- Gestión de la financiación minorista, que supuso una reducción de -1 punto básico en el coste del ahorro a la vista.
- El ahorro en los costes de la financiación institucional por menor precio y el mayor volumen de la cartera de renta fija superó el impacto de la caída de la rentabilidad de la renta fija y el aumento de los costes del exceso de liquidez remunerado a tipos negativos.

en millones de euros	2019		2018		2017	
	Saldo medio	Tipo %	Saldo medio	Tipo %	Saldo medio	Tipo %
Intermediarios financieros	25.286	0,65 %	21.241	0,83 %	15.900	1,15 %
Cartera de créditos (a)	213.298	2,24 %	208.470	2,27 %	209.185	2,20 %
Valores representativos de deuda	36.184	0,92 %	34.723	1,05 %	29.700	1,24 %
Otros activos con rendimiento	61.643	2,84 %	54.174	3,03 %	49.984	3,55 %
Resto de activos	67.431	-	65.193	-	68.136	-
Total activos medios (b)	**403.842**	**1,75 %**	**383.801**	**1,81 %**	**372.905**	**1,87 %**
Intermediarios financieros	36.076	0,67 %	43.601	0,45 %	47.488	0,40 %
Recursos de la actividad minorista (c)	214.136	0,02 %	199.220	0,04 %	188.068	0,04 %
Empréstitos institucionales y valores negociables	28.343	0,87 %	26.822	0,98 %	27.057	1,11 %
Pasivos subordinados	5.400	1,36 %	6.346	1,73 %	5.575	2,61 %
Otros pasivos con coste	70.437	2,04 %	63.366	2,14 %	59.158	2,48 %
Resto de pasivos	49.450	-	44.446	-	45.559	-
Total recursos medios (d)	**403.842**	**0,52 %**	**383.801**	**0,53 %**	**372.905**	**0,60 %**
Diferencial de la clientela (a-c)		**2,22 %**		**2,23 %**		**2,16 %**
Diferencial del balance (b-d)		**1,23 %**		**1,28 %**		**1,27 %**

Para la correcta interpretación deben tenerse en cuenta los siguientes aspectos:

- De acuerdo con la normativa contable, los ingresos derivados de la aplicación de tipos negativos se imputan según su naturaleza. La rúbrica de intermediarios financieros del activo recoge los intereses negativos de los saldos de intermediarios financieros del pasivo, siendo los más significativos los ingresos de la TLTRO II. De forma simétrica, la rúbrica de intermediarios financieros del pasivo recoge los intereses negativos de los saldos de intermediarios financieros activo. Sólo el neto entre ingresos y gastos de ambas rúbricas tiene significación económica.
- Los epígrafes de 'otros activos con rendimiento' y 'otros pasivos con coste' recogen, principalmente, la actividad aseguradora de vida ahorro del Grupo.
- Los saldos de todas las rúbricas excepto el "resto de activos" y "resto de pasivos" corresponden a saldos con rendimiento/coste. En "resto de activos" y "resto de pasivos" se incorporan aquellas partidas del balance que no tienen impacto en el margen de intereses así como aquellos rendimientos y costes que no son asignables a ninguna otra partida.
- Hasta el cuarto trimestre de 2018 las coberturas de tipo de interés de BPI se registraban por el neto dentro del epígrafe "resto de pasivos". A partir del primer trimestre de 2019 se ha homogeneizado el criterio de presentación con los del resto del Grupo y se imputan los impactos dentro de los epígrafes que recogen los elementos cubiertos. La reclasificación tuvo un impacto positivo en Ahorro a vencimiento y Resto de Pasivos y negativo en Valores representativos de deuda y Crédito a la clientela con rendimiento.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera
Evolución resultados y actividad
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Comisiones

Evolución 2019 vs 2018

Los ingresos por comisiones se sitúan en 2.598 millones de euros, +0,6 % respecto a 2018.

- Las comisiones bancarias, valores y otros incluyen ingresos de operaciones de valores, transaccionalidad, riesgo, gestión de depósitos, medios de pago y banca de inversión. En la evolución anual (+0,8 %) destaca el crecimiento de banca electrónica.
- Las comisiones por comercialización de seguros disminuyen respecto a 2018 (-6,6%) impactadas por el calendario de lanzamiento de nuevos productos.
- Las comisiones de fondos de inversión, carteras y sicav's se sitúan en 538 millones de euros (-2,6%). En su evolución incide, entre otros, la reducción del patrimonio medio gestionado durante 2019 debido a la evolución negativa de los mercados de finales de 2018, que se ha ido recuperando a lo largo de 2019.
- Las comisiones por gestión de planes de pensiones se sitúan en +222 millones de euros (+2,4%).

Evolución 2018 vs 2017

Los ingresos por comisiones se situaron en 2018 en 2.583 millones (+3,4% respecto de 2017).

- La evolución de las comisiones bancarias, valores y otros respecto de 2017 estuvo impactada por acuerdos de distribución vinculados a la financiación al consumo así como menores comisiones en banca de inversión.
- Las comisiones por comercialización de seguros crecieron un +19,0% en 2018 respecto a 2017, tras la intensa actividad comercial.
- Las comisiones de fondos de inversión, carteras y sicav's en 2018 incrementaron +12,6% por el aumento del patrimonio gestionado durante los primeros nueve meses del ejercicio, anteriores a la volatilidad.
- Las comisiones por gestión de planes de pensiones en 2018 incrementaron +2,0% respecto al año anterior, a través de una amplia oferta de productos.

en millones de euros	2019	2018	2017
Comisiones bancarias, valores y otros	1.500	1.488	1.521
Fondos de inversión, carteras y SICAV's	538	552	491
Planes de pensiones	222	217	213
Comercialización de seguros	213	227	274
Unit Link y otros[1]	125	99	-
Comisiones netas	**2.598**	**2.583**	**2.499**

[1] Incluye ingresos correspondientes a Unit Link y Renta Vitalicia Inversión Flexible (parte gestionada). En 2017 se incluían dentro de comercialización de seguros.

Ingresos de la cartera de participadas

Los resultados de las entidades valoradas por el método de la participación disminuyen 401 millones de euros (-48,5%) respecto al ejercicio anterior, esencialmente, por la no atribución en 2019 del resultado de BFA y Repsol (434 millones de euros atribuidos en 2018). Excluyendo este efecto, la evolución de dicho epígrafe sería positiva (+4,0%).

En 2018 su evolución fue positiva +319 millones de euros (+48,8%) y vino marcada por la evolución del negocio y la mayor contribución de BFA por impactos extraordinarios entre los que destacan la devaluación de la divisa angoleña.

en millones de euros	2019	2018	2017
Ingresos por dividendos	163	146	127
Entidades valoradas por el método de la participación	425	826	526
Ingresos de la cartera de participadas	**588**	**972**	**653**

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera
Evolución resultados y actividad
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Resultados de operaciones financieras

El resultado de operaciones financieras se sitúa en 298 millones de euros en 2019 (+7,2%), que incluye, entre otros, la materialización de plusvalías en activos de renta fija.

En 2018, el epígrafe incluía la revalorización de la participación de BPI en Viacer en el contexto de su desinversión, el resultado derivado de la operativa de coberturas asociadas a obligaciones subordinadas amortizadas anticipadamente y la materialización de plusvalías en activos de renta fija. La evolución respecto a 2017 vino marcada por la materialización de plusvalías latentes de activos financieros disponibles para la venta.

Ingresos y gastos amparados por contratos de seguro o reaseguro

Los ingresos derivados de la actividad de seguros de vida riesgo se sitúan en 556 millones de euros, +1,0% en el año. En 2018 incrementaron un +16,7% debido a un crecimiento sostenido de la actividad comercial.

Otros ingresos y gastos de explotación

La evolución del epígrafe Otros ingresos y gastos de explotación (-26,4%) está impactada, esencialmente, por menores gastos inmobiliarios (Impuesto sobre Bienes Inmuebles y gastos de mantenimiento y gestión de la cartera de adjudicados), como consecuencia de la venta del negocio inmobiliario, formalizada en el cuarto trimestre de 2018.

El epígrafe incluye, entre otros, ingresos y cargas de filiales no inmobiliarias, ingresos por alquileres y gastos por la gestión de los inmuebles adjudicados y contribuciones, tasas e impuestos.

- Registro de la contribución al Fondo de Garantía de Depósitos (FGD) por 242 millones de euros (228 millones de euros en 2018 y 214 en 2017).
- Incluye la contribución al Fondo Único de Resolución (FUR) por importe de 103 millones de euros (97 millones de euros en 2018 y 90 millones de euros en 2017), incluyendo la contribución de BPI por 7 millones de euros al Fundo de Resoluçao Portugués.
- Registro del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (16 millones de euros para 2019 frente a los 48 millones de euros en 2018 y 50 millones de euros en 2017).

en millones de euros	2019	2018	2017
Contribución al Fondo Único de Resolución / Fondo de Garantía de Depósitos	(345)	(325)	(304)
Otros ingresos y gastos inmobiliarios (incluye IBI)	1	(147)	(200)
Otros	(42)	(52)	74
Otros ingresos y gastos de explotación	**(386)**	**(524)**	**(430)**

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera
Evolución resultados y actividad
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Gastos de administración y amortización

Los gastos de administración y amortización recurrentes se sitúan en 4.771 millones de euros, +2,9%. En su evolución interanual impacta:

- Los gastos de personal aumentan un 1,4% en el año por el incremento orgánico de los mismos, si bien con una mejora en los dos últimos trimestres tras el Acuerdo laboral alcanzado en el presente ejercicio. El incremento orgánico explica también la evolución en 2018 respecto de 2017.
- Disminución del 3,5% de los gastos generales, entre otros, por la aplicación de IFRS16. Aislando este efecto (154 millones de euros), en su aumento inciden mayores gastos por la transformación del modelo de distribución (oficinas Store, modelo InTouch de atención remota) y un mayor gasto en tecnología y nuevos requerimientos normativos, así como pasó en la evolución de 2018.
- Las amortizaciones incrementan un 34,9% como consecuencia, entre otros, de la entrada en vigor de IFRS16, que implica la activación y posterior amortización de los derechos de uso de bienes en alquiler, que se compensa esencialmente con la reducción de los gastos generales. Sin este efecto, el crecimiento del gasto por amortización sería del 1,5% aproximadamente. Estas disminuyeron en 2018 respecto a 2017 por el saneamiento de intangibles que se produjo en el cuarto trimestre de 2017.

en millones de euros	2019	2018	2017
Margen bruto	8.605	8.767	8.222
Gastos de personal	(2.978)	(2.937)	(2.875)
Gastos generales	(1.247)	(1.292)	(1.165)
Amortizaciones	(546)	(405)	(427)
Gastos de administración y amortización recurrentes	**(4.771)**	**(4.634)**	**(4.467)**
Gastos extraordinarios	(979)	(24)	(110)

Los gastos extraordinarios incluyen el acuerdo alcanzado con los representantes de los trabajadores en el segundo trimestre de 2019 sobre un plan con extinciones indemnizadas, así como otras medidas que permitirán una mayor flexibilidad laboral por 978 millones de euros brutos. La mayor parte de las salidas acordadas tuvieron lugar el 1 de agosto, con el consiguiente reflejo en ahorro de costes a partir del tercer trimestre del año. En 2018 y 2017 los gastos extraordinarios están asociados a la integración de BPI (24 millones de euros en 2018 y 110 millones de euros en 2017).

Pérdidas por deterioro de activos financieros y otras dotaciones a provisiones

Las dotaciones para insolvencias se sitúan en -376 millones de euros (-97 millones de euros en 2018). En su evolución inciden aspectos singulares en ambos ejercicios y en especial la reversión de provisiones asociada a la actualización del valor recuperable de la exposición en un gran acreditado por 275 millones de euros, aproximadamente, en el tercer trimestre de 2018.

En 2019 se recoge entre otros, el impacto negativo de la recalibración de modelos en un entorno de desaceleración macroeconómica y la liberación de provisiones tras la revisión de la pérdida esperada asociada a los ajustes por riesgo de crédito realizados en la adquisición de BPI por +119 millones de euros (179 millones de euros en el total del año).

en millones de euros	2019	2018	2017
Dotaciones para insolvencias	(376)	(97)	(799)
Otras dotaciones a provisiones	(235)	(470)	(912)
Pérdidas por deterioro de activos financieros y otras dotaciones a provisiones	**(611)**	**(567)**	**(1.711)**

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera
Evolución resultados y actividad
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

La evolución de 2018, -87,9% respecto 2017, es consecuencia del proceso de normalización de los indicadores de calidad del activo y de los aspectos singulares anteriormente.

Otras dotaciones recoge, principalmente, la cobertura para contingencias y el deterioro de otros activos. En su evolución inciden aspectos singulares, en especial en 2018, ya que en esta línea se reconoció el registro de -152 millones de euros correspondientes a la diferencia entre el precio de recompra a TPG del 51% del servicer inmobiliario y el valor razonable estimado de la participación en aquel momento y -53 millones de euros asociados a prejubilaciones y deterioros como consecuencia de la revisión del valor recuperable de ciertos activos, entre otros aspectos.

En 2017 incluía, entre otros, el registro de -455 millones de euros asociados a prejubilaciones y -154 millones de euros de saneamiento de la exposición en Sareb.

Ganancias / pérdidas en la baja de activos y otros

Ganancias/pérdidas en la baja de activos y otros recoge, esencialmente, los resultados de operaciones singulares formalizadas y los resultados por ventas y saneamientos de activos. La evolución interanual (-77,3%) refleja, esencialmente, eventos extraordinarios en 2018:

- Los resultados inmobiliarios recogen el deterioro del 49% de la participación que en aquel momento mantenía en Servihabitat para adecuar su valor en libros al nuevo valor razonable (-52 millones). Adicionalmente, incluye la formalización de la venta del negocio inmobiliario (incluyendo gastos, impuestos y otros costes) por importe de -60 millones de euros.

- Otras ganancias / pérdidas incluye el resultado negativo derivado del acuerdo de venta de la participación en Repsol (-453 millones de euros), el cambio de clasificación contable de la participación en BFA (-154 millones de euros) así como el beneficio por la venta del negocio de adquirencia de BPI (+58 millones).

En 2017 destaca el resultado derivado de la combinación de negocios de BPI (+256 millones de euros) y el saneamiento por obsolescencia de activos.

en millones de euros	2019	2018	2017
Resultados inmobiliarios	(84)	(117)	6
Otros	(83)	(618)	158
Ganancias / pérdidas en baja de activos y otros	**(167)**	**(735)**	**164**

El ADN de CaixaBank

Líneas estratégicas

Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera

Evolución resultados y actividad

Estado de Información no financiera

Glosario

Informe de Verificación independiente

Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019



Aspectos singulares del ejercicio 2019

- Materialización de plusvalías latentes en la cartera de renta fija por importe de +235 MM€ (Nota 32).
- Acuerdo laboral de reestructuración de personal mediante desvinculaciones voluntarias incentivadas con un impacto de -978 MM€ (Nota 23).
- Resultado derivado de la cancelación de cobertura de flujos de efectivo sobre el 1,36% de la participación del Grupo en Erste Bank con un impacto de +49 MM€ (Nota 15).

Por otro lado, y sin impacto en la cuenta de resultados, durante el ejercicio 2019 se han registrado las siguientes operaciones con impacto patrimonial:

- Modificación de la política contable sobre determinados compromisos de prestación definida con empleados y/o sus beneficiarios, asegurados a través del fondo de pensiones de los empleados, con impacto patrimonial de +449 MM€ (Nota 1).

Las notas hacen referencia a las Cuentas Anuales Consolidadas de 2019.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera
Evolución resultados y actividad
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Aspectos singulares del ejercicio 2018

- Materialización de plusvalías latentes en la cartera de renta fija por importe de +128 MM€ (Nota 13), incluido el resultado vinculado a la cancelación de la cobertura asociada (Nota 13).
- Acuerdo de desvinculaciones voluntarias incentivadas con impacto de -67 MM€ (Nota 23).
- Beneficio de +60 MM€ por la venta de la participación en Viacer en contexto de desinversión (Nota 12).
- Resultado derivado de la cancelación de cobertura sobre obligaciones subordinadas de +110 MM€ (Nota 15).
- Acuerdo de venta del negocio de adquirencia de BPI a Comercia con impacto en +58 MM€ (Nota 41).
- Acuerdo de venta de la participación en Repsol con impacto bruto de -453 MM€ (Nota 16).
- Acuerdo de recompra del 51% de Servihabitat Servicios Inmobiliarios con impacto bruto de -204 MM€ (Nota 1).
- Acuerdo de venta a Lone Star del 80% de Coral Homes, sociedad a la que se aportaron los activos inmobiliarios y la participación en Servihabitat Servicios Inmobiliarios, con impacto de -48 MM€ netos de gastos e impuestos (Nota 1).
- Pérdida de la influencia significativa sobre BFA y reclasificación de la participación en instrumentos financieros valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global acumulado, con impacto de -154 MM€. (Nota 16).

Por otro lado, y sin impacto en la cuenta de resultados, durante el ejercicio 2018 se han registrado las siguientes operaciones con impacto patrimonial:

- 1ª aplicación de NIIF 9 con impacto neto de -561 MM€ registrado con cargo a reservas (Anexo 7).
- Reducción de los intereses minoritarios como consecuencia de la adquisición de la participación no controlada en BPI para alcanzar el 100% mediante el acuerdo con Allianz y la ejecución del derecho de compra forzosa (Nota 7).

Aspectos singulares del ejercicio 2017

- Resultado de +256 MM€ vinculado a la combinación de negocios tras la adquisición por parte de CaixaBank de una participación controladora en Banco BPI (Nota 7).
- Acuerdo de desvinculaciones voluntarias incentivadas con impacto de -570 MM€ (Nota 23).
- Deterioro de la exposición en Sareb por importe de 154 MM€ (Nota 13).
- Resultado neto de -97 MM€ derivado de la venta del 2% de BFA a Unitel con la correspondiente pérdida de control sobre dicha participación, principalmente derivado de la materialización de las diferencias de conversión negativas reconocidas previamente en patrimonio neto (Nota 16).

Las notas hacen referencia a las Cuentas Anuales Consolidadas de 2019.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera
Evolución resultados y actividad
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Balance y actividad

El total activo se sitúa en 391.414 millones de euros a 31 de diciembre de 2019 (+1,3 % en el año).

En relación al Patrimonio Neto el siguiente cambio de criterio contable ha implicado la reexpresión de las cifras comparativas de periodos anteriores.

Los compromisos de prestación definida se encuentran instrumentalizados en el Fondo de Pensiones de los empleados, el cual según NIC 24 es una parte vinculada. Hasta la fecha, el Grupo no hacía uso de la excepción prevista en NIC 19 para considerar los activos mantenidos por un fondo de pensiones para los empleados como un activo del plan elegible. A estos efectos, los activos del fondo pueden incluir pólizas de seguro donde el fondo actúe como tomador y beneficiario.

Con fecha 31 de diciembre 2019, el Grupo ha cambiado su política contable, pasando a considerar el Fondo de Pensiones de los empleados como un activo del plan elegible, por lo que se están considerando los derechos que tiene éste sobre las pólizas suscritas que cubren los compromisos de prestación definida.

Este cambio de política ha supuesto a cierre del ejercicio una reducción del epígrafe Provisiones por importe de 1.617 millones de euros (que ahora se presentan por el neto), así como un incremento de los Pasivos afectos al negocio asegurador de 1.196 millones, con un efecto en *Impuestos diferidos netos* de 135 millones de euros (de los que -94 activos fiscales diferidos y +41 pasivos fiscales diferidos) y un impacto en Patrimonio Neto de 286 millones de euros, registrado en *Otro Resultado Global Acumulado*, que conlleva un incremento de capital de +18 puntos básicos de CET1.

En el ejercicio 2019, la asignación de capital al negocio de Participaciones se ha adaptado al nuevo objetivo corporativo de capital del Grupo de mantener una ratio regulatoria *Common Equity Tier 1 (CET1)* del 12 %, y considera tanto el consumo de recursos propios por activos ponderados por riesgo al 12 % (11 % en 2018) como las deducciones aplicables.

La asignación de capital a BPI se corresponde con la visión sub-consolidada, es decir, considerando los recursos propios de la filial. El capital consumido en BPI por las participadas asignadas al negocio de participaciones se asigna de forma consistente a este último negocio.

La diferencia entre el total de fondos propios del Grupo y el capital asignado al resto de negocios se atribuye al negocio bancario y seguros, que incluye las actividades corporativas del Grupo.

en millones de euros	31.12.17	31.12.18	31.12.19 (segmentación por negocios)			
	Grupo	Grupo	Grupo	Bancario y seguros	Participaciones	BPI
Total activo	383.136	386.546	391.414	355.416	4.554	31.444
Total pasivo	358.270	362.182	366.263	334.333	3.533	28.397
Patrimonio neto	24.866	24.364	25.151	21.083	1.021	3.047
Capital asignado negocios	-	-	100 %	84%	4%	12%

Nota: *Los datos de los ejercicios 2017 y 2018 han sido reexpresados de acuerdo al cambio de criterio contable descrito anteriormente.



El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera
Evolución resultados y actividad
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Crédito a la clientela

El crédito bruto a la clientela de gestión se sitúa en 227.406 millones de euros (+1,2 %), creciendo la cartera sana un 2,4 % en 2019. En la evolución anual por segmentos destaca:

- El crédito para la adquisición de vivienda (-3,5 % en el año) sigue marcado por el desapalancamiento de las familias.
- El crédito a particulares - otras finalidades aumenta un 1,3 % en 2019, impulsado por el crédito al consumo (+13,8 %).
- La financiación a empresas - sectores productivos ex-promotores aumenta un 7,2 % en 2019.
- La financiación a promotores se reduce un -3,8 % en el año y el sector público se mantiene en niveles similares.

Estas mismas tendencias marcaron la evolución de 2018 respecto de 2017.

en millones de euros	31.12.17	31.12.18	31.12.19 (segmentación por negocios)		
	Grupo	Grupo	Grupo	del que: bancario y seguros	del que: BPI
Crédito a particulares	128.490	127.046	124.334	111.300	13.034
Adquisición de vivienda	*94.187*	*91.642*	*88.475*	*77.104*	*11.371*
Otras finalidades	*34.303*	*35.404*	*35.859*	*34.196*	*1.663*
Crédito a empresas	83.463	85.817	91.308	81.835	9.473
Sectores productivos ex-promotores	*76.362*	*79.515*	*85.245*	*75.977*	*9.268*
Promotores[1]	*7.101*	*6.302*	*6.063*	*5.858*	*205*
Sector público	11.998	11.830	11.764	9.968	1.796
Crédito a la clientela, bruto	**223.951**	**224.693**	**227.406**	**203.103**	**24.303**
Fondo para insolvencias	(6.832)	(5.728)	(4.704)	(4.167)	(537)
Crédito a la clientela, neto	**217.119**	**218.965**	**222.702**	**198.936**	**23.766**
Riesgos contingentes	13.983	14.588	16.856	15.281	1.575

[1] Tras una homogeneización de los criterios de segmentación de BPI a criterios del Grupo, a cierre de 2018 han sido resegmentados 527 millones de euros desde crédito promotor hacia crédito a sectores productivos ex-promotores, esencialmente.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera
Evolución resultados y actividad
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Recursos de clientes

Los recursos de clientes ascienden a 384.286 millones de euros, +6,9% en 2019 impulsados, entre otros, por la fortaleza de la franquicia y la recuperación de los mercados.

Los **recursos en balance** alcanzan los 277.272 millones de euros (+6,4%).

- Crecimiento del ahorro a la vista hasta los 189.552 millones de euros (+8,8%).
- El ahorro a plazo se sitúa en 28.980 millones de euros. En su evolución anual incide la emisión de una nota minorista en el primer trimestre por 950 millones de euros con vencimiento a 5 años que compensa parcialmente la disminución de depósitos en un entorno de tipos de interés en mínimos en la renovación de vencimientos.
- Incremento de los pasivos por contratos de seguros[2] (+7,5% en el año) gracias a la evolución del portfolio de productos y a la adaptación a las necesidades de los clientes. Destaca la buena evolución de los Unit Link, que crecen un 35,3% en el año.

Los **activos bajo gestión** crecen hasta los 102.316 millones de euros. En su evolución anual (+8,9%) incide, esencialmente, la recuperación de los mercados tras la caída de finales del cuarto trimestre de 2018.

- El patrimonio gestionado en fondos de inversión, carteras y sicavs se sitúa en 68.584 millones de euros (+6,3% en el año).
- Los planes de pensiones alcanzan los 33.732 millones de euros (+14,7% en el año).

Otras cuentas incluye principalmente recursos transitorios asociados a transferencias y recaudación.

en millones de euros	31.12.17	31.12.18	31.12.19 (segmentación por negocios)		
	Grupo	Grupo	Grupo	del que: bancario y seguros	del que: BPI
Recursos de la actividad de clientes	196.611	204.980	218.532	195.723	22.809
Ahorro a la vista	*158.772*	*174.256*	*189.552*	*175.077*	*14.475*
Ahorro a plazo[1]	*35.793*	*30.724*	*28.980*	*20.646*	*8.334*
Pasivos por contratos de seguros[2]	51.213	53.450	57.446	57.446	0
Cesión temporal de activos y otros	968	2.060	1.294	1.278	16
Recursos en balance	**248.792**	**260.490**	**277.272**	**254.447**	**22.825**
Fondos de inversión, carteras y SICAV's	66.882	64.542	68.584	63.189	5.395
Planes de pensiones	29.669	29.409	33.732	33.732	0
Activos bajo gestión	**96.551**	**93.951**	**102.316**	**96.921**	**5.395**
Otras cuentas	**5.363**	**5.108**	**4.698**	**3.129**	**1.569**
Total recursos de clientes	**350.706**	**359.549**	**384.286**	**354.497**	**29.789**

[1] Incluye empréstitos retail por importe de 1.625 millones de euros a 31 de diciembre de 2019, de los que 950 millones de euros corresponden a la nota minorista emitida en el primer trimestre de 2019.

[2] No incluye el impacto de la variación de valor de los activos financieros asociados, a excepción de los Unit link y Renta Vitalicia Inversión Flexible (parte gestionada).

Derivado del nuevo criterio de contabilización de los compromisos de prestación definida con los empleados, se ha reexpresado el saldo de periodos anteriores (+1.067 y +1.248 millones de euros a 31 de diciembre de 2018 y 31 de diciembre de 2017, respectivamente).

El ADN de CaixaBank

Líneas estratégicas

Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera

Evolución resultados y actividad

Estado de Información no financiera

Glosario

Informe de Verificación independiente

Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

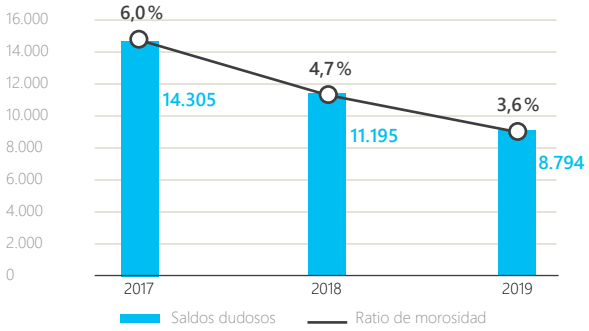
Calidad del activo

Los **saldos dudosos** descienden 2.401 millones de euros en el año situando la ratio de mora en el 3,6% (-108 puntos básicos en el año). La gestión activa de la cartera dudosa, la normalización de los indicadores de calidad del activo, junto con operaciones de ventas de cartera han permitido un descenso sostenido de los saldos dudosos y la ratio de morosidad en los últimos años.

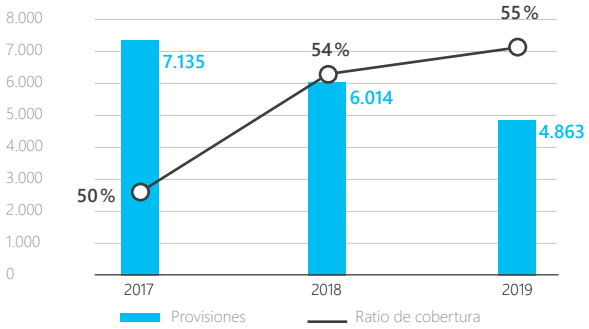
Los **fondos para insolvencias** a 31 de diciembre de 2019 se sitúan en 4.863 millones de euros. En la evolución de los últimos tres años influyen los ajustes del valor recuperable de las exposiciones crediticias, la cancelación de deuda derivada de la compra y la adjudicación de inmuebles y la baja de activos y traspasos a fallidos. La ratio de cobertura alcanza el 55% (+5 puntos porcentuales respecto de 2017).

en %	31.12.17	31.12.18	31.12.19 (segmentación por negocios)		
	Grupo	Grupo	Grupo	del que: bancario y seguros	del que: BPI
Crédito a particulares	5,2%	4,7%	4,4%		
Adquisición de vivienda	*4,2%*	*3,8%*	*3,4%*		
Otras finalidades	*7,9%*	*7,2%*	*6,7%*		
Crédito a empresas	8,3%	5,4%	3,2%		
Sectores productivos expromotores	*7,1%*	*4,7%*	*2,9%*		
Promotores	*21,7%*	*14,3%*	*8,0%*		
Sector público	1,4%	0,4%	0,3%		
Ratio de morosidad (créditos + avales)	**6,0%**	**4,7%**	**3,6%**	**3,7%**	**3,0%**
Ratio de cobertura de la morosidad	**50%**	**54%**	**55%**	**53%**	**78%**

>> MOROSIDAD



>> COBERTURA



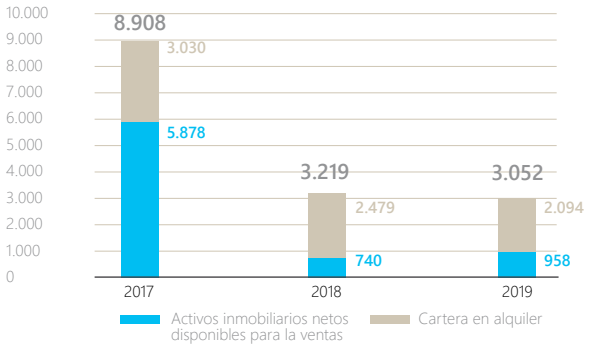
Activos inmobiliarios adjudicados

La **cartera de adjudicados netos disponibles para la venta[1] en España** asciende a 958 millones de euros (+218 millones de euros en el año), con una ratio de cobertura del 39% (ratio de cobertura contable del 30%). En 2018 tras la formalización de la operación de venta del negocio inmobiliario en el cuarto trimestre y la intensa actividad comercial del año, la cartera de adjudicados netos disponibles para la venta se redujo -5.138 millones de euros, hasta los 740 millones de euros.

La cartera de alquiler en España se sitúa en 2.094 millones de euros netos de provisiones (-385 millones de euros en el año). En 2018 la cartera de alquiler se situó en 2.479 millones de euros netos de provisiones, -551 millones de euros respecto de 2017 tras una operación de venta de una cartera de activos inmobiliarios en alquiler por importe de 226 millones de euros.

El total de ventas[2] de inmuebles en 2019 es de 581 millones de euros. En 2018 el importe de ventas fue de 2.060 millones de euros (+28% frente 2017).

>> ACTIVOS INMOBILIARIOS ADJUDICADOS



[1] No incluye derechos de remate de inmuebles procedentes de subasta (142 millones de euros netos a 31 de diciembre de 2019 y 213 a 31 de diciembre de 2018).

[2] A precio de venta.

El ADN de CaixaBank

Líneas estratégicas

Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera

Liquidez y estructura de financiación

Estado de Información no financiera

Glosario

Informe de Verificación independiente

Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Liquidez y estructura de financiación

La Entidad gestiona el riesgo de liquidez con el objetivo de mantener unos niveles de liquidez que permitan atender de forma holgada los compromisos de pago y que no puedan perjudicar la actividad inversora por falta de fondos prestables manteniéndose, en todo momento, dentro del marco de apetito al riesgo.

En la nota 3.12 "Riesgo de liquidez" de la memoria de estas cuentas anuales se describen los principios estratégicos y la estrategia de riesgo y apetito al riesgo de liquidez y financiación de la Entidad.

Los activos líquidos totales se sitúan en 89.427 millones de euros a 31 de diciembre de 2019, con un crecimiento de 9.897 millones de euros en el año debido a la evolución positiva del gap comercial y a un volumen de nuevas emisiones superior a los vencimientos.

en millones de euros y en %	31.12.17	31.12.18	31.12.19
Activos líquidos totales	72.775	79.530	89.427
Del que: saldo disponible en póliza no HQLA	*19.165*	*22.437*	*34.410*
Del que: HQLA	*53.610*	*57.093*	*55.017*
Financiación institucional	28.691	29.453	32.716
Loan to deposits	108 %	105 %	100 %
Liquidity Coverage Ratio	185 %	196 %	186 %
Net Stable Funding Ratio	-	117 %	129 %

El *Liquidity Coverage Ratio* medio del Grupo (LCR)[1], a 31 de diciembre de 2019, es del 186%, muy por encima del mínimo requerido del 100 %.

El *Net Stable Funding Ratio* (NSFR)[2] se sitúa en 129 % a 31 de diciembre de 2019, por encima del mínimo regulatorio del 100 % requerido a partir de junio de 2021.

El saldo dispuesto de la póliza del BCE a 31 de diciembre de 2019 se sitúa en 12.934 millones de euros, de los que 3.909 millones de euros corresponden a TLTRO II y 9.025 millones de euros a TLTRO III (durante 2019 se han devuelto 24.274 millones de TLTRO II y se han dispuesto 9.025 millones de TLTRO III).

CaixaBank mantiene una sólida estructura de financiación minorista con una *ratio loan to deposits* del 100 %, mientras que la financiación institucional asciende a 32.716 millones de euros con emisión de distintos instrumentos de deuda durante 2019. La capacidad de emisión no utilizada de cédulas hipotecarias y territoriales de CaixaBank, S.A. asciende a 3.727 millones de euros a cierre de diciembre de 2019.

Con posterioridad al cierre de 2019, CaixaBank ha realizado una emisión de 1.000 millones de euros de deuda senior *preferred* a 5 años con una rentabilidad anual del 0,43 %, equivalente a *midswap* + 58 puntos básicos. La emisión ha tenido una demanda superior a los 2.100 millones de euros.

[1] Media últimos 12 meses.

[2] Cálculo aplicando criterios regulatorios establecidos en Reglamento (UE) 2019/876 que entra en vigor en junio de 2021 (mejor entendimiento de la aplicación de estos criterios).

en millones de euros Emisión	Importe total	Importe	Vencimiento	Coste[3]	Demanda[4]	Emisor
Deuda senior	1.000	1.000	7 años	1,195 % (*midswap* +0,90 %)	2.250	CaixaBank
Deuda Senior *non preferred*	3.382	1.000	5 años	2,47 % (*midswap* +2,25 %)	2.400	CaixaBank
		50	10 años	2,00 % (*midswap* +1,56 %)	Privada	CaixaBank
		1.250	7 años	1,464 % (*midswap* +1,45 %)	4.000	CaixaBank
		82	15 años	1,231 %	Privada	CaixaBank
		1.000	5 años	0,765 % (*midswap* +1,13 %)	2.250	CaixaBank[5]
Cédulas hipotecarias	500	500	15 años	1,40 % (*midswap* +0,442 %)	Privada	CaixaBank[6]
Obligaciones hipotecarias	500	500	5 años	0,343 % (*midswap* +0,25 %)	3.100	BPI

[3] Corresponde a la yield de la emisión.

[4] Para la emisión Deuda senior non preferred de 1.250 millones de euros y para la emisión Social de deuda senior *non preferred* de 1.000 millones de euros se indica la demanda máxima.

[5] En el mes de septiembre de 2019 CaixaBank cerró su primera emisión de un Bono Social, por un importe de 1.000 millones de euros de deuda senior *non preferred*.

[6] Las Cédulas Hipotecarias corresponden a 6 colocaciones privadas con un coste medio ponderado de 1,40 %.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera
Gestión del capital
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Gestión del capital

en millones de euros y en %	31.12.19	31.12.18	31.12.17
Common Equity Tier 1 (CET1)	12,0 %	11,5 %	11,7 %
Tier 1	13,5 %	13,0 %	12,3 %
Capital total	15,7 %	15,3 %	15,7 %
MREL	21,8 %	18,9 %	16,8 %
Activos ponderados por riesgo (APRs)	147.880	145.942	148.626
Leverage ratio	5,9 %	5,5 %	5,3 %

Evolución 2019 vs 2018

La ratio *Common Equity Tier 1* (CET1) alcanza el 12,0 % a 31 de diciembre de 2019. La generación orgánica del año ha sido de +37 puntos básicos, los cambios regulatorios y contables han tenido un impacto de +2 puntos básicos y la evolución de los mercados y otros impactos han supuesto +13 puntos básicos.

Estos niveles de CET1 sientan las bases para alcanzar el objetivo de capital fijado en el Plan Estratégico 2019-2021, que se sitúa alrededor del 12 %, con un "buffer" de un punto porcentual adicional, que se irá constituyendo hasta final de 2021, para hacer frente a futuros cambios regulatorios, entre ellos la finalización del marco de Basilea 3.

La ratio *Tier 1* se sitúa en el 13,5 %. El Grupo mantiene desde el año pasado un 1,5 % de instrumentos AT1, en línea con lo previsto en el Pilar 1 de la normativa de capital.

La ratio de Capital Total se mantiene en el 15,7 %.

El nivel de apalancamiento *(leverage ratio)* alcanza el 5,9 %.

En relación con el requerimiento de MREL (22,5 % de los APRs a nivel consolidado a partir del 1 de enero de 2021), a 31 de diciembre de 2019, CaixaBank cuenta con una ratio sobre APRs[2] del 21,8 % considerando la totalidad de los pasivos actualmente elegibles[3] por la Junta Única de Resolución. A nivel subordinado, incluyendo únicamente deuda Senior *non-preferred*, la ratio MREL alcanza el 19,6 %.

Por otra parte, CaixaBank está sujeto a requerimientos mínimos de capital en base individual. La ratio CET1 en este perímetro se mantiene en el 13,8 %, con unos activos ponderados por riesgo de 135.725 millones de euros.

Adicionalmente, BPI también cumple con sus requerimientos mínimos de capital. La ratio CET1 de la compañía a nivel subconsolidado es del 13,4 % a 31 de diciembre de 2019.

Las decisiones del Banco Central Europeo (BCE) y del supervisor nacional exigen al Grupo que mantenga, durante el 2019, unos requerimientos de un 8,78 % para el CET1[4], un 10,28 % para el *Tier 1* y un 12,28 % para Capital Total.

Los niveles actuales de solvencia del Grupo constatan que los requerimientos aplicables no implicarían ninguna limitación automática de las referidas en la normativa de solvencia sobre las distribuciones de dividendos, de retribución variable y de intereses a los titulares de valores de capital de nivel 1 adicional (existe un margen de 325 puntos básicos, esto es, 4.805 millones de euros, hasta el *trigger* MDA7 del Grupo). La política de dividendos de CaixaBank cumple las condiciones establecidas por el BCE en la recomendación que publicó el 17 de enero de 2020, con lo que no representa ninguna limitación para la Entidad.

[1] A partir de 1 de enero de 2019, las ratios de capital de CaixaBank en visión *fully loaded* son iguales a las regulatorias.

[2] La ratio MREL proforma con la nueva emisión de 1.000 millones de euros de deuda *Senior preferred* realizada en enero de 2020 sería de 22,5 %.

[3] Los pasivos elegibles incluyen la deuda Senior *non-preferred*, la deuda senior *preferred* y otros pasivos *pari-passu* a esta, a criterio de la Junta Única de Resolución.

[4] Incluye el 0,03 % de colchón anticíclico por las exposiciones en otros países (principalmente Reino Unido).

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera
Gestión del capital
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Evolución 2018 vs 2017

La ratio *Common Equity Tier* 1 (CET1) *fully loaded* a 31 de diciembre de 2018 es de 11,5 %. Excluyendo los -15 puntos básicos el impacto de la primera aplicación de la normativa contable IFRS9 y -14 puntos básicos por movimientos extraordinarios durante el año (compra de participación de minoritarios en BPI y la venta del 80 % del negocio inmobiliario), la evolución ha sido de +54 puntos básicos por generación orgánica de capital y -43 puntos básicos principalmente por la volatilidad de los mercados y otros impactos, entre los que se incluye en el tercer trimestre el ajuste a los requerimientos por riesgo de crédito de la cartera hipotecaria dudosa, derivado del proceso TRIM (*Targeted Review of InternalModels*) del Banco Central Europeo.

La ratio *Tier 1 fully loaded* alcanzó el 13,0 %.

El Capital Total, en términos *fully loaded*, se situó en el 15,3 %. Esta ratio recoge la emisión de 1.000 millones de instrumentos de *Tier 2* emitidos en abril de 2018, la amortización de una emisión instrumentos de *Tier 2* de 2.072 millones de euros en mayo (de los que computables 1.574 millones) y la amortización de otra emisión de instrumentos de *Tier 2* de 750 millones de euros realizada en noviembre (de los que computables 738 millones).

El nivel de apalancamiento *(leverage ratio) fully loaded* alcanzó el 5,5 %.

Respecto a los elementos subordinados para cumplir con los futuros requerimientos de MREL, en octubre se emitieron 1.000 millones de deuda Senior *non-preferred*. La ratio sobre APR de instrumentos subordinados incluyendo, principalmente, el Capital Total y la Senior *non-preferred* es del 16,9 % *fully loaded*.

Según los criterios de aplicación progresiva vigentes en 2018, los niveles de solvencia y apalancamiento regulatorios se situaban en: 11,8 % el CET1, 13,3 % el *Tier 1*, 15,6 % el Capital Total y 5,6 % el *Leverage ratio*.

Asimismo, CaixaBank está sujeto a requerimientos mínimos de capital en base individual. La ratio CET1 regulatoria en este perímetro alcanza el 13,3 %, con unos activos ponderados por riesgo de 132.684 millones de euros.

Adicionalmente BPI también cumplió con sus requerimientos mínimos de capital y fue del 13,2 % a cierre de 2018.

Las decisiones del Banco Central Europeo (BCE) y del supervisor nacional exigen al Grupo que mantenga, a 31 de diciembre de 2018, unas ratios CET1, *Tier1* y Capital Total regulatorias del 8,063 %, del 9,563 % y del 11,563 % respectivamente (incluyendo la aplicación progresiva de colchones de conservación y sistémico), que se elevarían al 8,75 %, 10,25 % y 12,25 % en visión *fully loaded*.



El ADN de CaixaBank

Líneas estratégicas

Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera

Gestión del capital

Estado de Información no financiera

Glosario

Informe de Verificación independiente

Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Datos más relevantes del Grupo CaixaBank

en millones de euros y en %	Enero - Diciembre 2019	2018	2017	Variación 2019-18	2018-17
Resultados					
Margen de intereses	4.951	4.907	4.746	0,9%	3,4%
Comisiones netas	2.598	2.583	2.499	0,6%	3,4%
Margen bruto	8.605	8.767	8.222	(1,8%)	6,6%
Gastos de administración y amortización recurrentes	(4.771)	(4.634)	(4.467)	2,9%	3,7%
Margen de explotación	2.855	4.109	3.645	(30,5%)	12,7%
Margen de explotación sin gastos extraordinarios	3.834	4.133	3.755	(7,2%)	10,1%
Resultado atribuido al Grupo	1.705	1.985	1.684	(14,1%)	17,8%
Indicadores de rentabilidad (últimos 12 meses)					
Ratio de eficiencia	66,8%	53,1%	55,7%	13,7	(2,6)
Ratio de eficiencia sin gastos extraordinarios	55,4%	52,9%	54,3%	2,5	(1,4)
ROE[1]	6,4%	7,8%	6,8%	(1,4)	1,0
ROTE[1]	7,7%	9,5%	8,3%	(1,8)	1,2
ROA	0,4%	0,5%	0,5%	(0,1)	-
RORWA	1,1%	1,3%	1,1%	(0,2)	0,2

[1] En el cálculo del ROTE y ROE de 2019 se incluyen los ajustes de valoración en el denominador, reexpresándose la cifra publicada en 2018. Asimismo, en el cuarto trimestre se ha modificado la política contable asociada al registro de los compromisos de prestación definida con los empleados, reexpresándose el patrimonio y los ratios de periodos anteriores.



El ADN de CaixaBank

Líneas estratégicas

Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera

Gestión del capital

Estado de Información no financiera

Glosario

Informe de Verificación independiente

Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

>> OTROS INDICADORES

	Diciembre 2019	Diciembre 2018	Diciembre 2017	Variación 2019-2018	Variación 2018-2017
Balance y actividad					
Activo Total	391.414	386.546	383.136	1,3 %	(0,9 %)
Patrimonio neto[1]	25.151	24.364	24.866	3,2 %	(2,0 %)
Recursos de clientes[1]	384.286	359.549	350.706	6,9 %	2,9 %
Crédito a la clientela, bruto	227.406	224.693	223.951	1,2 %	0,3 %
Gestión del riesgo					
Dudosos	8.794	11.195	14.305	(2.401)	(3.110)
Ratio de morosidad	3,6 %	4,7 %	6,0 %	(1,1)	(1,3)
Coste del riesgo (últimos 12 meses)	0,15 %	0,04 %	0,34 %	0,11	(0,30)
Provisiones para insolvencias	4.863	6.014	7.135	(1.151)	(1.121)
Cobertura de la morosidad	55 %	54 %	50 %	1	4
Adjudicados netos disponibles para la venta[2]	958	740	5.878	218	(5.138)
Cobertura de inmuebles adjudicados disponibles para la venta	39 %	39 %	58 %	-	(19)
Liquidez					
Activos líquidos totales	89.427	79.530	72.775	9.897	6.755
Liquidity Coverage Ratio (últimos 12 meses)	186 %	196 %	185 %	(10)	11
Net Stable Funding Ratio (NSFR)	129 %	117 %	-	12	-
Loan to deposits	100 %	105 %	108 %	(5)	(3)
Solvencia					
Common Equity Tier 1 (CET1)	12,0 %	11,5 %	11,7 %	0,5	(0,2)
Tier 1	13,5 %	13,0 %	12,3 %	0,5	0,7
Capital total	15,7 %	15,3 %	15,7 %	0,4	(0,4)
MREL	21,8 %	18,9 %	-	2,9	-
Activos ponderados por riesgo (APR)	147.880	145.942	148.626	1.938	(2.684)
Leverage Ratio	5,9 %	5,5 %	5,3 %	0,4	0,2
Ratios bursátiles[1]					
Valor teórico contable (€/acción)	4,20	4,07	4,10	0,13	(0,03)
Valor teórico contable tangible (€/acción)	3,49	3,36	3,39	0,13	(0,03)
Beneficio neto atribuido por acción (€/acción) *(12 meses)*	0,26	0,32	0,28	(0,06)	0,04
PER (Precio / Beneficios; veces)	10,64	9,94	14,02	0,69	(4,07)
P/ VC tangible (valor cotización s/ valor contable tangible)	0,80	0,94	1,16	(0,14)	(0,22)

[1] La información de balance de períodos anteriores ha sido reexpresado de acuerdo al cambio de criterio contable descrito anteriormente, así como los ratios de rentabilidad y bursátiles.

[2] Exposición en España.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera
Ratings
Política de dividendos
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Ratings

>> RATINGS DE CRÉDITO

	Largo Plazo	Corto Plazo	Perspectiva
Moody's [1]	Baa1	P-2	estable
S&P Global Ratings [2]	BBB+	A-2	estable
FitchRatings [3]	BBB+	F2	estable
DBRS [4]	A	R-1(low)	estable

Fecha última confirmación:

[1] A 17 de mayo de 2019

[2] A 31 de mayo de 2019

[3] A 27 de septiembre de 2019

[4] A 29 de marzo de 2019



Política de **dividendos**

Conforme a la política de dividendos aprobada por el Consejo de Administración de CaixaBank celebrado el 31 de enero de 2019, la remuneración correspondiente al ejercicio 2019 se realizará mediante el pago de un único dividendo en efectivo, que se abonará en torno al mes de abril de 2020 tras el cierre del ejercicio.

Asimismo, en el Plan Estratégico 2019-2021, CaixaBank informó sobre la intención, conforme a la política de dividendos, de remunerar a los accionistas distribuyendo un importe en efectivo superior al 50 % del resultado neto consolidado, fijando el importe máximo a distribuir con cargo al ejercicio 2019 en el 60 % del beneficio neto consolidado.

El 31 de enero de 2020, el Consejo de Administración ha informado sobre la intención de proponer a la Junta General de Accionistas, el pago de un dividendo de 15 céntimos por acción en efectivo con cargo al resultado del ejercicio 2019. Este pago representaría un 53 % del resultado del ejercicio 2019, en línea con el Plan Estratégico. Asimismo, ha acordado fijar el importe máximo a distribuir con cargo al ejercicio 2020 en el 60 % del beneficio neto consolidado.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Ser referentes en **gestión responsable y compromiso con la sociedad**

Una de las prioridades estratégicas de CaixaBank, es ser la referencia del sector en banca socialmente responsable, reforzando la gestión responsable del negocio (con énfasis en la transparencia con los clientes) y asegurando las mejores prácticas en control interno y gobierno corporativo.

Principales métricas de seguimiento Plan Estratégico 2019-2021

2019	Objetivo 2021
>> Inclusión en DJSI por **8º año consecutivo**	>> Mantener la inclusión en el DJSI
>> Emisión del **primer bono social** por **1.000 MM€** con el objetivo de reducir la pobreza y crear empleo	>> Emisión de **1.500 MM€** de bonos ODS
>> **725 MM€ nueva concesión** MicroBank en 2019	>> **≈2.181 MM€ nueva concesión** MircroBank (2019-2021)

>> EL COMPROMISO CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA SE APOYA EN UN SÓLIDO MARCO DE GOBERNANZA

MISIÓN Y VALORES >> PLAN ESTRATÉGICO 2019-2021

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Aprueba la política y estrategia de RSC y supervisa su implantación

Comisión de Nombramientos
Supervisa la actuación de CaixaBank en relación con los temas de responsabilidad corporativa, que incluyen también la Estrategia Medioambiental

Comité de Dirección
Aprueba las principales líneas de acción de el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa y la Reputación. Supervisa a:

Comisión de Riesgos
Propone al Consejo la política de riesgos del Grupo que incluye los temas ESG

Comité de Responsabilidad Corporativa y Reputación
Implantación de la estrategia de RSC y su impulso en la organización

Comité de Riesgo Medioambiental
Implantación de la estrategia ambiental y las oportunidades de negocio vinculadas

ESTRUCTURA ÓRGANOS DE GOBIERNO

- Política Corporativa de Responsabilidad Social Corporativa (Actualización 2019)
- Plan de Banca Socialmente Responsable (2017)
- Política de Gestión del Riesgo Medioambiental (2019)
- Declaración sobre Cambio Climático (2019)
- Política Corporativa de Derechos Humanos (Actualización 2019)
- Política Corporativa de relación con el sector de la Defensa (Actualización 2019)

MARCO POLÍTICAS, CÓDIGOS

El ADN de CaixaBank

Líneas estratégicas

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

Estado de Información no financiera

Glosario

Informe de Verificación independiente

Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

La **Política Corporativa de Responsabilidad Social Corporativa** de CaixaBank, aprobada por el Consejo de Administración y cuyo seguimiento corresponde a comités de primer nivel de CaixaBank con la involucración directa de la Alta Dirección, establece la base de la actuación responsable y la eficiencia económica con voluntad de compromiso con el desarrollo socio-económico de las personas y el territorio.

A través de la Política, CaixaBank asume como directrices para la gestión y el desarrollo de su actividad: la actuación íntegra, responsable y sostenible; la máxima calidad en el servicio, la eficiencia económica; la adopción de una perspectiva a largo plazo en la toma de decisiones; y la innovación permanente, que contribuya en lo posible al desarrollo sostenible de las comunidades.

Este compromiso aporta valor añadido a la Entidad y a sus grupos de interés e incluye toda la cadena de valor de la organización: los factores económicos y financieros de la actividad, la responsabilidad hacia el medio ambiente, la satisfacción de los clientes, la creación de valor por los accionistas e inversores, las necesidades y aspiraciones de los empleados, la relación con proveedores y colaboradores y sus efectos sobre las comunidades y los entornos en los que está presente.



La Política tiene vocación de Grupo constituyendo un documento referente para todas las sociedades del Grupo



En este marco, el **Plan de Banca Socialmente Responsable de CaixaBank** (aprobado por el Consejo de Administración en 2017), basado en los criterios ASG (Ambiente, Sociedad y Gobernanza) – ESG (por sus siglas en inglés), cuenta con 5 ejes que funcionan como guía, y contribuyen a poner en el foco en las prioridades estratégicas en el ámbito de la gestión responsable.



>> PRIORIDADES 2019-2021

INTEGRIDAD, TRANSPARENCIA Y DIVERSIDAD	Impulso iniciativas de **transparencia con clientes**	Reforzar la **actitud íntegra**	Mantener **respaldo a la difusión** en temas de diversidad y **consolidar programa Wengage**
GOBERNANZA	Consolidar la **gobernanza de la responsabilidad corporativa con visión Grupo**	**Medir producción** con impacto social o **ambiental positivo** e incorporar criterios ASG en el negocio	Consolidar la gestión, medición y seguimiento del **riesgo reputacional**
MEDIOAMBIENTE	Impulsar la **producción verde** y emitir **bonos sostenibles**	Avanzar en la **medición y gestión del riesgo medioambiental y climático**	Implantar el **plan de Gestión Ambiental y Energética** y renovar las certificaciones
INCLUSIÓN FINANCIERA	Impulsar la **inversión** con **impacto social**	Reforzar y desarrollar el **plan de Cultura Financiera**	Mantener posicionamiento en **proximidad y reforzar accesibilidad**
ACCIÓN SOCIAL Y VOLUNTARIADO	Mantener la promoción de la Obra Social Descentralizada, con **foco en la capilaridad**	Consolidar el **plan de Voluntariado Corporativo**	Estrechar la **colaboración con programas de "la Caixa"**

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Para CaixaBank es fundamental formar parte de la red de alianzas e iniciativas que se tejen a nivel global, nacional y local. CaixaBank aporta su visión, como banco comprometido con la sociedad desde su creación en 1904 y contribuye a la divulgación y concienciación sobre estos principios y valores, exigiéndose, en todo momento, incorporar en su actuación los más altos estándares de gestión que emanan de ellas.

ODS 17

Un programa exitoso de desarrollo sostenible requiere alianzas entre los gobiernos, el sector privado y la sociedad civil. Estas alianzas inclusivas construidas sobre principios y valores, una visión compartida, y metas compartidas, que colocan a la gente y al planeta en el centro, son necesarias a nivel global, regional, nacional y local.

PRINCIPALES ADHESIONES Y ALIANZAS

"la Caixa"
Alianza con la Fundación Bancaria "la Caixa", la primera Obra Social de España y una de las mayores del Mundo.

Pacto Mundial
Organismo encargado de promover los principios de Naciones Unidas. CaixaBank ocupa la presidencia de la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas desde 2012.

UNEP FI
Promueve las finanzas sostenibles y la integración de aspectos ambientales y sociales en el negocio (2018).

PRI
La gestora de planes de pensiones, VidaCaixa (2009), la gestora de activos del Grupo, CaixaBank Asset Management (2016) y BPI Gestão de Activos (2019), son firmantes.

Define el papel y las responsabilidades del sector financiero para garantizar un futuro sostenible (2019).
Reporting UNEP FI en el apartado Estado de la Información No Financiera - Principios de Banca Responsable - UNEP FI de este documento.

GSG
Persigue la consecución de los ODS mediante el fomento de las inversiones de impacto. CaixaBank Asset Management ostenta la presidencia del Spanish National Board (2019).

EMN
MicroBank es miembro de EMN, asociación que promueve las microfinanzas como una herramienta para combatir la exclusión social y financiera en Europa a través del autoempleo y la creación de microempresas (2003).

empowerwomen
Compromiso público de alinear las políticas para hacer avanzar la igualdad entre los géneros (2013).

ICMA Green Bond Principles / Social Bond Principles
Principios que promueven la integridad en el mercado de bonos verdes y sociales (2015).

TCFD
Iniciativa del Financial stability Board que promueve la divulgación de las exposiciones climáticas de las empresas (2018).

Climate Action 100+
Iniciativa que impulsa el diálogo con las compañías del mundo con mayores niveles de emisiones con efecto invernadero (2018).

Equator Principles
Compromiso de evaluación de riesgos ESG en la financiación de proyectos de más de 7 millones de euros (2007).

Grupo Español Crecimiento Verde
Socio fundador, promueve el crecimiento económico ligado a una economía baja en carbono a través de la colaboración público-privada (2016).

RE 100
Iniciativa global y colaborativa de empresas comprometidas por una energía 100% renovable (2016).

UNWTO
CaixaBank es el primer banco europeo en convertirse en miembro afiliado de este organismo de Naciones Unidas encargado de la promoción de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos.

Observatorio de los ODS
Realiza un seguimiento del cumplimiento de los ODS por parte de empresas españolas (2017).

Barcelona Centre Financer Europeu
Persiguen asegurar que se destina suficiente capital privado a inversiones sostenibles. Adscritos a la red de centros europeos para la sostenibilidad de las Naciones Unidas.

seres
Promueve el compromiso de las empresas en la mejora de la sociedad con actuaciones responsables. CaixaBank está en el patronato y en el Consejo Asesor (2011).

Forética
Fomenta la integración de aspectos sociales, medioambientales y de gobernanza en la gestión de las empresas (2010).

ICC
Defiende la RSC y la lucha contra la corrupción de las empresas españolas (2019).

finanzas para todos
Adhesión al Plan Nacional de Educación Financiera del Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores (2010).

DIRSE
Asociación española de profesionales de Responsabilidad Social. CaixaBank es vocal de la Junta (2011).

El ADN de CaixaBank

Líneas estratégicas

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

Estado de Información no financiera

Glosario

Informe de Verificación independiente

Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Índices de **sostenibilidad**

CaixaBank forma parte de los principales índices de sostenibilidad

DJSI World
DJSI Europe

- Fecha 1ª inclusión **2012**
- Rating **81** (0-100)

FTSE4 Good Global
FTSE4 Good Europe
FTSE4 Good IBEX

- Fecha 1ª inclusión **2011**
- Rating **3,8** (1-5)

Empresa "Prime"

- Fecha 1ª inclusión **2013**
- Rating **C** (D- /A+)

Eurozone 120 Index
Europe 120 Index

- Fecha 1ª inclusión **2013**
- Rating **Robust**

STOXX Global ESG Leaders

- Fecha 1ª inclusión **2013**
- Rating Sustainalitycs **74** (0-100)

MSCI Global Sustainability Indexes

- Fecha 1ª inclusión **2015**
- Rating **A** (CCC-AAA)

Ethibel Excellence Investment
Ethibel Sustainability Index
Excellence Europe

- Fecha 1ª inclusión **2013**

Carbon Disclosure Project

- Fecha 1ª inclusión **2012**
- Rating **A-** (D-/A)



Dow Jones Sustainability Index

El índice Dow Jones Sustainability Index (DJSI) se impulsa como un proyecto de mejora continuada de las organizaciones. Para CaixaBank la inclusión en el DJSI es una métrica de primer nivel del Plan Estratégico.

En el ejercicio de 2019 destaca la mejora de los resultados de CaixaBank respecto el año anterior, con mejoras en las tres dimensiones (económica, medioambiental y social). En los siguientes ámbitos CaixaBank obtiene puntuaciones muy por encima de la media: políticas anticrimen y normas de conducta (compliance), protección de la privacidad, desarrollo del capital humano, acción social e inclusión financiera.

CAIXABANK INCLUIDO EN DJSI 2019, 14º DE 25 BANCOS SELECCIONADOS

	CaixaBank en 2019			
	Puntuación	Mejora vs 2018	Media Bancos DJSI World	Mejor en bancos DJSI World
Puntuación global	81	+3p	81	86
Dimensión económica	76	+3p	76	82
Dimensión mediambiental	86	+5p	90	98
Dimensión social	90	+5p	88	97

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Índice **Global de Reputación** (IGR)

CaixaBank ha desarrollado un sistema continuado de medición y análisis de la reputación de la Entidad, a través de aspectos cualitativos y cuantitativos, que permiten hacer un seguimiento y gestión de la reputación corporativa, reportando su estado y evolución a los órganos de gobierno de forma periódica.

>> LA MEDICIÓN DE LA REPUTACIÓN...

1 ...NOS PERMITE RESPONDER A:

- ¿**Cómo** somos percibidos?
- ¿**Qué** aspectos pueden convertirse en un riesgo para CaixaBank por su percepción negativa?

2 ... SE BASA EN:

- **+400** Indicadores
- **Medición** de percepciones o estados de opinión
- **IGR** como métrica de síntesis
- **Auditorías Externas**



3 ...NOS LLEVA A:

- **Diagnosticar** problemas de reputación
- **Fijar objetivos** en este ámbito
- **Medir la evolución** de la Entidad
- ⟷ Establecer **comparativas**

En 2019 se han validado los indicadores y pesos en el IGR, para asegurar que responden a las expectativas que tienen los stakeholders sobre las entidades financieras.

El IGR es una métrica del Plan Estratégico, que integra las percepciones de los diferentes stakeholders sobre la Entidad en una escala 0-1000 y es considerada como una *best practice* por su enfoque multistakeholder. El IGR, junto con el estudio de materialidad, permiten captar la sensibilidad de los diferentes grupos de interés sobre diferentes aspectos que pueden resultar críticos para CaixaBank, y que podrían implicar un estrés en su rentabilidad y sostenibilidad futuras.

IGR CaixaBank - ESP **90 % Peso** + IGR BPI - PT **10 % Peso** = Métrica IGR Grupo



El ADN de CaixaBank

Líneas estratégicas

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

Prácticas Responsables

Estado de Información no financiera

Glosario

Informe de Verificación independiente

Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Prácticas **responsables**

El Código Ético y Principios de Actuación y la Política Corporativa de Derechos Humanos, junto con la Política Anticorrupción (descritas en el apartado *Comportamiento responsable y ético* de este documento) como normas de máximo nivel en la escala jerárquica, establecen el mínimo estándar de actuación para desarrollar la actividad empresarial de forma legítima.

A continuación se muestra un detalle de las principales políticas en materia de **ética e integridad,** aprobadas por el Consejo de Administración:

Política	Objetivo	Última actualización	Pública en la web corporativa de CaixaBank
Código Ético y Principios de Actuación	Manifiesto sobre los valores y principios éticos que inspiran la actuación y deben regir la actividad de CaixaBank.	Enero 2019	✓
Política Corporativa de Derechos Humanos	Mínimo estándar de actuación para desarrollar la actividad de forma legítima.	Octubre 2019	✓
Política Anticorrupción	Impedir que tanto la Entidad como sus colaboradores externos, directamente o a través de personas interpuestas, incurran en conductas que puedan resultar contrarias a la ley o a los principios básicos de actuación de CaixaBank.	Enero 2019	✓
Política Corporativa de Compliance Penal	Prevenir y evitar la comisión de delitos en el seno de la organización.	Octubre 2018	✓
Política Corporativa de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo y de gestión de las Sanciones y Contramedidas Financieras Internacionales del Grupo CaixaBank	Promover activamente la aplicación de los más altos estándares internacionales en esta materia en todas aquellas jurisdicciones donde el Grupo CaixaBank tiene presencia y opera.	Julio 2019	✓
Política corporativa de relación con el sector de Defensa	Regula las condiciones en las que se podrá considerar mantener relaciones comerciales con empresas de dicho sector, y establece restricciones y criterios de exclusión.	Diciembre 2019	✗[1]
Reglamento Interno de Conducta en el Ámbito del Mercado de Valores (RIC)	Fomentar la transparencia en los mercados y preservar, en todo momento, el interés legítimo de los inversores de acuerdo al Reglamento 596/2014 del Parlamento Europeo y la Ley del Mercado de Valores.	Julio 2019	✓
Política General Corporativa de Conflictos de Interés	Permite prevenir y gestionar los posibles conflictos de interés que puedan surgir en los diversos ámbitos y escenarios.	Octubre 2018	✓
Política Corporativa de Privacidad	Recoge el derecho fundamental a la protección de datos y privacidad.	Mayo 2018	✗[1]
Código de Conducta Telemático	Garantizar el buen uso de los medios técnicos e informáticos propiedad de CaixaBank y concienciación a los empleados de las ventajas de la buena utilización de la red de comunicaciones y de la seguridad en los equipos informáticos y de comunicación.	Mayo 2014	✗

[1] Son públicos unos Principios, extracto de la Política.

CaixaBank trabaja para entender los impactos en los **derechos humanos** derivados de su actividad. Para ello tiene implantados procesos periódicos de diligencia debida para valorar el riesgo de incumplimiento, a partir de los cuales propone medidas de prevención o remedio de los impactos negativos y medidas para maximizar los impactos positivos. En 2020 se realizará una nueva *due dilligence.*

CaixaBank está firmemente comprometido con la **prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo,** se considera fundamental establecer las medidas necesarias y revisarlas periódicamente para prevenir y evitar en todo lo posible que los productos y servicios de CaixaBank puedan ser utilizados para la práctica de conductas ilícitas. En este sentido es clave colaborar activamente con los reguladores y las fuerzas de seguridad y comunicar todas las actividades sospechosas que se detecten. Para ello, CaixaBank dispone de un modelo de gestión del riesgo de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo que aplica en el ejercicio de sus actividades, negocios y relaciones, tanto nacional como internacionalmente para prevenir este riesgo al que se encuentra sujeto. Tal y como establece la regulación española, la gestión del riesgo de Prevención del Blanqueo de Capitales está sometido a una revisión anual por un experto externo independiente. En la revisión realizada en 2019 no se han identificado deficiencias significativas.

El respeto al derecho fundamental a la protección de datos y privacidad se recoge en nuestro código ético, siendo el pilar sobre el que se basa uno de nuestros valores corporativos, la confianza. En este sentido, se dispone de una **Política Corporativa de Privacidad**, así como de las normativas internas que desarrollan la confidencialidad y el tratamiento de datos de carácter personal.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Prácticas Responsables
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Con el objetivo de garantizar una evaluación de forma recurrente de los riesgos en el ámbito de gestión y tratamiento de datos personales, se dispone de un Comité de Privacidad y un Comité PIA *(Privacy Impact Assessment)*, encargado del análisis y aprobación de cualquier nuevo tratamiento y del seguimiento de la implantación de las medidas acordadas.

Un elemento clave para llevar a cabo el correcto desarrollo e implantación de los códigos y políticas es fomentar y desarrollar una cultura efectiva de conducta en toda la Entidad. Para potenciar y garantizar el refuerzo de la cultura, se mantiene una estrategia de comunicación y sensibilización a toda la organización. Las principales palancas que se utilizan en esta estrategia son:

- **la formación,**
  - En 2019 todos los empleados de CaixaBank, S.A. tienen vinculada la percepción de la retribución variable a la realización y superación de determinados cursos de formación obligatoria sobre ámbitos regulatorios o con especial sensibilidad desde el punto de vista de conducta, este criterio se ha extendido al resto de Grupo alcanzando una cifra total de 29.707 de empleados con bonus vinculado a la formación.
- **la comunicación,**
  - Durante 2019 se han realizado, de forma complementaria a los cursos de formación, sesiones específicas de sensibilización a la red de oficinas y áreas especializadas, así como publicaciones de noticias, destacados y circulares en la intranet: 313 acciones de sensibilización.
- **y la vinculación de la retribución variable de los empleados al conjunto de aspectos relacionados con los riesgos de conducta.**
  - Los retos corporativos incorporan el cumplimiento de un indicador que recoge variables relacionadas con conducta (diligencia debida de clientes y correcta formalización de operaciones) que penaliza la retribución variable de los empleados en caso de no alcanzarse los objetivos definidos.

>> PRINCIPALES CURSOS DE FORMACIÓN REALIZADOS POR EMPLEADOS EN EL ÁMBITO DE PRÁCTICAS RESPONSABLES

	Formación en 2019	
	Vinculada a remuneración	Total empleados que han superado la formación
Productos de Seguros y Planes de pensiones	✓	28.398 empleados
Protección al cliente y Servicio de Atención al Cliente	✓	28.968 empleados
Código ético y principios de actuación y Política Anticorrupción	✓	33.858 empleados
Conflictos de Interés	✓	28.063 empleados
Actuación en materia de Derecho de la Competencia	✓	29.757 empleados
Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo	✓	33.174 empleados

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Prácticas Responsables
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Los **canales confidenciales de denuncias y consultas** a través de los cuales se pueden presentar dudas sobre la interpretación o aplicación práctica de los códigos de conducta y políticas, y denunciar posibles vulneraciones, son una herramienta clave y accesible por parte de todos los empleados de CaixaBank y las filiales del Grupo. En el caso de denuncias que se susciten por los clientes, se tramitarán por los canales de atención a éstos que tiene establecidos CaixaBank.

Las denuncias se resuelven utilizando un procedimiento riguroso, transparente y objetivo, con aplicación estricta de garantías de confidencialidad, reserva de identidad y prohibición de represalias. En este sentido, CaixaBank trabaja de manera continua para la alineación de los canales de comunicación con las mejores prácticas.



>> DETALLES CANALES DE CONSULTAS O DENUNCIAS



21 Denuncias

285 Consultas



112 Conflicto de intereses

94 Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del mercado de valores

29 Política anticorrupción

13 Código ético

37 Otros

En los casos en los que empleados del Grupo, durante la prestación de servicios, incurran en conductas que se pudieran tildar de fraude/corrupción, la conducta se considera falta muy grave de conformidad al convenio colectivo vigente, lo que implica la aplicación de las sanciones previstas en el mencionado convenio para este tipo de faltas.

En CaixaBank, el **Servicio de Atención al Riesgo Reputacional (SARR)** presta apoyo a la red comercial para canalizar consultas sobre potenciales operaciones que puedan vulnerar los códigos de conducta. Periódicamente se reporta la actividad del SARR al Comité de Responsabilidad Corporativa y Reputación.

>> CONSULTAS RESUELTAS EN 2019



13% Principios de Ecuador

39% Defensa

48% Otros

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Prácticas Responsables
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Inversión Socialmente Responsable (ISR)

La iniciativa **Principios de Inversión Responsable (PRI)** es una red internacional de inversores que trabajan juntos para llevar a la práctica seis Principios para la Inversión Responsable. Su objetivo es difundir las implicaciones de los factores ambientales, sociales y de gobernanza corporativa (ASG) para los inversores y prestar apoyo a los firmantes para que incorporen estas consideraciones a sus procesos de inversión y decisión. Aplicando estos principios, los firmantes contribuyen al desarrollo de un sistema financiero global más sostenible. PRI cuenta con el apoyo de Naciones Unidas.

Los 6 principios de ISR	
Principio 1:	Las entidades adheridas a los principios aceptan incorporar las cuestiones ASG en los procesos de análisis y de adopción de decisiones en materia de inversiones.
Principio 2:	Las entidades se comprometen a actuar como propietarios activos incorporando las cuestiones ASG en sus políticas de inversión (por ejemplo, siendo activos en las juntas de las empresas en las que inviertan).
Principio 3:	Los inversores exigirán a las entidades en las que inviertan que publiquen la información apropiada sobre las cuestiones ASG.
Principio 4:	Los inversores se comprometen a promover la aceptación y aplicación de los Principios de ISR entre la comunidad inversora.
Principio 5:	Las entidades se comprometen a colaborar entre sí para mejorar la eficacia de la aplicación de los Principios.
Principio 6:	Las entidades se obligan a informar sobre los progresos que obtengan en la aplicación de los Principios.

VidaCaixa, filial aseguradora del Grupo y CaixaBank Asset Management, la gestora de instituciones de inversión colectiva están adheridas a PRI, desde 2009 y 2016, respectivamente. Ambas compañías disponen de sendas Políticas de Inversión Socialmente Responsable y cuentan con un Comité de ISR. En 2019, BPI Gestâo de Activos se ha adherido a PRI.

¿Cómo nos aproximamos a la ISR?

1) Integrando criterios ASG an la costrucción en la cartera de inversiones			2) Mejorar el posicionamiento ASG de las empresas en cartera y gestoras de fondos de terceros	
Integración	Seguimiento	Impacto	Compromiso - *Engagement*	Proxy voting
Incluir criterios ASG en el análisis y la toma de decisiones encaminadas a mejorar la gestión de los riesgos y la rentabilidad.	Disponer de información completa en las materias ASG de las compañías, en colaboraión con partners, para asegurar la transparencia en la gestión y la posibilidad de establecer criterios y filtros de inversión.	Líneas concretas de actuación buscando maximizar la rentabilidad con especificos de impacto social o medioambiental.	Diálogos y acciones con empresas en cartera y gestoras de fondos de terceros para impulsar mejoras ASG en su gestión o en la divulgación en estas materias.	Posicionamiento en temas concretos relativos a ASG a través del voto en Juntas de Accionistas.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Prácticas Responsables
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

VidaCaixa

Entidad líder en el sector asegurador en España

12.060 MM€
primas y aportaciones comercializadas en 2019

93.011 MM€
recursos gestionados de clientes

Indicadores ISR

312
número de contactos con gestoras externas acerca de temas ASG

4
exclusiones

320,7 MM€
Exposición a bonos verdes

151,5 MM€
Exposición a bonos sociales o sostenibles

Engagement

10
Compañías sujetas a procesos de engagement (de forma directa)

6
Engagements colectivos (a través de grupos de inversores, ej. PRI)

Proxy voting

325
Juntas Generales de Accionistas votadas durante el ejercicio

13
Votaciones en contra de propuestas de accionistas por detectar controversias o insuficiencias con aspectos ASG

67
Votaciones para respaldar propuestas en favor de una mayor transparencia o una mejora general en el desempeño de aspectos ASG

PRI A+

100% de las inversiones tienen en consideración criterios ASG[1]

En 2019 y 2018 VidaCaixa ha recibido la calificación A+ en la categoría Estrategia y Gobernanza, máxima posible por parte de PRI

Distribución clientes

4,2 MM
Clientes individuales

1,1 MM
Grandes empresas y colectivos

0,3 MM
Pymes y autónomos

28,1 %
cuota de mercado seguros de vida

25,5 %
cuota de mercado en planes de pensiones

Con carácter general, VidaCaixa manifiesta su oposición a la inversión en empresas o Estados que incurran en prácticas reprobables que vulneran los tratados internacionales como el Pacto Mundial de Naciones Unidas. Del mismo modo, VidaCaixa no realiza inversiones en el sector armamentístico inspirándose en la Política en materia de defensa del Grupo.

[1] No incluye información de BPI Vida e Pensoes. A 31/12/19 la cartera propia y activos bajo gestión de BPI Vida e Pensoes ascienden a 7.648 MM€. VidaCaixa está trabajando para trasladar los mismos criterios de gestión e ISR a su filial en Portugal.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Prácticas Responsables
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

CaixaBank ASSET MANAGEMENT

Líderes en gestión de activos durante 5 años consecutivos

17,1%
Cuota de mercado de fondos de inversión en España

68.584 MM€
de activos bajo gestión

26.931 MM€
gestión discrecional de carteras

Indicadores ISR

80
terceras gestoras analizadas con exigencias ASG en nuestro proceso de selección

3
exclusiones

Lanzamiento en 2019 del Plan de formación en ASG (2019-2020) con el objetivo de alcanzar un tercio de la compañía formada con el programa *EFFAS Certified ESG Analyst, CESGA*.

Engagement

4
Compañías sujetas a procesos de engagement (de forma directa)

2
Engagements colectivos (a través de grupos de inversores, ej. PRI)

Proxy voting

276
Juntas Generales de Accionistas votadas durante el ejercicio

9
Votaciones en contra de miembros del Consejo (motivo ASG)

37
Votaciones a favor de propuestas de accionistas (motivo ASG)

PRI A+

En 2019 CABK AM recibió la máxima valoración A+ en Estrategia y Gobernanza, por parte de PRI

85,3% de las inversiones tienen en consideración criterios ASG [1]

>> PRODUCTOS SOCIALMENTE RESPONSABLES

- **CaixaBank Selección Futuro Sostenible,** invertirá un mínimo del 75% en instituciones de inversión colectiva que siguen criterios de inversión sostenible gestionadas por sociedades de reconocido prestigio internacional en el ámbito de la inversión con criterios ASG: ambientales, sociales y de gobierno corporativo.

136,1 MM€
de volumen CaixaBank Selección Futuro Sostenible

>> **Nuevo fondo ISR**
en 2019

- **MicroBank Fondo Ético FI,** se trata de un fondo mixto, ético y solidario que integra la búsqueda de rentabilidad con criterios vinculados a la responsabilidad social. Tiene además un componente solidario, ya que MicroBank Fondo Ético FI cede el 25% de la comisión de gestión a organizaciones no lucrativas, mientras que la Fundación "la Caixa" aporta un importe equivalente para un proyecto de cooperación internacional.

91,2 MM€
de volumen MicroBank Fondo Ético

>> **Premio Mejor Fondo Solidario**
otorgado en 2019 por Expansión -Allfunds

- **MicroBank Fondo Ecológico,** se trata de un fondo de renta variable internacional que invierte en una selección de fondos ecológicamente responsables de sectores como las energías renovables, la alimentación ecológica, el reciclaje o el tratamiento de aguas, entre otros.

32,8 MM€
de volumen MicroBank Fondo Ecológico

[1] Efectivo activos bajo gestión en fondos españoles.

El ADN de CaixaBank

Líneas estratégicas

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

Prácticas Responsables

Estado de Información no financiera

Glosario

Informe de Verificación independiente

Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Compras Corporativas

CaixaBank cuenta con una función de compras corporativas organizada y especializada por categorías (Facilities&Logistics, Obras, IT, Servicios Profesionales y Marketing) con visión transversal de todas las compras del Grupo[1]. Su objetivo, alineado con la estrategia de negocio, es obtener de forma responsable y sostenible los bienes y servicios necesarios en el plazo, cantidad y calidad requeridos, al menor coste total y con el mínimo riesgo para nuestro negocio, bajo unos criterios de actuación homogéneos para todo el Grupo.

CaixaBank busca establecer relaciones de calidad con proveedores que compartan los mismos principios éticos y de compromiso social habiendo establecido criterios y elementos de control para asegurar el cumplimiento de los mismos tales como la realización de auditorías. La mejora continua de las relaciones con los proveedores es clave para la creación de valor en CaixaBank.

Durante 2019 se han hecho públicos los **Principios de Compras de CaixaBank** y el **Código de Conducta de Proveedores** aplicable a los proveedores de CaixaBank, S.A. y de las empresas de su Grupo con las que comparte modelo de gestión de compras.[2]



>> PRINCIPIOS DE COMPRAS

Establecen un marco de colaboración equilibrado entre CaixaBank y sus proveedores que promueve unas relaciones comerciales estables, en coherencia con nuestros valores.

1

Eficiencia

optimizar los impactos derivados de las compras haciendo hincapié en la calidad, el servicio, los costes, la seguridad del suministro, la sostenibilidad y la innovación.

2

Sostenibilidad

difundir los factores éticos, sociales y medioambientales en la red de proveedores y colaboradores de CaixaBank, y promover la contratación de proveedores que apliquen las mejores prácticas en materia ética, social y medioambiental, así como de buen gobierno corporativo.

3

Integridad y transparencia

garantizar la igualdad de oportunidades, aplicando criterios de selección objetivos, transparentes, imparciales y no discriminatorios. Evidenciar un rechazo absoluto con cualquier forma, directa o indirecta, de corrupción.

4

Cumplimiento

formalizar por medio de un contrato que busque el justo equilibrio entre los derechos de CaixaBank y del proveedor, las condiciones de la compra para asegurar su cumplimiento en tiempo y forma por las dos partes.

5

Proximidad y seguimiento

implementar mecanismos de evaluación continua del desempeño de los proveedores y fomentar el diálogo, por medio de un canal de comunicación institucional.

[1] Aplicable a las empresas del Grupo con las que comparte modelo de gestión de compras.

[2] Los documentos están disponibles en la web de CaixaBank: https://www.caixabank.com/responsabilidad-corporativa/gobernanza/politicas-responsables_es.html

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Prácticas Responsables
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Código de Conducta de Proveedores

El **Código de Conducta de Proveedores,** pretende difundir y promover los valores y los principios éticos que regirán la actividad de los proveedores de bienes y servicios, contratistas y terceros colaboradores de CaixaBank.

En este Código se definen las pautas de conducta que seguirán las compañías que trabajen como proveedores en relación con el cumplimiento de la legislación vigente, el comportamiento ético y las medidas contra el soborno y la corrupción, la seguridad y el medio ambiente y la confidencialidad.

Política de compras

La **política de compras** establece los criterios a seguir en la realización de los procesos de selección y negociación con proveedores.

>> NUESTRO PROCESO DE COMPRAS



Nuestro proceso de compras consta de las siguientes fases:

1. **Registro y nuevo procedimiento de homologación (inicio en 2018)**
2. **Licitación, adjudicación y formalización del contrato**
3. **Prestación del servicio y seguimiento**

Durante todo el proceso aplican los principios de compras, el código de conducta y la política de compras que definen la normativa interna a aplicar.

>> INDICADORES DE COMPRAS CORPORATIVAS[1]

	2019
Número de proveedores de gestión	3.006
Volumen facturado (MM€)	2.183
Proveedores homologados nuevo procedimiento	584
Plazo medio de pago a proveedores (días)	22,5
Volumen negociado a través de negociación electrónica (MM€)	574
% volumen de gestión correspondiente a proveedores locales - España	>95

>> % DE VOLUMEN NEGOCIADO POR CATEGORÍA DE COMPRAS



[1] Todos los indicadores hacen referencia a la gestión de Compras Corporativas. Se excluye BPI, BuildingCenter y Grupo VidaCaixa que disponen de sus propios modelos y procedimientos de compras. Se incluyen proveedores cuya facturación en 2019 sea superior a 30.000€. Se han excluido los organismos oficiales y las comunidades de propietarios.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Prácticas Responsables
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

4,6 MM€
de volumen adjudicado a CEE
(Centros Especiales de Empleo)

En este año 2019 se ha puesto en marcha el Plan de Auditorías a Proveedores, el cual mediante un proceso de validación in-situ busca recopilar evidencias para que en CaixaBank dispongamos de la información necesaria para poder realizar el mapa de riesgo de nuestros principales proveedores. Simultáneamente a la reducción del riesgo, con la evaluación in-situ, buscamos la mejora continua en la gestión de nuestros proveedores y proporcionarles un valor añadido al colaborar en su desarrollo.

Adicionalmente, la gestión de procesos de compras a través de negociación electrónica (574 millones de euros) muestra el esfuerzo de CaixaBank por garantizar la integridad en el proceso de contratación. La negociación electrónica comienza con la homologación de todos los proveedores que participan en el proceso y garantiza que durante el mismo la información será transparente y la elección se basará en criterios objetivos.

En 2019 se han realizado 12 auditorías incluyendo todas las categorías de compras (Facilities&Logistics, Obras, IT, Servicios Profesionales y Marketing). Se han definido medidas correctoras.

Asimismo en la selección de proveedores de determinadas categorías de compras se tienen en cuenta criterios medioambientales. El total de proveedores de CaixaBank con certificación ISO 14001 es de 858.



El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Transparencia
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Transparencia

CaixaBank asume el compromiso de transparencia para facilitar a sus clientes información precisa, veraz y comprensible de sus operaciones, comisiones y procedimientos para canalizar reclamaciones y resolver incidencias. Asimismo, CaixaBank pone a disposición de sus accionistas toda la información financiera y corporativa relevante.

Reforzar la cultura de transparencia con clientes

Comercialización y diseño de productos y servicios

El adecuado diseño de productos y servicios financieros, que incluye instrumentos financieros y productos y servicios bancarios y de seguros, así como su correcta comercialización son una prioridad. La aplicación de las normativas que regulan los diferentes productos y servicios: (i) instrumentos financieros (Markets in Financial Instruments Directive -MiFID); (ii) productos y servicios bancarios (Directrices de la Autoridad Bancaria Europea sobre procedimientos de gobernanza y vigilancia de productos de banca minorista); y (III) productos de seguro (Directiva de Distribución de Seguros-IDD), aseguran que CaixaBank cuenta con los procesos adecuados de conocimiento de los clientes, para poder ofrecerles productos y servicios acordes con sus necesidades financieras y de comunicación clara y veraz sobre los riesgos de sus inversiones.

La **Política de Gobierno de Producto,** aprobada por el Consejo de Administración de CaxaBank, y actualizada en julio de 2019, tiene como objetivo establecer los principios para la aprobación del diseño y la comercialización de nuevos productos y servicios, así como para las labores de seguimiento del ciclo de vida del producto, sobre la base de las siguientes premisas:

- Atender las necesidades de los clientes o potenciales clientes de una manera ágil.
- Robustecer la protección de los clientes.
- Minimizar los riesgos legales y reputacionales derivados del diseño y comercialización incorrectos de productos y servicios.
- Asegurar una participación plural de todas las áreas relevantes en el procedimiento de aprobación y seguimiento de los productos y servicios, así como la involucración de la Alta Dirección en la definición y supervisión de la Política.

La política es de aplicación a todas las sociedades controladas del Grupo y que actúan como fabricantes o distribuidoras de productos bancarios, financieros o de seguros.

CORRESPONDE A:

DISEÑO PRODUCTO	CaixaBank S.A.	Otras sociedades del grupo	Otras sociedades del grupo
COMERCIALIZACIÓN DEL PRODUCTO	CaixaBank S.A.	CaixaBank S.A.	Otras sociedades del grupo

Consejo de Administración de CaixaBank S.A.
Responsable de la política

Comité de transparencia de CaixaBank S.A.
Responsable de los procedimientos
Asignación de responsables

Órgano o departamento equivalente al Comité de Producto de CaixaBank S.A.

Comité de producto de CaixaBank S.A.
Aprobación del producto / servicio

Responsable de Producto

Coordinación responsable de producto de CaixaBank y de la sociedad

El **Comité de Producto** está integrado por funciones de control, soporte y negocio de forma tal que se asegura la suficiencia de conocimientos especializados para entender y controlar los productos, sus riesgos asociados y la normativa de transparencia y protección al cliente.

» En 2019 se han analizado 218 productos/servicios, de los cuales 12 han sido denegados en primera instancia, al no cumplir los principios acordados.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Transparencia
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

El conocimiento sobre los productos y servicios por parte de empleados es clave en garantizar que la información que se transmite a los clientes es clara y completa. Para garantizar un conocimiento adecuado de los productos y servicios por los empleados, CaixaBank apuesta por la formación continua de sus empleados. CaixaBank, S.A. cuenta con 18.074 certificados en asesoramiento financiero.

Empleados formados en 2019

Asesoramiento financiero (MIFID)	2.030
Ley de crédito inmobiliario	9.863

La **Política de Comunicación Comercial de CaixaBank** recoge una descripción detallada de los mecanismos y controles internos con la finalidad de minimizar los riesgos relacionados con la actividad publicitaria. La Política desarrolla toda la casuística y requisitos formales que debe cumplir la publicidad de la Entidad y las empresas adheridas del Grupo.

Asimismo, la entidad se encuentra adherida, de manera voluntaria, a **Autocontrol,** la Asociación para la Autorregulación Comercial, a favor de las buenas prácticas publicitarias.



Proyecto de contratos transparentes

OBJETIVOS

Transparencia	Mejorar la transparencia en la firma de los documentos contractuales por clientes
Claridad	A través de un lenguaje claro y comprensible
Confianza	Que mejore la experiencia del cliente y su confianza en el momento de la firma
Seguridad	Y la seguridad jurídica del cliente y de la Entidad

5 DOCUMENTOS REVISADOS EN 1ª FASE

- Cuenta corriente CaixaBank
- Cuenta corriente Imagin
- CaixaBank Now
- Tarjeta revolving
- Préstamo consumo

METODOLOGÍA

Simplicación del lenguaje

Nuevo formato de los documentos

INICIO DE LA 2ª FASE

Actualmente 5 contratos en revisión

En 2020 se iniciará la revisión de 10 nuevos contratos

El ADN de CaixaBank

Líneas estratégicas

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

Transparencia

Estado de Información no financiera

Glosario

Informe de Verificación independiente

Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

CONTRATO PRÉSTAMO PERSONAL

ACTUAL



NUEVA PROPUESTA

CONDICIONES DEL PRÉSTAMO

Qué regulan estas Condiciones

Estas condiciones regulan los siguientes aspectos:

- las condiciones económicas del préstamo (tipo de interés nominal y TAE)
- la forma de pago del préstamo
- el impago (retraso en el pago) y el interés de demora
- la compensación o pago de deudas
- el pago anticipado del préstamo
- la duración y desistimiento (renuncia) del contrato
- la resolución (cancelación) del contrato por incumplimiento
- quejas y reclamaciones.

1. OBJETO

En qué consiste este contrato

1.1. Este contrato regula las **condiciones** en que usted recibe de CaixaBank el **importe total** que le hemos prestado y abonado en la cuenta que se indica en las Condiciones Particulares.

1.2. Usted, en calidad de **«deudor»**, se compromete a **devolver el importe total prestado** más los **intereses** que pactamos aquí, tal y como se indica en este contrato.

2. INTERÉS NOMINAL

Qué es el Tipo de Interés Nominal (TIN)

2.1. **El interés nominal es el precio que CaixaBank le cobra por prestarle dinero**. Por ello, usted tiene que devolver la cantidad prestada más el interés nominal que se cobra anualmente mientras dura el préstamo, según se indica en las Condiciones Particulares (interés nominal anual).
Este interés nominal recibe la denominación TIN, se expresa en porcentaje (%) y se mantiene fijo e invariable anualmente mientras dura el préstamo.

2.2. La cantidad total que tiene que pagar en concepto de intereses por la cantidad prestada se indica en las Condiciones Particulares como **«Importe Total de Intereses»**.

3. CÁLCULO DE INTERESES DE CADA CUOTA

Cómo se calculan los intereses de cada cuota

3.1. El importe de los intereses que usted pagará en cada cuota se obtiene aplicando la siguiente fórmula:



El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Transparencia
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Contact Centers Clientes

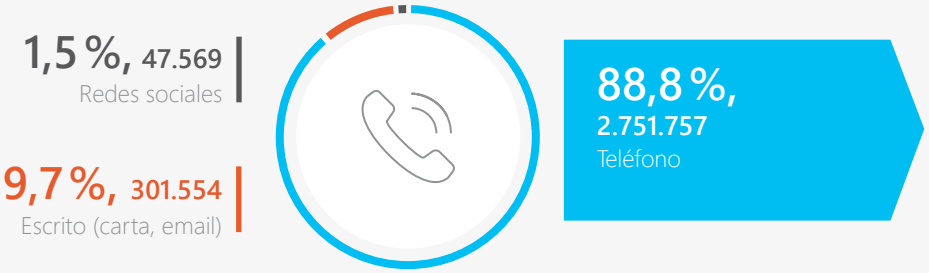
En noviembre de 2018 se inicia la implantación del nuevo modelo de ***Contact Centers Clientes*** (CCC) con el objetivo de concentrar bajo una misma coordinación gran parte de los servicios de contacto no presenciales que el Grupo[1] pone a disposición de los clientes para dar una atención más ágil, eficiente, efectiva y con visión 360º, que mejore la experiencia del cliente.

El servicio CCC gestiona consultas, peticiones, sugerencias e insatisfacciones de clientes y no clientes que llegan por canal telefónico, por canales escritos (chat, whatsapp, email y carta) y también las interacciones a través de redes sociales (Twitter)[2]. La unificación de la mayoría de los teléfonos de asistencia en un teléfono único **(900 40 40 90),** tiene el objetivo de facilitar a los clientes y no clientes su comunicación con el Grupo.

Un 92% de las llamadas que se reciben a través del teléfono único se derivan correctamente al servicio correspondiente, utilizando la tecnología *Cognitive*.

+ de 3 MM
de interacciones en Contact Centers Clientes (CCC) durante el 2019

>> DETALLE DE LOS CONTACTOS EN 2019



>> MOTIVO DE LA INTERACCIÓN CANAL TELÉFONICO



Adicionalmente, los clientes usuarios de banca digital CaixaBank Now tienen a su disposición un asistente virtual (Neo) a través del cual se han realizado, en 2019, 2.989.594 interacciones que se resuelven en un 94,8% sin derivación a agente gracias a la estructura *Cognitive*.

La calidad del servicio de CCC se evalúa de forma continuada a través de auditorías para garantizar la correcta atención y resolución con el objetivo de alcanzar los estándares de calidad y excelencia que marca CaixaBank.

En los servicios de *Contact Center* específicos de Banco BPI y de Consumer Finance se han gestionado en 2019 909.653 y 1.462.014 interacciones, respectivamente.

[1] Se encuentran bajo la misma coordinación todas las sociedades del Grupo, a excepción de Banco BPI y el negocio de Consumer Finance.
[2] No incluye las reclamaciones que se tramitan a través del Servicio de Atención al Cliente o el Servicio de Reclamaciones del Supervisor.

El ADN de CaixaBank

Líneas estratégicas

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

Transparencia

Estado de Información no financiera

Glosario

Informe de Verificación independiente

Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Servicio de Atención al Cliente (SAC)

El SAC se encarga de atender y resolver quejas y reclamaciones de clientes. Es un servicio separado de los servicios comerciales y actúa con independencia de criterio y bajo conocimiento y aplicación de la normativa de protección de clientes, reguladores y las mejores prácticas bancarias.

El detalle de las reclamaciones recibidas, las resoluciones emitidas por el SAC y AC y los informes emitidos por el Servicio de Reclamación de Supervisores, en relación con las actividades en España, se detallan en la Nota 42.2. "Servicios de atención al cliente" de las cuentas anuales consolidadas adjuntas.

Reclamaciones recibidas	2019	2018
Servicio de Atención al Cliente - CaixaBank	75.766	83.124
Presentadas ante los servicios de reclamaciones de los supervisores	1.322	2.151
Banco de España	1.116	1.900
Comisión Nacional del Mercado de Valores	85	81
Dirección General de Seguros y Planes de Pensiones	121	170

Por su parte, los servicios de atención al cliente de BPI han recibido 11.490 reclamaciones en 2019. En el ejercicio las resoluciones concluidas han ascendido a 10.645, de las que 446 correspondían a 2018 (17.527 concluidas en 2018). Se concluyeron a favor del cliente un 16% de éstas (13% en 2018).

>> DETALLE Y GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES RECIBIDAS POR EL SAC

2019



- 32 % Operaciones de activo
- 21 % Tarjetas y TPV
- 15% Operaciones de pasivo
- 12 % Otros servicios
- 9 % Seguros y fondos de pensiones
- 7 % Servicios de cobro y pago
- 3 % Canal
- 1 % Servicios de inversión



- 32 % Menos de 10 días
- 57 % 10-30 días
- 11 % Más de 30 días



- 48 % Favorables al reclamante
- 36 % Favorables a la entidad
- 16 % Otros (inadmitida/sin pronunciamiento)

2018



- 56 % Operaciones de activo
- 15 % Operaciones de pasivo
- 8 % Seguros y fondos de pensiones
- 7 % Tarjetas y TPV
- 6 % Servicios de cobro y pago
- 4 % Otros servicios
- 2 % Canal
- 1 % Servicios de inversión



- 29 % Menos de 10 días
- 54 % 10-30 días
- 17 % Más de 30 días



- 30 % Favorables al reclamante
- 58 % Favorables a la entidad
- 12 % Otros (inadmitida/sin pronunciamiento)

Los desgloses de 2018 no incluían las reclamaciones correspondientes a Consumer Finance, si incluidas en los datos totales de reclamaciones.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Transparencia
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Compromiso de transparencia con **accionistas e inversores**

ACCIONISTAS

Junta General de Accionistas	Celebrada el **5 de abril en Valencia,** se aprueba la **gestión y resultados de 2018,** y las **propuestas** formuladas por el Consejo de Administración
Servicio de atención al accionista (teléfono, correo electrónico y videollamada)	1.600 contactos con accionistas
Encuestas anuales de opinión	A través del Índice Global de Reputación y el Estudio de Materialidad, entre otros, se recoge la voz del accionista
Comité Consultivo de Accionistas	Órgano consultivo no vinculante, iniciativa pionera en el IBEX 35 3 reuniones y 1 acción de voluntariado en 2019
Informe semanal, mensual, newsletter corporativa mensual, emails y SMS/push con alertas a accionistas	
Encuentros corporativos	45 encuentros con 1.834 participantes Incremento de accionistas impactados en un 68% gracias a la presencia en oficinas Store Nuevo encuentro corporativo virtual
Programa Aula de formación	14 cursos presenciales y 16 webinars con un total de 2.588 participantes



INVERSORES Y ANALISTAS

Departamento Relación con Inversores	
Roadshows y conferencias con inversores institucionales	541 reuniones con inversores de renta variable y renta fija en las principales plazas financieras
Encuestas anuales de opinión	A través del Índice Global de Reputación y el Estudio de Materialidad, entre otros, se recoge la voz de inversores y analistas
Encuentros con analistas (financieros y de sostenibilidad)	+ 300 informes de analistas publicados sobre CaixaBank, incluyendo sectoriales con análisis sobre CaixaBank
Contactos con agencias de rating	



Programa *Aula*

Aula es el programa de formación sobre economía y finanzas dirigido a la base accionarial de CaixaBank. Apostamos por la formación financiera a través de cursos presenciales, seminarios online (webinars) y conferencias en formato vídeo.

Con su lanzamiento en el 2010 y con la nueva oferta de seminarios online, Webinars Aula, CaixaBank se posiciona como un referente en formación financiera para accionistas dentro del IBEX 35. Hasta la fecha **más de 12.000** accionistas han participado ya en las sesiones presenciales y online del programa.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Transparencia
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Transparencia fiscal

El compromiso social que caracteriza la actividad de CaixaBank se plasma en una **gestión fiscalmente responsable** que contribuye al sostenimiento de las finanzas públicas, las cuales posibilitan las infraestructuras y los servicios públicos imprescindibles para el progreso y el desarrollo de la sociedad.

La estrategia fiscal de CaixaBank está alineada con los valores que conforman la cultura corporativa de la Entidad y el **perfil de riesgo fiscal bajo** en la gestión del cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

CaixaBank identifica el riesgo fiscal como el riesgo de ocurrencia de efectos negativos para los estados financieros y/o la reputación del Grupo derivados de decisiones de índole tributaria adoptadas bien por la propia entidad o bien por las autoridades tributarias y judiciales. El Riesgo Legal/Regulatorio del Catálogo de Riesgos Corporativo da cobertura a este riesgo.

CaixaBank gestiona diligentemente, en todas las jurisdicciones en las que opera, el cumplimiento de las obligaciones tributarias derivadas de su actividad económica. El cumplimiento tributario refiere principalmente a la gestión:

i. del pago de sus tributos propios,

ii. del ingreso de los tributos retenidos y pagados por cuenta de terceros, y

iii. de los requerimientos de información y colaboración tributaria de la Administración.



Estrategia Fiscal de CaixaBank

Política de Control y Gestión del Riesgo Fiscal de CaixaBank[1]

Documentos disponibles en la web corporativa de CaixaBank
www.caixabank.com

[1] Revisada periódicamente. Última actualización enero de 2020.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Transparencia
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Códigos voluntarios de buenas prácticas tributarias

Código de Buenas Prácticas Tributarias en España

CaixaBank es miembro voluntario y colabora activamente en el Foro de Grandes Empresas. En el Foro están la Agencia Estatal de la Administración Tributaria (AEAT) y los principales grandes contribuyentes con el propósito de extender y ahondar en el modelo de relación cooperativa a través de un espacio en el que puedan analizarse conjunta y sectorialmente las principales cuestiones tributarias.

- Aprobado por el Foro de Grandes Empresas.
- Contiene una serie de recomendaciones, asumidas voluntariamente tanto por la AEAT como por las empresas, para mejorar el sistema tributario a través de:
  - El incremento de la seguridad jurídica.
  - La cooperación recíproca basada en la buena fe.
  - La confianza legítima.
  - La aplicación de políticas fiscales responsables en las empresas con conocimiento de los órganos de gobierno.

Código de Prácticas Tributaria para Bancos del Reino Unido

Interpretación de las normas fiscales

El pago de impuestos deriva del cumplimiento de las obligaciones tributarias exigidas por las normas fiscales.

- CaixaBank toma en consideración:
  - La voluntad del legislador.
  - La razonabilidad económica subyacente, en consonancia con los principios fiscales de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico) materializados en el proyecto BEPS (Base Erosion and *Profit Shifting)*.
- La interpretación de las normas fiscales es adicionalmente contrastada con asesores fiscales de reconocido prestigio en la materia cuando la complejidad o transcendencia de las cuestiones lo requiere e inclusive solicitando clarificación a las autoridades fiscales cuando se considera preciso.
- Las decisiones fiscales que resultan de estas interpretaciones son objeto de posterior revisión por los auditores externos de CaixaBank. Con el propósito de salvaguardar la independencia de la auditoría de CaixaBank, la Entidad no contrata como asesores fiscales a los profesionales que auditan sus cuentas.
- Como corolario de la razonabilidad de la interpretación de las normas fiscales en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, la inspección de los tributos verifica el cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- El perfil de riesgo fiscal bajo que caracteriza la toma de decisiones fiscales del Grupo CaixaBank se plasma en la escasa materialidad de las regularizaciones fiscales.

Conclusión

La interpretación de las normas fiscales realizada por CaixaBank redunda en una gestión fiscal justa y razonable de conformidad con el ordenamiento jurídico tributario aplicable.

El ADN de CaixaBank

Líneas estratégicas

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

Transparencia

Estado de Información no financiera

Glosario

Informe de Verificación independiente

Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Importe de los tributos gestionados por el Grupo CaixaBank

>> TRIBUTOS PROPIOS

Pago de los tributos de CaixaBank

Impuestos directos

- Impuestos sobre sociedades
- Impuesto sobre la actividad económica y sobre la propiedad

Impuestos indirectos

- Cuotas de IVA no deducibles
- Impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados (ITP-AJD)
- Contribuciones a la Seguridad Social (cuota empresa)

>> TRIBUTOS DE TERCEROS

Contribución a la recaudación para la hacienda pública de los tributos correspondientes a terceros derivados de su relación económica con CaixaBank

- Retenciones del IRPF en la nómina y en el abono de intereses y dividendos
- Contribuciones de la Seguridad Social (cuota empleado)
- IVA ingresado en la Agencia Tributaria

>> RECAUDACIÓN

Contribución a la recaudación de los tributos por parte del Estado y las haciendas autonómicas y locales

- A través de la red de oficinas y de cajeros y medios on-line

>> TRIBUTOS PROPIOS Y RECAUDADOS DE TERCEROS EN 2019[1]

2.633 MM€

POR GEOGRAFÍA

2.255 MM€ España

1.089 MM€
Corresponden a tributos propios pagados en su condición de contribuyentes

1.166 MM€
Tributos de terceros recaudados por CaixaBank a favor de las distintas administraciones titularias derivados directamente de la actividad económica de CaixaBank

371 MM€ Portugal

78 MM€
Corresponden a tributos propios pagados en su condición de contribuyentes

293 MM€
Tributos de terceros recaudados por BPI a favor de las distintas administraciones titularias derivados directamente de la actividad económica de BPI

7 MM€ Sucursales y filiales

- **2 MM€** Polonia
- **2 MM€** Marruecos
- **1 MM€** Alemania
- **1 MM€** Suiza
- **0,5 MM€** Reino Unido
- **0,5 MM€** Francia

POR TIPOLOGÍA

1.172 MM€ Tributos propios pagados

- **231 MM€** Tributos directos
- **475 MM€** Tributos indirectos
- **466 MM€** Seguridad Social a cargo de la empresa

1.461 MM€ Tributos recaudados de terceros

- **89 MM€** Impuesto sobre beneficios
  - **83** España
  - **2** Portugal
  - **4** Otras[4]
- **59 MM€** Impuesto sobre depósitos bancarios (IDEC)
- **83 MM€** Otros[3]

2.077 MM€
de resultado consolidado antes de impuestos

36 %
Tipo impositivo total (total tax rate)[2]

[1] Se fundamenta en el enfoque de flujos de caja de todos los tributos que inciden en la actividad bancaria, que son pagados y recaudados, frente al enfoque de resultados devengados en el ejercicio de las cuentas anuales.
[2] El tipo impositivo total se mide como el porcentaje que representan los impuestos totales pagados sobre el beneficio antes de todos estos impuestos (1.170/(1.170+2.077))=36%.
[3] Incluye principalmente el Impuesto sobre la actividad económica (25MM€) y el Impuesto sobre la propiedad (22MM€)
[4] 3,3 MM€: 1,2 Polonia, 1,1 Suiza, 0,8 Marruecos y 0,2 Alemania.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Transparencia
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

>> CAIXABANK COMO ENTIDAD COLABORADORA EN LA GESTIÓN DE TRIBUTOS Y COTIZACIONES SOCIALES

Importe de los cobros y pagos de las administraciones públicas gestionados en 2019

79.200 MM€
Cobros

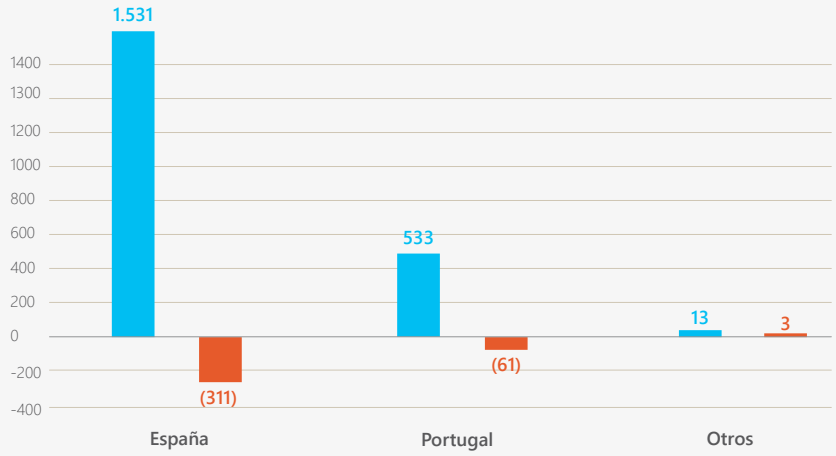
29.800 MM€
Pagos

Colaboración de CaixaBank en la lucha contra la evasión y el fraude fiscal

3.200 solicitudes
individualizadas de información de las autoridades españolas atendidas

13.900 embargos
tramitados por solicitud de las autoridades españolas

>> DETALLE DE LOS RESULTADOS ANTES DE IMPUESTOS E IMPUESTO SOBRE SOCIEDADES DEVENGADO DEL GRUPO CAIXABANK EN 2019, DISTRIBUIDOS POR GEOGRAFÍA EN MILLONES DE EUROS



Otros incluye; Resultado antes de impuesto (13): 9 Londres, 4 Polonia, 3 Marruecos y -3 Alemania, Gasto por impuesto de sociedades (3): 1,2 Polonia, 0,7 Reino Unido, 0,6 Alemania, 0,1 Marruecos.

El importe de los pagos de caja del impuesto de sociedades no corresponde con el importe del gasto por impuesto sobre beneficios registrado en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. La causa principal de esta divergencia radica en la diferente imputación temporal de las partidas que conforman el criterio de devengo y el de caja en relación con el impuesto sobre beneficios. CaixaBank dispone de créditos fiscales pendientes de aprovechamiento que tienen su origen en la última crisis económica sufrida en Europa.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Transparencia
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Posición de CaixaBank frente a paraísos fiscales

Como norma general CaixaBank evita el desarrollo de su actividad en jurisdicciones que tengan la calificación de paraíso fiscal, así como el uso de estructuras fiscales que impliquen dichos territorios o bien territorios de baja o nula tributación que no respondan a una sustancia económica real. Cuando la Entidad toma participación en entidades domiciliadas en territorios calificados como paraíso fiscal, se exige un análisis previo de la motivación económica y la adicional decisión del Consejo de Administración, tras verificarse que la necesaria ubicación de la actividad en ese territorio no tiene como fundamento minorar la tributación de CaixaBank o restar transparencia a su actuación.

La posición de CaixaBank en relación con los paraísos fiscales responde a los principios de los siguientes documentos normativos del Grupo:

Código Ético

Estrategia Fiscal

Política de Control y Gestión del Riesgo Legal
dentro del cual está incluido el riesgo fiscal

Actualmente CaixaBank, no participa directamente en sociedades establecidas en territorios considerados paraísos fiscales.

Actividad del Grupo CaixaBank en Luxemburgo

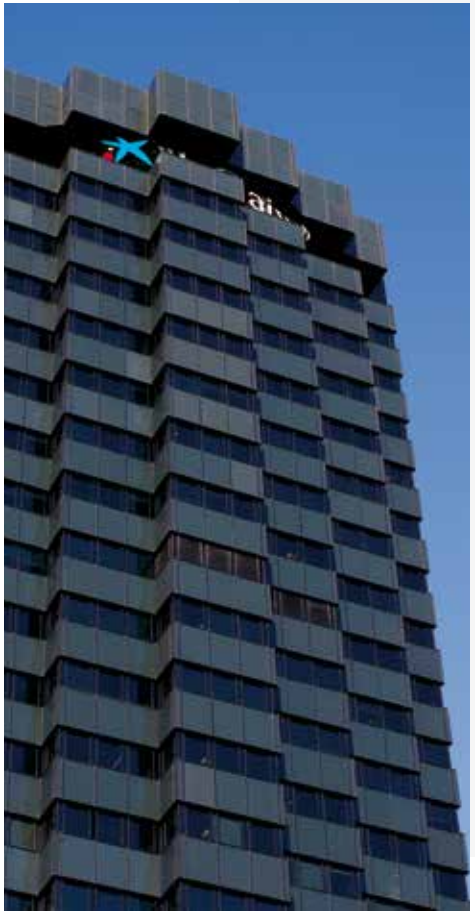
Luxemburgo se ha convertido en una jurisdicción de referencia en el sector financiero por diversas circunstancias:

- La **eficiencia** alcanzada en materia financiera a raíz de su especialización en productos de inversión que le permite ofrecer atractivas rentabilidades.
- Su elevada **seguridad** jurídica fundamentada en la pronta implementación de la normativa y la estabilidad del ordenamiento jurídico.

El Grupo CaixaBank está presente en un mercado de referencia mundial en la gestión de inversiones que le permite tener un mayor alcance de potenciales clientes internacionales y nacionales.

>> PRINCIPIOS DE LA ACTIVIDAD DEL GRUPO CAIXABANK EN LUXEMBURGO

- La actividad del Grupo en Luxemburgo, al igual que todas las que realiza, se desarrolla con total transparencia y sujeción al control inherente de una actividad regulada y supervisada por órganos sometidos a normativa europea e internacional común.
- CaixaBank se ajusta a los principios fiscales de la OCDE materializados en el proyecto BEPS (Base Erosion and Profit Shifting), actuando sin utilizar estructuras societarias artificiosas para trasladar beneficios a jurisdicciones de baja tributación, de manera que la expansión de su actividad responde siempre a una sustancia económica real.
- Los inversores en Luxemburgo son informados y conocidos por las autoridades fiscales para que cumplan con sus correspondientes obligaciones tributarias en un marco de total transparencia.



El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Inclusión financiera
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Inclusión **financiera**

La inclusión financiera es un factor clave para reducir la pobreza extrema y promover la prosperidad compartida. Así, es prioritario favorecer el acceso a los servicios financieros a toda la Sociedad y reforzar la accesibilidad física y tecnológica para fomentar la inclusión de personas con dificultades físicas o cognitivas.

CaixaBank emitió su primer **Bono Social**[1] el pasado septiembre de 2019, totalmente alineado con su misión *"Contribuir al bienestar financiero de nuestros clientes al progreso de la Sociedad"*. Con esta primera emisión se financian préstamos para luchar contra la pobreza, por el trabajo digno y la creación de empleo en las zonas más desfavorecidas de España, en línea con los ODS de Naciones Unidas. Los fondos se destinaran a activos concedidos en los tres últimos años previos a la emisión, y un 25% a financiación nueva (concedida en el año de la emisión a con posterioridad).

[1] Marco de emisión de bonos ligados a ODS, Opinión Independiente de Sustainalytics y Presentación Emisión Inaugural Bonos ODS en web corporativa, https://www.caixabank.com/inversores-institucionales/inversores-renta-fija/bonos-ods_es.html,

1.000 MM€
Bono social a **5 años**
(deuda senior no preferente)

≈ 1.500 MM€
Objetivo **PE 2019-2021**
emisión bonos ODS

ODS 1

Financiar préstamos concedidos por MicroBank a individuos o familias que viven en España cuya suma de ingresos disponibles sea igual o inferior a 17.200 euros, con el objetivo de financiar necesidades diarias como gastos en salud, educación o reparaciones en los hogares y vehículos, y sin garantías ni colaterales.

ODS 8

Financiar créditos otorgados a autónomos, micro y pequeñas empresas que operen en las provincias españolas que se encuentran en las regiones con menor PIB per cápita y/o con mayor tasa de desempleo.

Adicionalmente, CaixaBank ha participado como *joint bookrunner* en la colocación de 2 bonos sostenibles por 1.350 millones de euros, además del propio bono social de la Entidad. En 2019, CaixaBank también ha participado en la colocación de 4 emisiones de bonos verdes con un volumen total de 2.550 MM€.

Enel
Sustainability-linked bond
750 MM€
Vencimiento 2027-XS2066706909
Octubre 2019

Gobierno Vasco
Sustainable Bond
600 MM€
Vencimiento 2029-ES0000106635
Abril 2019

CaixaBank
Inaugural Social Bond
1.000 MM€
Vencimiento 2024-XS2055758804
Septiembre 2019

FCC – Servicios Medio Ambiente
Inaugural Green Bond
600 MM€
Vencimiento 2023-XS2081491727
500 MM€
Vencimiento 2027-XS2081500907
Joint Bookrunner. Diciembre 2019

Prologis
Green Senior Unsecured
450 MM€
Vencimiento 2029-XS2021462440
Passive Joint Lead Manager
Junio 2019

Enel
Senior Green Bond
1.000 MM€
Vencimiento 2025-XS1937665955
Joint Bookrunner.
Enero 2019

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Inclusión financiera
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

MicroBank

MicroBank, el banco social del Grupo, es referente en inclusión financiera a través de microcréditos y otras finanzas con impacto social. Los objetivos de MicroBank se centran en satisfacer unas necesidades no suficientemente cubiertas por el sistema crediticio tradicional, siguiendo los parámetros de rigor y sostenibilidad de una entidad bancaria.

MicroBank en 2019

725 MM€
concedidos en 2019 / Objetivo PE 2019-2021 ≈ 2.180 MM€
773 MM€
en 2018

99.328
microcréditos concedidos y préstamos con impacto social
116.789
en 2018

20.174
puestos de trabajo creados con el apoyo de los microcréditos

9.002
nuevos negocios iniciados con el apoyo de los microcréditos

1.583 MM€
saldo vivo en cartera a 31 diciembre de 2019

2,3 %
ROA
2,1 %
en 2018

5,4 %
acumulado de fallidos sobre capital concedido vencido
4,3 %
a 31 dic en 2018

Perfil de los clientes de MicroBank

>> TIPOLOGÍA DE CLIENTES DE MICROBANK



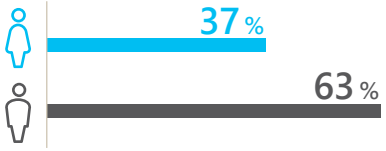
40,6%
Emprendores y microempresas

57,1%
Familias

2,3%
Empresas sociales

>> PERFIL DEL EMPRENDEDOR

42 años edad media de solicitante



>> PERFIL DE LAS FAMILIAS

44 años edad media de solicitante





El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Inclusión financiera
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Objetivos

1. **Creación de empleo:** Puesta en marcha o ampliación de negocios a través de la concesión de microcréditos a emprendedores y microempresas.

2. **Fomento de la actividad productiva:** Concesión de apoyo financiero a autónomos, microempresas y empresas sociales como instrumento dinamizador de la economía que fomenta el inicio y la consolidación de negocios y contribuye a generar un impacto positivo en la sociedad.

3. **Desarrollo personal y familiar:** respuesta a las necesidades financieras de las personas con ingresos moderados a través de los microcréditos y ayuda para superar dificultades temporales.

4. **Inclusión financiera:** Acceso a los servicios bancarios de nuevos clientes a través de la amplia red comercial de CaixaBank, así como acceso igualitario al crédito.

5. **Generación de impacto social y ambiental:** Concesión de apoyo financiero a proyectos que generen un impacto social positivo y medible.

Principal oferta de financiación

1. **Microcréditos:** préstamos de hasta 25.000 euros, sin garantía real y dirigidos a personas que, por sus condiciones económicas y sociales, pueden tener dificultades de acceso a la financiación bancaria tradicional.

a. Familiares

   i. En 2019 79.789 operaciones por importe de
   ii. 412,7 MM€
   iii. e importe medio de 5.172 euros

b. Negocios

   i. En 20 19 16.812 operaciones por importe de
   ii. 203,6 MM€
   iii. e importe medio de 12.110 euros

2. **Otras finanzas con impacto social:** Emprendimiento e innovación, Economía social, Educación y Salud.

   i. En 2019 2.727 operaciones por importe de
   ii. 108,5 MM€
   iii. e importe medio de 39.802 euros

» El apoyo de algunas de las principales instituciones europeas vinculadas al desarrollo del emprendimiento y la microempresa es clave para la consecución de los objetivos de MicroBank

Fondo Europeo de Inversiones (FEI)

Banco de Desarrollo del Consejo de Europa (CEB)

Banco Europeo de Inversiones (BEI)

EaSI

Programa EaSI (Employment and Social Innovation)

En julio de 2018, MicroBank formalizó con el FEI un nuevo convenio de colaboración. Se trata de una iniciativa que, mediante la cobertura de pérdidas por insolvencias, facilita e impulsa la financiación a empresas y entidades intervinientes en el ámbito de la economía social.

141 operaciones
formalizadas desde octubre de 2018
(17,6 MM€ concedidos)

Otra pieza esencial son las **612 entidades,** con las que se ha firmado un acuerdo de colaboración para promover el autoempleo. Las entidades colaboradoras permiten hacer una **mejor evaluación** de las operaciones, por su conocimiento de los clientes, **brindan soporte técnico a los emprendedores y contribuyen a ampliar la red de distribución** de los productos y servicios de MicroBank.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Inclusión financiera
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Banca próxima y accesible

CaixaBank entiende la inclusión financiera también como una banca próxima y accesible, manteniendo inalterable su compromiso de estar cerca de los clientes.

>> PROXIMIDAD

CaixaBank apuesta por mantener y flexibilizar la red de oficinas en poblaciones con **menos de 10.000 habitantes** para garantizar la sostenibilidad de su modelo de inclusión financiera. Asimismo, tiene la intención de no abandonar aquellos municipios en los que es la única entidad bancaria.

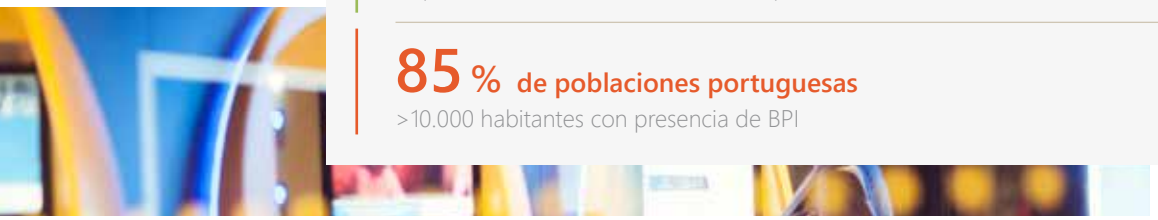
100 % Poblaciones españolas >10.000 habitantes
con presencia de CaixaBank (100% en 2018)

94 % Poblaciones españolas >5.000 habitantes
con presencia de CaixaBank (94% en 2018)

229 Poblaciones españolas
es la única entidad bancaria (203 en 2018)

91 % Ciudadanos (en España)
disponen de una oficina en su municipio (91% en 2018)

85 % de poblaciones portuguesas
>10.000 habitantes con presencia de BPI



>> ACCESIBILIDAD

CaixaBank entiende la accesibilidad de una manera amplia, que supone no solo ofrecer a sus clientes el mayor número posible de canales de acceso a sus productos y servicios, sino también trabajar para que estos canales puedan ser utilizados por el mayor número posible de personas. Por este motivo, trabaja para la **eliminación de aquellas barreras físicas y sensoriales** que puedan suponer un obstáculo para el acceso a sus instalaciones o a sus productos y servicios a las personas con alguna discapacidad.

CaixaBank en su ánimo de seguir ofreciendo los mejores servicios a sus clientes, participa en el programa APSIS4all, con el soporte de la Comisión Europea. El objetivo de este programa es desarrollar las tecnologías necesarias para que todas las personas, sean cuales sean sus necesidades y preferencias, pueda operar de forma autónoma en terminales autoservicio, como por ejemplo, los cajeros automáticos. El último modelo de cajero, que incluye la tecnología NFC Contactless entre otras, ha sido preparado para adaptar el interface a las necesidades de cada persona: botones más grandes, texto reducido, alto contraste de colores, operativa guiada por voz, selección de opciones por cursor en lugar de pantalla táctil y ayuda con lenguaje de signos. El grado de personalización que permiten es máximo para adaptar completamente la operativa en cajeros a la necesidad de cada persona.

Asimismo, CaixaBank aplica en todas sus apps móviles criterios de accesibilidad para facilitar su uso a personas con deficiencia visual total o reducida. Por ejemplo, la adaptación a la navegación mediante lectores de pantalla por voz o el diseño de pantallas con alto contraste de color y tamaños de fuentes accesibles.

87 %
Oficinas accesibles

69
Oficinas donde se han eliminado barreras en 2019

>> RED DE CAJEROS CAIXABANK ESPAÑA

100 %
Cajeros disponen de vídeos de ayuda en lengua de signos

99 %
Cajeros son accesibles

1
11

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Inclusión financiera
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Facilitar el acceso a la vivienda

El crédito a particulares con finalidad hipotecaria-primera vivienda, bruto representa el segmento de mayor volumen en la cartera crediticia de la Entidad, asciende a 31 de diciembre de 2019 a 88.475 millones de euros (39% del total de créditos sobre clientes, bruto).

» Cuota de mercado de crédito con finalidad vivienda **15,9% en España**

CaixaBank mantiene una política activa de ayudas a problemas de primera vivienda que se estructura en dos ejes, por un lado la atención temprana y especializada a los clientes con dificultades, y por el otro, el impulso de programas de vivienda social que se llevan a cabo en colaboración con "la Caixa".

La Entidad está adherida al Código de Buenas Prácticas del Gobierno español para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual dirigido a familias en riesgo de exclusión.

CaixaBank cuenta con un equipo especializado en ofrecer soluciones a los clientes con dificultades para pagar las cuotas de la hipoteca de su vivienda habitual, y desde 2013 tiene habilitado un **Servicio de Atención al Cliente Hipotecario (SACH),** servicio telefónico gratuito para clientes cuya vivienda está afectada por una demanda de ejecución hipotecaria.

981
daciones en 2019
(1.889 en 2018)

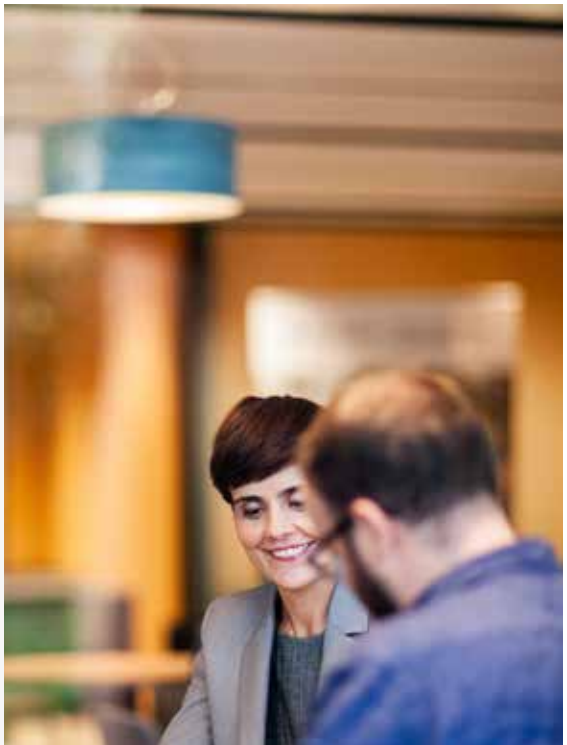
4.119
Llamadas atendidas por el SACH en 2019

El Grupo CaixaBank dispone de un programa de vivienda social con impacto en todo el territorio español, destinado a las personas con menos recursos. Actualmente gestiona cerca de 5.000 contratos en colaboración con "la Caixa" en el marco de dos programas específicos:

- **2.416 contratos** - Programa Alquiler Solidario Centralizado, para personas que han visto reducidos sus ingresos. La renta máxima de los contratos es de 300 euros, con una subvención del 50% de la renta.
- **2.464 contratos** - Programa Alquiler Solidario Descentralizado, para personas que han sufrido una dación hipotecaria o una dación en pago. En este caso se otorga una subvención adaptada a la capacidad de pago de la persona.

En el marco del programa de vivienda social, CaixaBank mantiene su compromiso con el Fondo Social de Viviendas del Gobierno y ha firmado acuerdos de colaboración con distintas administraciones públicas en materia de vivienda, poniendo a su disposición un total de 2.629 viviendas.

En 2020, lanzamiento de un nuevo modelo de gestión mediante la colaboración de un Orientador Social con las familias, que actuará de interlocutor con los arrendatarios: ayudará en la reinserción laboral (derivación al programa "Incorpora" de "la Caixa") y acompañamiento social de la unidad familiar.



El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Inclusión financiera
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Promover la cultura financiera

CaixaBank es consciente de la importancia de reforzar el conocimiento financiero de la población para que las personas puedan tomar mejores decisiones y mejorar así su bienestar. La Entidad impulsa y participa en diferentes iniciativas que permiten mejorar el conocimiento financiero de niños y jóvenes, colectivos vulnerables, clientes, accionistas y de toda la sociedad.

Canales digitales

Web de cultura financiera, https://www.caixabank.es/particular/cultura-financiera.html.

- Programa "Finanzas para followers" en colaboración con Twitter España (#Finanzasxafollowers). Serie de 6 programas con influencers de diversos ámbitos durante 2018-2019. Las emisiones de 2019 obtuvieron un total de 10,5 millones de visualizaciones.
- En Instagram, nueva edición de "Finanzas para followers" con motivo del día de la Educación Financiera, y la colaboración de 14 influencers; con un total de 440.000 visualizaciones.
- Campaña #deTúatú en el canal de YouTube de CaixaBank. Vídeos de educación financiera con un enfoque cercano y un lenguaje sencillo con 1,0 millones de visualizaciones.
- PodCast Economía Cotidiana by CaixaBank. Audios de temas financieros disponibles en las principales plataformas: ivowx, itunes, Podium Podcast y Spotify.
- Nuevos contenidos para accionistas: 5 conferencias Aula Talks en formato vídeo con 4.771 visualizaciones y 16 webinars con 1.702 participantes.
- 4.073 seguidores en en el perfil de Twitter @Cbk_Research (CaixaBank Research).



Publicaciones

- 654 informes publicados en 2019 por economistas de CaixaBank Research.
- En 2019 se ha publicado un nuevo cómic de "Las finanzas de Carlota", Operación AulaBank, con el objetivo de dar a conocer la función social de un banco a los más jóvenes, con una primera edición de 162.000 ejemplares. Este cómic se añade a otras publicaciones anteriores: "La bici de Lola", para aprender el valor del dinero y la importancia del ahorro, y otro cómic de "Las finanzas de Carlota", Operación Cupcake, que acerca el funcionamiento del mercado bursátil a los más jóvenes.



Formación presencial

- 84 conferencias realizadas por economistas de CaixaBank Research.
- Talleres básicos de finanzas personales para colectivos vulnerables.
  - 128 talleres de finanzas básicas para personas con discapacidad en 2019 con 1.636 asistentes.
  - DialogA, charlas en oficinas Store orientadas a niños entre 6-9 años para aprender a ahorrar. 62 charlas con 1.963 asistentes.
- Cursos y materiales formativos de interés para nuestros accionistas.
  - 30 sesiones del programa Aula para accionistas con 2.588 asistentes.
- Encuentros CaixaBankFuturo sobre previsión social y ahorro.
  - 308 conferencias sobre planificación de la jubilación en 2019 con 6.445 asistentes.

Cátedras

- Cátedra CaixaBank de responsabilidad social corporativa con el IESE Business School para fomentar y promover los principios y las prácticas responsables de las empresas en el ámbito social y medioambiental.

Adicionalmente, CaixaBank es una de les entidades participantes en el Plan de Educación Financiera, impulsado por la CNMV y el Banco de España.

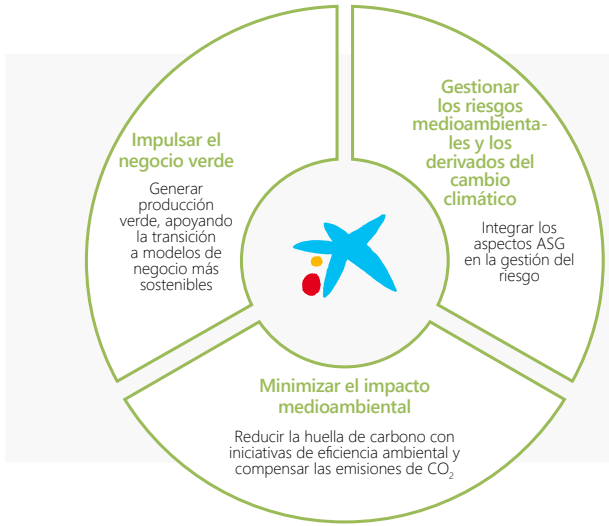


El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estrategia medioambiental
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Estrategia **medioambiental**

El medioambiente es una de las prioridades estratégicas de CaixaBank y uno de los cinco ejes del Plan de Banca Socialmente Responsable. La Estrategia Medioambiental aprobada por el Comité de Dirección, coherente con las políticas y normas internas, está compuesta, a su vez, por cinco líneas de acción:

ESTRATEGIA MEDIOAMBIENTAL: Líneas de acción



Compromiso público

Declaración sobre cambio climático

Transparencia

Reporting a los mercados



El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estrategia medioambiental
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

>>

CaixaBank considera esencial acelerar la transición a una economía baja en carbono que promueva el desarrollo sostenible y sea socialmente inclusiva del entorno

1

En febrero de 2019, CaixaBank hizo pública la **Declaración sobre cambio climático**[1], aprobada por el Consejo de Administración, en la que se compromete a tomar las medidas necesarias para el cumplimiento de los Acuerdos de París. La Declaración sobre el cambio climático es una declaración de intenciones basada en las cinco líneas de la Estrategia Medioambiental.

La Declaración considera que el cambio climático es uno de los principales retos a los que se enfrenta el planeta, con impactos para el entorno físico, la sociedad y la economía. Se trata de una fuente de riesgos físicos y de transición, así como de oportunidades para los países, los negocios y las personas.



2

En diciembre de 2019, CaixaBank se adhiere al **Compromiso Colectivo de Naciones Unidas para la Acción Climática**. El acuerdo, creado en el marco de los Principios de Banca Responsable, pretende alinear las carteras de entidades financieras de todo el mundo para financiar una economía baja en carbono, con el objetivo de que el calentamiento global se mantenga por debajo de los dos grados centígrados.

CaixaBank, además, ha suscrito el Compromiso por el Clima que CECA y la AEB han promovido para la banca española.

3

En 2019 se ha establecido la **Hoja de Ruta 2019-2021** para desplegar la Estrategia Medioambiental.

La **Hoja de Ruta 2019-2021** para desplegar la Estrategia Medioambiental, alineada con el Plan Estratégico de la Entidad y presentada a la Comisión de Riesgos, incluye los siguientes ámbitos de actuación:

Política de Gestión del Riesgo Medioambiental

Implantar la Política de Gestión del Riesgo Medioambiental y revisar el procedimiento de concesión de riesgos, recogiendo los cambios regulatorios y de mercado.

Definición y despliegue de la Gobernanza

Implantar un modelo de gobierno de gestión de los riesgos medioambientales y de cambio climático coherente, eficiente y adaptable que supervise la consecución de los objetivos del Grupo CaixaBank como marco para gestionar el riesgo climático y medioambiental.

Métricas de Riesgos

Medir y asegurar que el Grupo CaixaBank cumple con el apetito al riesgo definido, la regulación aplicable en materia de gestión de riesgos medioambientales y de cambio climático y las expectativas de los grupos de interés.

Reporting Externo

Establecer un modelo de reporting externo que garantice la publicación de información en materia de medioambiente y cambio climático de acuerdo a la normativa y la regulación aplicable en cada momento.

Taxonomía

Estructurar y categorizar a los clientes y a los productos y servicios desde una perspectiva medioambiental y de cambio climático de acuerdo con los requerimientos regulatorios actualmente en desarrollo.

Oportunidades de Negocio

Asegurar que CaixaBank aprovecha las oportunidades de negocio actuales y futuras en materia de financiación/inversión sostenible en el marco de la Estrategia Medioambiental, entre ellas la emisión de bonos sociales y/o verdes.

[1]Se puede consultar en el siguiente enlance: https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/responsabilidad_corporativa/Declaracion_cambio_climatico.pdf

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estrategia medioambiental
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático

CaixaBank está avanzando en la gestión y análisis de los riesgos medioambientales y riesgos derivados del cambio climático de acuerdo a las recomendaciones del *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD) y las Directrices sobre la presentación de informes no financieros de la Comisión Europea *(Guidelines on non-financial reporting)*.

Conceptualmente, los riesgos asociados al cambio climático se clasifican en riesgos físicos y riesgos de transición. Los primeros surgen a consecuencia de eventos climáticos, geológicos y de cambios en el equilibrio de los ecosistemas y pueden ser graduales o abruptos. Pueden conllevar daños físicos a los activos (infraestructuras, inmuebles), disrupciones en las cadenas de producción o de suministros y/o cambios en la productividad de actividades económicas (agricultura, producción de energía). Por otra parte, los riesgos de transición se asocian a la lucha contra el cambio climático y a la transición hacia una economía baja en carbono. Incluyen factores tales como los cambios en regulaciones y normativas, el desarrollo de tecnologías alternativas energéticamente eficientes, cambios en las preferencias del mercado o factores reputacionales asociados a las actividades con un mayor impacto.

CaixaBank gestiona activamente los riesgos medioambientales y los asociados al cambio climático a través de las diferentes líneas de actuación de su Hoja de Ruta.

» La Política de Gestión del Riesgo Medioambiental es pública en la web corporativa de CaixaBank

Política de Gestión del Riesgo Medioambiental

En febrero de 2019 el Consejo de Administración aprobó la Política de Gestión del Riesgo Medioambiental. Las filiales materiales (BPI, Vidacaixa y Caixabank Asset Management) han aprobado sus propias políticas, alineadas con la de CaixaBank, recogiendo sus particularidades.

La política establece el marco de principios globales para la gestión del riesgo medioambiental. La gestión de los riesgos medioambientales se integra en los riesgos ASG (ambiental, social y buen gobierno corporativo) y constituye una de las líneas de actuación principales de la Estrategia de Gestión del Riesgo Medioambiental definida en CaixaBank.

En relación a los procesos de alta de clientes y de admisión de operaciones, la Política de Gestión del Riesgo Medioambiental establece una serie de exclusiones generales y sectoriales referidas a aquellas actividades que podrían tener un impacto ambiental relevante, estableciendo los requisitos bajo los que CaixaBank no asumirá riesgo de crédito. Los sectores a los cuales aplican las exclusiones específicas son los siguientes:

Energía | Minería | Infraestructuras | Agricultura, pesca, ganadería y silvicultura

Se ha iniciado un proyecto para integrar el análisis del riesgo medioambiental en los procesos crediticios de clientes empresa y corporativos mediante un cuestionario de evaluación y clasificación de clientes y operaciones. Las operaciones más complejas son evaluadas por analistas especializados de la Dirección Corporativa de Gestión del Riesgo Medioambiental.

Adicionalmente, en el marco de la aplicación de los Principios de Ecuador, a los cuales CaixaBank se adhirió en 2007, se establecen una serie de procesos adicionales en relación a la evaluación de los riesgos ASG.

» En 2019 la Dirección Corporativa de Gestión del Riesgo Mediomabiental ha evaluado 100 operaciones

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estrategia medioambiental
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Principios de Ecuador

Alcance

- Financiación de proyectos y servicios de asesoramiento financiero de proyectos con inversión mínima de 10 MM US$.
- Préstamos corporativos vinculados a proyectos de inversión cuyo importe global sea como mínimo de 100 MM US$ y el compromiso individual de CaixaBank sea como mínimo de 50 MM US$ y el plazo del préstamo sea igual o superior a 2 años.
- Bonos vinculados a proyectos con importe igual o superior a 10 MM US$.
- Préstamos puente con plazo inferior a 2 años que vayan a refinanciarse mediante una financiación de proyecto o un préstamo corporativo vinculado a un proyecto, cumpliendo los criterios previamente indicados en cada caso.
- Voluntariamente, CaixaBank aplica dicho procedimiento a operaciones sindicadas, con plazo superior o igual a 3 años y cuando el compromiso individual de CaixaBank sea de entre 7 MM€ y 35 MM€. Adicionalmente, el procedimiento aplica a otras operaciones para financiar proyectos de inversión con un plazo mínimo de 3 años e importe mínimo de 5 MM€ cuando el titular sea una persona jurídica mediana-grande, grande o muy grande.

Aplicación

- Los proyectos con riesgos e impactos potenciales elevados e irreversibles para los que no se prevé que se pueda establecer un plan de acción viable o los que contravienen los valores corporativos, son rechazados.
- En el resto de casos, un experto externo independiente evalúa el sistema y el plan de gestión ambiental y social del cliente. Los proyectos se clasifican en tres categorías, A, B y C, en función de los riesgos e impactos potenciales detectados en el proceso de due diligence, en el que participan los equipos del área comercial y de riesgos y expertos externos.
- Los proyectos categorizados como A y algunos de los B pueden tener riesgos potenciales adversos elevados. En estos casos, se establece un plan de acción que ayude a prevenir, minimizar, mitigar y compensar los impactos sociales y ambientales adversos.

En este sentido, en 2019 la Entidad ha financiado 15 proyectos por una inversión total de 16.190 millones de euros, con una participación de 1.412 millones de euros.

La evaluación para la clasificación de los proyectos se ha llevado a cabo junto a un experto independiente.



Categoría de proyecto	Operaciones financiadas			
	2018		2019	
	(uds)	MM€ [1]	(uds)	MM€ [1]
Categoría A (proyectos con potenciales impactos ambientales/sociales significativos)	1	99	2	313
Categoría B (proyectos con potencial impacto ASG limitado y fácilmente mitigable)	7	504	13	1.099
Total	**8**	**603**	**15**	**1.412**

[1]El valor de los importes reflejados puede variar debido al cambio de condiciones en los préstamos concedidos en fechas cercanas al reporting.
Los datos de 2018 se han actualizado según mejor información disponible con posterioridad al cierre del ejercicio.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estrategia medioambiental
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Definición y despliegue de la Gobernanza del riesgo medioambiental y de cambio climático

El máximo órgano ejecutivo especializado en la gestión del riesgo medioambiental es el **Comité de Gestión del Riesgo Medioambiental,** cuya creación fue aprobada en febrero de 2019 por el Consejo de Administración. El Comité depende del Comité de Dirección, está presidido por el Director General de Riesgos y está compuesto por miembros de la Dirección de la Entidad. Dicho Comité es el responsable de analizar y, en su caso, aprobar las propuestas realizadas por las distintas áreas funcionales respecto a la estrategia y el posicionamiento estratégico de la Entidad, además de identificar, gestionar y controlar en primera línea los riesgos asociados a este ámbito.

A finales de 2018 se creó la **Dirección Corporativa de Gestión del Riesgo Medioambiental** (DGRMA), dependiente de la Dirección General del Riesgo, como responsable de la gestión del riesgo medioambiental y climático. La DGRMA coordina la ejecución de la Hoja de Ruta y supervisa el análisis del riesgo medioambiental dentro de los procesos de concesión de riesgos.

El Consejero Delegado, el Director General de Riesgos y el Director Corporativo de Gestión del Riesgo Medioambiental tienen objetivos vinculados a la gestión del riesgo climático y medioambiental.

[1] Datos de exposición crediticia, renta fija y renta variable intensiva en carbono de Grupo CaixaBank. Algunas de las exposiciones pueden contener un mix de generación de energía que incluya energías renovables. El dato publicado en el Informe de Gestión Consolidado de 2018 se ha reexpresado, como consecuencia de la implementación de mejoras en los procesos de identificación de operaciones en cartera.



Métricas de Riesgo

La gestión de la cartera crediticia busca alinear el impacto indirecto en el cambio climático con el apetito al riesgo y con el compromiso con los objetivos de sostenibilidad. Para ello, desde 2018 se mide la exposición crediticia a actividades económicas consideradas intensivas en emisiones de CO_2.

La métrica principal se basa en la definición sugerida por el TCFD *(Task Force on Climate-related Financial Disclosures)* para facilitar su comparabilidad e incluye la exposición en activos ligados a los sectores de energía y suministros, excluyendo agua y energías renovables *(carbon related assets*, según se define en *Implementing the Recommendations of the* TCFD). En 2018 y 2019, representa en torno al 2% del total de la cartera de instrumentos financieros[1].

Adicionalmente, se están desarrollando métricas de gestión complementarias.

Ver respuesta de CaixaBank a las recomendaciones del TCFD en el apartado **Estado de la Información no financiera - TCFD**

Reporting

CaixaBank está comprometida con el cumplimiento de las recomendaciones de transparencia del TCFD, grupo de trabajo del *Financial Stability Board* cuyo objetivo es incrementar la relevancia de los riesgos y oportunidades climáticos a través del reporting, con la finalidad de fomentar su consideración por parte de los participantes en mercados financieros.

Desde mediados de 2019, CaixaBank participa en el segundo proyecto piloto de UNEP FI para implementar las recomendaciones del TCFD en el sector bancario (*TCFD Banking Pilot Phase II).* El foco es el desarrollo y/o adaptación de metodologías y herramientas existentes para el análisis de escenarios de riesgos climáticos físicos y de transición. En el piloto CaixaBank se centra en sectores sensibles desde un punto de vista del riesgo de transición derivado del cambio climático y a la vez relevantes en la cartera crediticia, como son los sectores de Oil&Gas y Utilities. La metodología sobre la que se está trabajando en el marco del proyecto de UNEP FI consiste en trasladar las previsiones de distintos modelos de impacto socioeconómico del cambio climático desarrollados por expertos, tales como cambios en los precios e impuestos del carburante, cambios en la demanda de combustibles o nuevas tecnologías, en magnitudes aplicables a compañías. Los cambios en costes de emisiones, costes de capital e ingresos se trasladan primero al rating individual de una muestra de clientes y luego se extrapolan a la cartera de referencia. En base a esta metodología se están desarrollando casos de estudio.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estrategia medioambiental
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Impulsar el negocio "verde"

El cambio climático implica riesgos, pero también ofrece oportunidades de negocio que se materializan en la financiación de actividades que contribuyen a mitigar el cambio climático o a la adaptación al mismo. CaixaBank apuesta por la producción verde a través del diseño y comercialización de productos que integran criterios ambientales e impulsan actividades que contribuyen a la transición hacia una economía baja en carbono y que sean ambientalmente sostenibles.

CaixaBank ya cuenta con personal especializado en algunos de los segmentos de negocio más sensibles desde un punto de vista de riesgo climático y medioambiental como son el sector inmobiliario, proyectos de infraestructuras y energía y negocio agrario, facilitando la involucración con los clientes en la transición hacia una economía baja en carbono *(engagement)*. Durante 2019 se han realizado talleres con las Áreas de Negocio de los segmentos Inmobiliario, Consumo, Agrario y CIB/Banca Corporativa para impulsar el negocio verde y establecer objetivos de producción medioambientalmente sostenible.

Taxonomía

La UE está desarrollando un estándar europeo de clasificación de actividades económicas en función de su riesgo medioambiental. La Taxonomía es el estándar europeo para determinar si una actividad económica contribuye significativamente a la mitigación del cambio climático sin dañar los otros objetivos medioambientales de la UE. CaixaBank ambiciona aplicar este estándar una vez se apruebe y sea de aplicación. En este sentido, CaixaBank está trabajando en las siguientes líneas:

- En noviembre de 2019 CaixaBank se ha adherido al grupo de trabajo de UNEP FI para definir una guía de adaptación para la banca de la taxonomía UE *(High Level Recommendations for Banks on the application of the EU Taxonomy)*.
- En alineación con el borrador de taxonomía de la Unión Europea *(Taxonomy Technical Report – June 2019)*, se han establecido criterios operativos y documentales para la clasificación de operaciones de algunos sectores, incluyendo los proyectos de energías renovables y sector inmobiliario.
- Se ha establecido un proyecto de adaptación de los sistemas informáticos de CaixaBank para poder recoger la información relativa a los certificados de eficiencia energética de las operaciones de financiación de adquisición de inmuebles a partir de 2020.



A la espera de que se apruebe la Taxonomía de la Unión Europea de actividades medioambientalmente sostenibles, actualmente, CaixaBank considera las siguientes categorías:

- Financiación de inmuebles energéticamente eficientes
- Proyectos de Energías Renovables (eólica, fotovoltaica, termosolar, etc.).
- Préstamos certificados como verdes en base a los Green Loan Principles de la International Capital Markets Association (ICMA)
- Ecopréstamos para la financiación al consumo de electrodomésticos energéticamente eficientes, reformas del hogar y adquisición de vehículos
- Ecofinanciación para el sector agrícola
- Financiación de instalación de paneles solares de edificios
- Préstamos referenciados a índices de sostenibilidad
- Líneas de Acción Climática del BEI
- Financiaciones elegibles en el Marco de emisión de bonos ligados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de CaixaBank.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estrategia medioambiental
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Financiación medioambiental sostenible

>> FINANCIACIÓN DE INMUEBLES ENERGÉTICAMENTE EFICIENTES

Las operaciones para las cuales se dispone de evidencia documental de un certificado de eficiencia energética con calificación A o B, se consideran medioambientalmente sostenibles. CaixaBank está adaptando los sistemas de información y los procesos crediticios para poder capturar la información y documentación relativa al certificado energético en el momento de la formalización de las operaciones.

Asimismo, se recoge la información energética prevista de las promociones de vivienda. Las promociones formalizadas en 2019 incluyen operaciones por 938 MM€ con una calificación prevista de A o B.

>> POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE PRÉSTAMOS CON CERTIFICADO GLP

CaixaBank se ha posicionado en el mercado de préstamos verdes en el ránking de 2019 como 13º como *Global Mandated Lead Arranger*, participando en 11 préstamos verdes por un volumen de 1.546 millones de dólares. Todos estos préstamos han obtenido el *Green Certificate* (certificación verde) en base a los criterios de *The Green Loan Principles (GLP)* establecidos por la ICMA.

>> ENERGÍAS RENOVABLES - PROJECT FINANCE

Como parte del compromiso con la lucha contra el cambio climático se financian proyectos de energías renovables. En 2019, se ha participado en la financiación de 28 proyectos con un importe de 2.453 millones de euros, que se han traducido en 8.322 MW de potencia de energía renovable instalada. Desde 2011, se han financiado proyectos de energías renovables con una potencia instalada de más de 32.000 MW.

La exposición de la cartera de energía de CaixaBank supone un 51% del total de financiación de proyectos. De estos, un 62% corresponden a proyectos de energías renovables.

>> PRÉSTAMOS REFERENCIADOS A ÍNDICES SOSTENIBLES

Durante 2019, CaixaBank ha firmado 11 préstamos con un volumen de 919 millones de euros cuyas condiciones están vinculadas al reconocimiento del buen desempeño en sostenibilidad de las compañías, por parte de índices ASG realizados por entidades independientes.

Exposición cartera **energía renovable**



58% Eólico
10% Termosolar
31% Fotovoltaico
1% Otras



El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estrategia medioambiental
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

>> ECOFINANCIACIÓN

CaixaBank dispone de líneas específicas de financiación para la compra de vehículos y electrodomésticos respetuosos con el entorno, la inversión en eficiencia energética de viviendas y fomentar las inversiones que mejoren la eficiencia de los recursos o reduzcan el impacto en el medio ambiente.

Desde 2013, CaixaBank cuenta con una línea de ecoFinanciación específica para impulsar el crédito para proyectos agrarios relacionados con la eficiencia energética y en el uso del agua, la agricultura ecológica, las energías renovables, la gestión de residuos o el desarrollo del entorno rural.

En 2019, la Entidad ha concedido un total de 505 préstamos por 10,2 millones de euros vinculados a las líneas de ecofinanciación.

>> LÍNEAS DE ACCIÓN CLIMÁTICA

Sigue vigente la línea de crédito de 30 millones de euros firmada en 2018 con el BEI para la financiación de inversiones de Pymes, particulares y sector público para la lucha contra el cambio climático (principalmente vehículos eléctricos, cambios de instalaciones y reformas de hogar).

>> BANCO BPI

Consciente de la importacia de la adopción de medidas que garantizen la sostenibilidad ambiental en su oferta de productos, tiene disponibles distintas líneas de crédito que promueven la eficiencia energética y apoya varios proyectos de inversión de energías renovables. En 2019 el total de financiación concedida asciende a 133 MM€, por tipologías:

En millones de euros	Concedido en 2019	Exposición cartera
Energías renovables Representan un 32% del total de financiación de proyectos	38	332
Rehabilitación urbana		
IFRRU, Instrumento Financiero de rehabilitación urbana	80	202
Línea Jessica	8	259
BEI - Eficiencia energética empresas	7	9,4

Bonos verdes

En julio de 2019 el Consejo de Administración aprobó el Marco de Emisión de Bonos ligados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de CaixaBank incluyendo Bonos Verdes y alineado a los Sustainable Bond Principles, Green Bond Principles y Social Bond Principles. El marco contempla la emisión de bonos verdes, aunque durante 2019 no se ha emitido ninguno.

Por otra parte, CaixaBank es firmante de los Principios de los Bonos Verdes desde 2015 (Green Bond Principles) establecidos por la International Capital Markets Association (ICMA). Desde entonces, la Entidad ha participado en la colocación de bonos verdes cuyo importe se ha destinado a proyectos con un impacto climático positivo.

En 2019, la Entidad ha participado en la colocación de 4 emisiones de bonos verdes para la inversión en activos sostenibles con un volumen total de 2.550 millones de euros (1.300 millones de euros en 2018).

BONOS VERDES

FCC – Servicios Medio Ambiente
Inaugural Green Bond
600 MM€
Vencimiento 2023-XS2081491727
500 MM€
Vencimiento 2027-XS2081500907
Joint Bookrunner. Diciembre 2019

Prologis
Green Senior Unsecured
450 MM€
Vencimiento 2029-XS2021462440
Passive Joint Lead Manager
Junio 2019

Enel
Senior Green Bond
1.000 MM€
Vencimiento 2025-XS1937665955
Joint Bookrunner. Enero 2019

Productos de inversión - MicroBank Fondo Ecológico

CaixaBank comercializa el fondo de inversión MicroBank Fondo Ecológico, se trata de un fondo de renta variable internacional que invierte en una selección de fondos ecológicamente responsables de sectores como las energías renovables, la alimentación ecológica, el reciclaje o el tratamiento de aguas, entre otros.

Gestionado por CaixaBank Asset Management, es el primer fondo español que integró la búsqueda de rentabilidad y respeto por el medio ambiente.

32,7 MM€
de volumen

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estrategia medioambiental
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Minimizar el impacto ambiental

Los **Principios de Gestión Ambiental y Energética** de CaixaBank destacan el compromiso de la Entidad a través del impulso de tecnologías eficientes y respetuosas con el medio ambiente, la integración de criterios ambientales y energéticos en la oferta de productos y servicios y el apoyo a iniciativas de lucha contra el cambio climático.

En 2019, se ha aprobado el **Plan de Gestión Ambiental 2019-2021,** alineado con la Estrategia Medioambiental de la Entidad, cuyo objetivo principal es contribuir a minimizar el impacto ambiental de CaixaBank, S.A. y cumplir con sus compromisos y certificaciones ambientales.



>> FOCO DEL PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL 2019-2021

1. Estrategia ***Carbon Neutral***
   Minimización y compensación de todas las emisiones de CO_2 calculadas que no hayan podido eliminarse.
2. Medidas de **eficiencia ambiental** y certificaciones
   Minimización del impacto del banco, implantación de nuevas medidas de ahorro energético y renovación de certificaciones y compromisos ambientales
3. Extensión del compromiso ambiental a la **cadena de valor**
   Planes de acción para que los proveedores asuman nuestros valores ambientales como propios y cumplir con los compromisos adquiridos
4. Impulso de la **movilidad sostenible**
   Acciones de fomento de la movilidad sostenible para minimizar las emisiones de la empresa, la plantilla y los proveedores
5. Compromiso, transparencia y ***engagement***
   Acciones de *engagement* con empleados y refuerzo del compromiso y la información ambiental pública

El Plan de Gestión Ambiental 2019-2021 establece objetivos cuantitativos para todos los años de duración del plan, que permiten medir el grado de éxito de su ejecución:

Iniciativa	Objetivo	Indicadores - KPIs	2018	2019	2020	2021
Proyecto *Carbon Neutral*	**Mantenernos como entidad *Carbon Neutral***	% emisiones de CO_2 compensadas	100 %	100 %	100 %	100 %
		% emisiones de CO_2 reducidas *(vs. 2015)*	-10 %	-11,5 %	-13 %	-14,5 %
	100% de contratación de energía renovable	% energía de origen renovable consumida	99 %	99 %	99 %	99 %
Eficiencia ambiental y certificaciones	**Implantación de medidas de eficiencia energética**	% ahorro energía consumida *(vs. 2015)*	-5,5 %	-7,0 %	-8,5 %	-10 %

CaixaBank, S.A.

>> OTRAS INICIATIVAS

- Plan de movilidad sostenible
- Sistema de domótica para la gestión eficiente de la energía
- Compromiso, transparencia y *engagement*

Certificaciones ambientales:

EMAS ISO 50001 ISO 14001

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estrategia medioambiental
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

CaixaBank, S.A. ha implantado, y mantiene al día, un **sistema de gestión ambiental según la norma ISO14001** y un sistema de gestión energética según la norma ISO 50001, cuyos alcances amplían según las necesidades. Igualmente, en el centro corporativo de Barcelona, también cuenta con un sistema de gestión ambiental según el reglamento europeo EMAS 1505/2017.

>> MINIMIZACIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO Y DE LA GENERACIÓN DE EMISIONES

En los edificios y oficinas de la Entidad se impulsan y desarrollan iniciativas para la minimización del consumo energético, como la instalación de iluminación LED, cambio de equipos de climatización, etc. En 2019, se ha iniciado un proyecto de domótica con el objetivo de monitorizar, controlar los consumos e implantar nuevas medidas de reducción en los edificios y oficinas de la Entidad.

Gracias a todas estas iniciativas, en 2019, en CaixaBank S.A., se consiguió una reducción del consumo eléctrico del 4,72% respecto a 2018, situándose en 151.690 MWh.

Desde un punto de vista de consumo de combustibles,en 2019 también se han implantado medidas de ahorro que contribuyen a la disminución de generación de emisiones, como la instalación de puntos de carga eléctrica de vehículos o el inicio de la transformación de la flota hacia modelos híbridos, en el marco del Plan de Movilidad Sostenible.

Estas medidas se suman a otras existentes tales como la instalación de aparcamientos privados de bicicletas en varios centros corporativos; el programa para compartir coche en centros territoriales y la aplicación para compartir taxi; el fomento del teletrabajo y del uso de videoconferencias y el programa piloto de entrega de paquetes en última milla mediante patinete eléctrico.

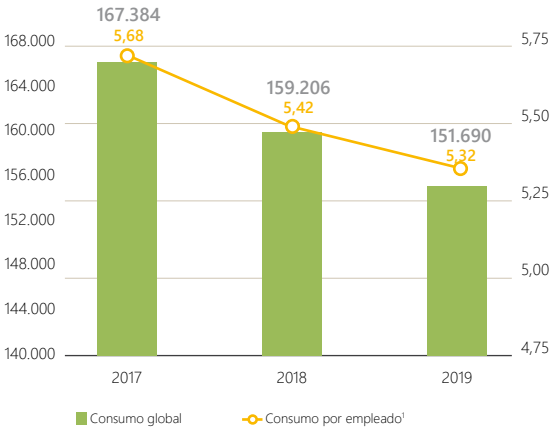
>> REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE MATERIALES Y AGUA

En CaixaBank, se trabaja para reducir el consumo de materiales y se apuesta por la compra de materiales respetuosos con el medio ambiente, por ejemplo, a través de la reducción del consumo de papel gracias a la digitalización de procesos o de la compra de papel reciclado.

[1]El consumo por empleado de ejercicios anteriores se ha recalculado considerando la plantilla media de cada año (en lugar de a cierre de ejercicio).

En el marco del **Plan de Gestión Ambiental 2019-2021** y con el objetivo de reducir el impacto de la Entidad en el entorno, año tras año CaixaBank lleva a cabo numerosas iniciativas:

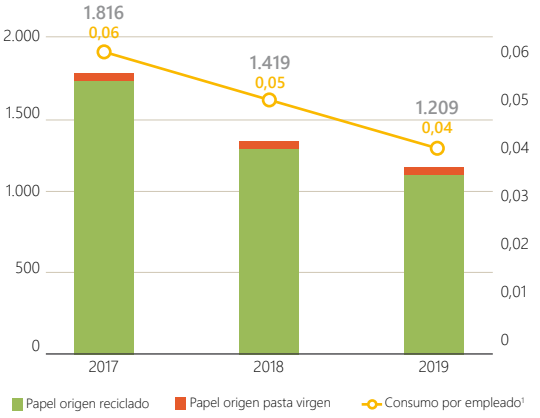
CONSUMO ENERGÍA ELÉCTRICA - Caixabank, S.A. (MWh)



99,5%
de la energía eléctrica consumida es de origen renovable certificado

-75%
reducción de emisiones CO_2 en el periodo 2009-2018

CONSUMO DE PAPEL - Caixabank, S.A. (toneladas)



97,2%
papel reciclado respecto el total de papel consumido

-14,5%
reducción del consumo de papel en 2019
(1.209.068 kg consumidos)

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estrategia medioambiental
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

El agua se destina en su mayoría a uso sanitario, por lo que no representa un vector relevante dentro de la gestión ambiental de CaixaBank. Sin embargo, se llevan a cabo medidas de reducción de consumo cómo la colocación de grifos con flujo interrumpido y el cambio de las cisternas de los inodoros por otras con menor capacidad y doble pulsador de descarga. Además, en edificios singulares se han implantado las mejores tecnologías para optimizar el consumo de agua asociado a procesos de refrigeración, de este modo los Centros de Procesamiento de Datos (con certificación *Leed gold y Leed* plata respectivamente) utilizan tecnología *free cooling* sin agua y en el centro corporativo de Barcelona se han sustituido las torres de refrigeración evaporativas por torres adiabáticas, con un consumo de agua mucho menor.

-5,22%

reducción del consumo de agua respecto a 2018

(312.098 m³ consumidos[1] CaixaBank, S.A.)

>> FOMENTO DE LA REUTILIZACIÓN Y EL RECICLAJE DE RESIDUOS

Tanto en los edificios corporativos como en toda la red de oficinas se realiza una recogida selectiva de residuos, en su mayoría no peligrosos, y continuamente se implantan iniciativas con el objetivo de minimizar la generación de residuos. Ejemplo de ello es el inicio del proyecto de reducción de plásticos para el consumo de agua en las oficinas, el reciclaje de tarjetas bancarias o la distribución de tarjetas biodegradables.

Desde 2013, el Plan Integral de Revalorización de equipos tecnológicos promueve la cesión de equipos electrónicos a organizaciones sin ánimo de lucro, lo que favorece la economía circular. En 2020 el Plan se amplió a mobiliario de oficina.



[1] Estimación basada en una muestra de edificios corporativos y de oficinas de la red corporativa.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estrategia medioambiental
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Huella de Carbono

Lucha contra el cambio climático

Cálculo de la huella de carbono de la Entidad

CaixaBank realiza anualmente un inventario de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) generadas como consecuencia de su actividad corporativa para calcular la huella de carbono y establecer acciones dirigidas a reducirla progresivamente

Reducción de las emisiones de CO_2

Mediante la implantación de mejoras tecnológicas y buenas prácticas ambientales

Consumo de energía de origen renovable certificado 100% renovable

Compensación de las emisiones no evitadas

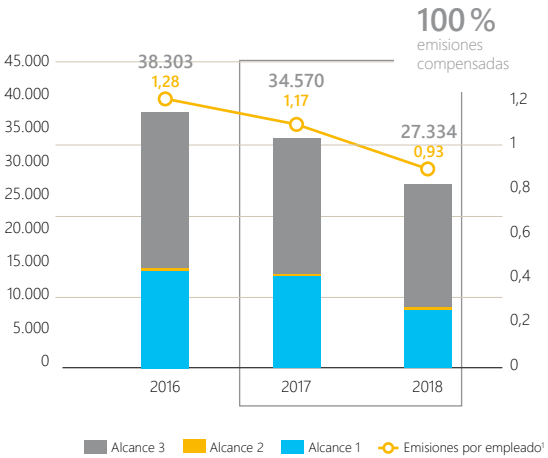
Tanto las procedentes de los edificios corporativos como del conjunto de la red comercial (alcances 1, 2 y 3)

Desde 2009, CaixaBank S.A. calcula su huella de carbono como parte del compromiso de minimizar y compensar las emisiones de CO_2 de la Entidad. En 2019, se ha realizado, de nuevo, el inventario de emisiones de gases de efecto invernadero generadas por CaixaBank S.A. de 2018, lo cual permite medir la reducción de emisiones resultantes de implantar las mejoras en ecoeficiencia descritas.

CaixaBank S.A. es carbon neutral desde 2018, año en que se compensó la totalidad de las emisiones de 2017. En 2019, la compensación de las emisiones que no han podido ser eliminadas se ha realizado mediante la participación en un proyecto en Méjico, reconocido por Verified Carbon Standard (VCS), consistente en el aprovechamiento del biogás de residuos porcinos para generar energía, así como a través de dos proyectos propios de absorción de CO2 reforestando zonas incendiadas en la montaña de Montserrat, en Barcelona, y en la localidad de Ejulve, en Teruel.



>> EVOLUCIÓN EMISIONES GENERADAS Y PORCENTAJE DE COMPENSACIÓN



Indicadores - KPIs	2016	2017	2018
t CO_2 eq Alcance 1	14.336	13.873	8.576
t CO_2 eq Alcance 2	616	377	403
t CO_2 eq Alcance 3	23.351	20.320	18.355
t CO_2 eq por empleado[1]	1,28	1,17	0,93

La huella de carbono de CaixaBank S.A. se encuentra disponible en la web corporativa de la Entidad y es verificada por una firma externa e independiente según la norma ISO 14064.

Por otro lado, CaixaBank publica de forma anual un informe auditado por una firma externa e independiente donde se recogen las principales actuaciones en materia ambiental. Este informe, la *Declaración ambiental*, está disponible en la web corporativa junto con los Principios de gestión ambiental y energética.

- Para más información consultar el siguiente enlace: https://www.caixabank.com/responsabilidadcorporativa/medioambiente_es.html

[1]El consumo por empleado de ejercicios anteriores se ha recalculado considerando la plantilla media de cada año (en lugar de a cierre de ejercicio).

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Acción social y voluntariado
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Acción social y voluntariado

"la Caixa"

La alianza de CaixaBank con "la Caixa", su principal accionista, se articula a través de programas filantrópicos y solidarios que contribuyen a dar oportunidades a las personas y a dar respuesta a los retos más urgentes del entorno.

CaixaBank promueve iniciativas y programas entre sus clientes, empleados y accionistas, a la vez que difunde e impulsa los de "la Caixa".

» "la Caixa" es la principal fundación de España y una de las mayores fundaciones del mundo, con un presupuesto para su Obra Social de **545 millones de euros en 2019**

2.473
voluntarios frecuentes[1]

Objetivo PE 2019-2021 ≈5.000

[1] Voluntarios de la asociación de Voluntarios de "la Caixa" que han realizado al menos 4 actividades en los últimos 12 meses.

Obra Social Descentralizada

La red de oficinas de CaixaBank, gracias a su capilaridad y cercanía a las personas, es un medio muy eficaz para detectar necesidades, permitiendo así asignar recursos de "la Caixa" con gran impacto en todos los territorios en los que está presente CaixaBank.

44,7
millones de euros de presupuesto de "la Caixa" han llegado a multitud de entidades sociales locales gracias a la red de oficinas de CaixaBank

10.690
acciones destinadas a proyectos de entidades sociales locales

8.867
entidades beneficiarias

>> TIPOLOGÍA DE LOS PROYECTOS QUE HAN RECIBIDO FONDOS DE LA OBRA SOCIAL DESCENTRALIZADA



3.825
Acciones ámbito enfermedad y discapacidad

2.487
Acciones ámbito interculturalidad y exclusión social

1.971
Acciones ámbito pobreza

2.407
Acciones en otros ámbitos

Semanas Sociales

CaixaBank ha promovido en 2019 dos Semanas Sociales en las que se propone participar a empleados y clientes en actividades de voluntariado locales vinculadas, mayoritariamente, a entidades beneficiarias de las ayudas procedentes de la Obra Social Descentralizada.

4.389
actividades desarrolladas en 1.875 entidades locales

54.882
horas de voluntariado

>> PARTICIPANTES SEMANAS SOCIALES



14.403
Empleados Grupo CaixaBank

2.408
Clientes CaixaBank, familiares y amigos

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Acción social y voluntariado
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Acciones solidarias

#Ningún niño sin bigote

Acción de recogida de leche en colaboración con Banco de Alimentos.

2,56
millones de litros de leche recogida

El árbol de los sueños

Clientes y empleados se comprometen a regalar a niños en situación de vulnerabilidad el regalo que han pedido en su carta de los Reyes Magos.

24.217
niños en España que han recibido un regalo

10.613
niños en Portugal que han recibido un regalo

Programas "la Caixa"

CaixaBank, colabora también en las siguientes iniciativas de "la Caixa", haciendo difusión y fomentando la participación de sus clientes y empleados.

CooperantesCaixa

Programa de voluntariado corporativo internacional de asistencia técnica de corta duración dirigido a trabajadores de "la Caixa" y del Grupo CaixaBank en activo, prejubilados y jubilados.

- **51** cooperantes del Grupo CaixaBank (**44** empleados activos y **7** en alguna situación de desvinculación).
- Participación en **8** proyectos en colaboración con **10** ONGs en **4** países: Mozambique, Perú, India y Colombia.

Incorpora

Facilitando puestos de trabajo a personas en situación de vulnerabilidad.

13.613 empresas colaboradoras en toda España.

Gavi, the Vaccine Alliance

Iniciativa que lucha contra la mortalidad infantil en los territorios más desfavorecidos a través de la vacunación de lo más pequeños.

1,2 MM€
recaudados a través de empresas clientes

0,7 MM€
aportados por clientes de Banca Privada







Programas "la Caixa" y BPI

En 2019 "la Caixa" y **BPI** han llevado a cabo iniciativas en las áreas social, cultural, educación e investigación, por un valor global de 21,7 millones de euros, un 43% más que en 2018, y con el objetivo de alcanzar un presupuesto de 50 millones de euros en 2022.

>> DISTRIBUCIÓN DEL PRESUPUESTO



52 %
Social
En 2019 fueron lanzados dos nuevos premios y Nuevas ediciones de los premios *Capacitar, Seniores y Solidário*

20 %
Investigación y becas
BPI, un año más, impulsó actividades de colaboración con las instituciones de enseñanza superior más reconocidas.
Una de las prioridades ha sido el apoyo a proyectos de investigación biomédica y de salud

28 %
Cultura y educación
Se renovaron los apoyos a las más prestigiosas instituciones culturales del país - Serralves, Casa de la Música y Gulbenkian

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019



03 Estado de información **no financiera**

179 Tabla de contenidos Ley 11/2018, de 28 de diciembre
186 Índice de contenidos GRI
202 Principios de Banca Responsable - UNEP FI
206 Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Ley 11/2018
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Ley 11/2018, de 28 de diciembre, tabla de contenidos

De conformidad con lo establecido en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad, CaixaBank presenta en el Estado de Información No Financiera, entre otras cuestiones, la información necesaria para comprender la evolución, los resultados y la situación del Grupo, y el impacto de su actividad con respecto a cuestiones medioambientales y sociales, al respeto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno, así como relativas al personal.

La siguiente detalle muestra los requerimientos de contenidos a divulgar especificados en la Ley y su concordancia con los contenidos del Informe de Gestión Consolidado de 2019.

Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Apartado o subapartado del índice del IGC 2019 / Respuesta directa	Equivalencia indicador GRI
Descripción del modelo de negocio y estrategia		
Descripción del modelo de negocio	Apartado "Modelo de negocio" Informe de Gestión Consolidado 2019 (IGC 2019)	102-1 / 102-2
Entorno empresarial y mercados en los que opera el Grupo	Apartado "Contexto y perspectivas 2020" IGC 2019 Apartado "Modelo de negocio" IGC 2019	102-3 / 102-4 / 102-6
Organización y estructura	Apartado "Estructura del Grupo" IGC 2019	102-7
Objetivos y estrategias	La prioridades del Plan Estratégico 2019-2021 se definen en el Apartado "Materialidad" IGC 2019. En el marco de dicho Plan, se detallan en la sección "Principales métricas de seguimiento" los objetivos definidos en los distintos ámbitos no financieros de cada una de las líneas estratégicas.	
Principales factores y tendencias que pueden afectar a la evolución futura	Apartado "Contexto y perspectivas 2020" IGC 2019	
Descripción de las políticas que aplica el grupo, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado	Apartado "Gestión del riesgo" IGC 2019 Apartado "Prácticas responsables" IGC 2019 Apartado "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad - Introducción" IGC 2019	103 Enfoques de gestión de cada ámbito dentro de las dimensiones Económica, Ambiental y Social
Los resultados de las políticas incluyendo indicadores clave que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos	Apartado "Gestión del riesgo" IGC 2019 Asimismo, los indicadores específicos de cada ámbito no financiero se detallan a continuación en los sucesivos apartados de esta tabla.	Estándares GRI generales o específicos de las dimensiones Económica, Ambiental y Social que se reportan en los siguientes bloques
Los principales riesgos a corto, medio y largo plazo vinculados a las actividades del grupo. Entre otras, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos	Apartado "Gestión del riesgo" IGC 2019 Apartado "Prácticas responsables - Compras Corporativas" IGC 2019 Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático" IGC 2019	102-15

El ADN de CaixaBank

Líneas estratégicas

Estado de Información no financiera

Ley 11/2018

Glosario

Informe de Verificación independiente

Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Ley 11/2018, de 28 de diciembre, tabla de contenidos

Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Apartado o subapartado del índice del IGC 2019 / Respuesta directa	Equivalencia indicador GRI
Cuestiones relativas a los Derechos Humanos y conducta ética		
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	Apartado "Gestión del riesgo" IGC 2019 Apartado "Nuestra identidad - Comportamiento responsable y ético" IGC 2019 Apartado "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad - Introducción" IGC 2019 Apartado "Prácticas responsables - Introducción" IGC 2019	103 Enfoque de gestión de Evaluación de derechos humanos y No discriminación 102-16 / 102-17
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Apartado "Prácticas responsables - Introducción" IGC 2019 Apartado "Experiencia del empleado - Canales de comunicación" IGC 2019	406-1
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los Convenios fundamentales de la Organización Internacional del trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva	Apartado "Nuestra identidad - Comportamiento responsable y ético" IGC 2019 Apartado "Experiencia del empleado - Normas laborales y derechos de la plantilla" IGC 2019 Apartado "Prácticas responsables - Compras corporativas " IGC 2019	407-1
La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación	Apartado "Nuestra identidad - Comportamiento responsable y ético" IGC 2019 Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2019	103 Enfoque de gestión de No discriminación 406-1
La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y abolición efectiva del trabajo infantil	Apartado "Nuestra identidad - Comportamiento responsable y ético" IGC 2019	408-1 / 409-1
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	Apartado "Prácticas responsables - Introducción" IGC 2019 Apartado "Gestió del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Conducta y cumplimiento" IGC 2019	103 Enfoque de gestión de Anticorrupción 102-16 / 102-17 / 205-1 / 205-2 / 205-3
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	Apartado "Prácticas responsables - Introducción" IGC 2019 Apartado "Gestió del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Conducta y cumplimiento" IGC 2019	103 Enfoque de gestión de Anticorrupción 102-16 / 102-17 / 205-1 / 205-2 / 205-3
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Apartado "Acción social y voluntariado" IGC 2019	413-1
Subcontratación y proveedores: la inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental; sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	Apartado "Prácticas responsables - Compras corporativas" IGC 2019	103 Enfoque de gestión de Prácticas de adquisición y Evaluación ambiental y social de proveedores 102-9 / 204-1 / 308-1 / 414-1

El ADN de CaixaBank

Líneas estratégicas

Estado de Información no financiera

Ley 11/2018

Glosario

Informe de Verificación independiente

Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Ley 11/2018, de 28 de diciembre, tabla de contenidos

Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Apartado o subapartado del índice del IGC 2019 / Respuesta directa	Equivalencia indicador GRI
Cuestiones medioambientales		
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente	Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático / Impulsar el negocio "verde"" IGC 2019	103 Enfoque de Gestión de cada ámbito dentro de la dimensión Ambiental 201-2
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en salud y la seguridad	Este aspecto no es material para el Grupo CaixaBank	103 Enfoque de Gestión de cada ámbito dentro de la dimensión Ambiental
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Apartado "Estrategia medioambiental - Miniminizar el impacto medioambiental" IGC 2019	103 Enfoque de Gestión de cada ámbito dentro de la dimensión Ambiental
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático / Impulsar el negocio "verde"" IGC 2019	201-2
Aplicación del principio de precaución	Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático / Impulsar el negocio "verde"" IGC 2019	102-11
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Dadas las actividades del Grupo, no existe riesgo de naturaleza ambiental significativo para el Grupo. CaixaBank no ha sido objeto de multas o sanciones relevantes relacionadas con el cumplimiento de la normativa ambiental en 2019	307-1
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente, teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	Este aspecto no es material para el Grupo CaixaBank	103 Enfoque de gestión de Emisiones / Biodiversidad
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos; acciones para combatir el desperdicio de alimentos	Este aspecto no es material para el Grupo CaixaBank	103 Enfoque de gestión de Efluentes y residuos
El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	Este aspecto no es material para el Grupo CaixaBank	303-1
Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	Este aspecto no es material para el Grupo CaixaBank	103 Enfoque de gestión de Materiales 301-1 / 301-2
Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables	Este aspecto no es material para el Grupo CaixaBank	103 Enfoque de gestión de Energía 302-1

El ADN de CaixaBank

Líneas estratégicas

Estado de Información no financiera

Ley 11/2018

Glosario

Informe de Verificación independiente

Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Ley 11/2018, de 28 de diciembre, tabla de contenidos

Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Apartado o subapartado del índice del IGC 2019 / Respuesta directa	Equivalencia indicador GRI
Cuestiones medioambientales		
Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generado como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	Este aspecto no es material para el Grupo CaixaBank	103 Enfoque de gestión de Emisiones 305-1 / 305-2 / 305-3
Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático / Impulsar el negocio "verde"" IGC 2019	201-2
Las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	Este aspecto no es material para el Grupo CaixaBank	103 Enfoque de gestión de Emisiones
Protección de la biodiversidad	Este aspecto no es material para el Grupo CaixaBank	103 Enfoque de gestión de Biodiversidad
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	Este aspecto no es material para el Grupo CaixaBank	304-2
Cuestiones sociales y relativas al personal		
Diálogo con las comunidades locales y medidas adoptadas para garantizar la protección y el desarrollo de esas comunidades. Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales	Apartado "Materialidad" IGC 2019 Apartado "Transparencia - Reforzar la cultura de transparencia con clientes / Compromiso de transparencia con accionistas e inversores" IGC 2019	102-43
Medidas adoptadas para promover el empleo. Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local. Impacto de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Apartado "Contribución a la sociedad" IGC 2019 Apartado "Inclusión financiera - Introducción" IGC 2019 Apartado "Inclusión financiera - MicroBank" IGC 2019 Apartado "Acción social y voluntariado" IGC 2019	103 Enfoque de gestión de Comunidades locales e Impactos económicos indirectos 203-1 / 413-1
Acciones de asociación y patrocinio	Apartado "Contexto regulatario" IGC 2019 Apartado "Acción social y voluntariado" IGC 2019	102-12 / 102-13
Políticas contra todo tipo de discriminación y gestión de la diversidad. Medidas para promover la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2019	103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades y No discriminación

El ADN de CaixaBank

Líneas estratégicas

Estado de Información no financiera

Ley 11/2018

Glosario

Informe de Verificación independiente

Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Ley 11/2018, de 28 de diciembre, tabla de contenidos

Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Apartado o subapartado del índice del IGC 2019 / Respuesta directa	Equivalencia indicador GRI
Cuestiones sociales y relativas al personal		
Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2019	103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades y No discriminación
Diálogo social; Procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	Apartado "Experiencia empleados" IGC 2019	103 Enfoque de gestión de Relaciones trabajador - empresa
Número total de empleados distribuidos por sexo, por edad, por país, por clasificación profesional y por tipología de contrato	Apartado "Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa - Tabla Perfil empleados del Grupo CaixaBank" IGC 2019 Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Tablas La diversidad generacional en cifras" IGC 2019 Apartado "Experiencia del empleado - Tablas Entorno laboral en cifras" IGC 2019 Apartado "Desarrollo profesional y compensación - Desarrollo profesional y compensación en cifras" IGC 2019	103 Enfoque de gestión de Empleo 102-8 / 405-1
Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial, desglosados por sexo, edad y clasificación profesional	Las actividades del Grupo no tienen un carácter cíclico o estacional relevante. Por este motivo, el indicador de promedio anual no es significativamente distinto al de número de empleados a cierre de ejercicio. En fecha 8 de mayo de 2019 se alcanzó un acuerdo laboral de reestructuración por causas objetivas, productivas y organizativas con la representación laboral, que contempla la salida de 2.023 personas (principalmente a 1 de agosto de 2019).	102-8 / 405-1
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Tablas La diversidad de género en cifras" IGC 2019 Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Tablas La diversidad generacional en cifras" IGC 2019 Apartado "Desarrollo profesional y compensación - Desarrollo profesional y compensación en cifras" IGC 2019	401-1

El ADN de CaixaBank

Líneas estratégicas

Estado de Información no financiera

Ley 11/2018

Glosario

Informe de Verificación independiente

Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Ley 11/2018, de 28 de diciembre, tabla de contenidos

Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Apartado o subapartado del índice del IGC 2019 / Respuesta directa	Equivalencia indicador GRI
Cuestiones sociales y relativas al personal		
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Tablas La diversidad de género en cifras" IGC 2019 Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Tablas La diversidad gene-racional en cifras" IGC 2019 Apartado "Desarrollo profesional y compensación - Desarrollo profesional y compensación en cifras" IGC 2019	103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades 405-2
Brecha salarial	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Tablas La diversidad de género en cifras" IGC 2019	103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades 405-2
Remuneración media de los Consejeros y Directivos por sexo	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Tablas La diversidad de género en cifras" IGC 2019	103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades 102-35 / 102-36 / 102-38 / 102-39
Implantación de políticas de desconexión laboral	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2019	103 Enfoque de gestión de Empleo
Número de empleados con discapacidad	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Diversidad funcional" IGC 2019	405-1
Organización del tiempo de trabajo	Apartado "Experiencia empleado" IGC 2019	103 Enfoque de gestión de Empleo
Número de horas de absentismo	Apartado "Experiencia del empleado - Tablas Entorno laboral en cifras" IGC 2019	403-9
Medidas para el fomento de la conciliación por ambos progenitores	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2019	103 Enfoque de gestión de Empleo
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Apartado "Experiencia empleado" IGC 2019	Enfoque de Gestión de Salud y Seguridad en el trabajo 403-1 / 403-2 / 403-3 / 403-6
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, desagre-gados por sexo	Apartado "Experiencia del empleado - Tablas Entorno laboral en cifras" IGC 2019	403-9
Tipo de enfermedades profesionales y desagregadas por sexo	Las actividades de CaixaBank no comportan el desarrollo a sus trabajadores de ninguna de las enfermedades profesionales catalogadas.	403-10

El ADN de CaixaBank

Líneas estratégicas

Estado de Información no financiera

Ley 11/2018

Glosario

Informe de Verificación independiente

Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Ley 11/2018, de 28 de diciembre, tabla de contenidos

Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Apartado o subapartado del índice del IGC 2019 / Respuesta directa	Equivalencia indicador GRI
Cuestiones sociales y relativas al personal		
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	Apartado "Experiencia del empleado - Normas laborales y derechos de la plantilla" IGC 2019	102-41
Balance de los convenios colectivos particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	Apartado "Experiencia del empleado - Normas laborales y derechos de la plantilla" IGC 2019	403-4
Políticas implantadas en el campo de la formación	Apartado "Desarrollo profesional y compensación - Desarrollo del potencial" IGC 2019 Apartado "Desarrollo profesional y compensación - Formación" IGC 2019	103 Enfoque de gestión de Formación y enseñanza 404-2
Total de horas de formación por categoría profesional	Apartado "Desarrollo profesional y compensación - Desarrollo profesional y compensación en cifras" IGC 2019	404-1
Protocolos para la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad. Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Diversidad funcional" IGC 2019 Apartado "Inclusión financiera - Banca próxima y accesible" IGC 2019	103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades y No discriminación
Otra información		
Sistemas de reclamación a disposición de los clientes	Apartado "Transparencia - Reforzar la cultura de transparencia con clientes - Contact Center Clientes y Servicio de Atención al Cliente" IGC 2019	103 Enfoque de Gestión Marketing y etiquetado y Privacidad del cliente
Número de quejas recibidas por parte de los clientes y resolución de las mismas	Apartado "Transparencia - Reforzar la cultura de transparencia con clientes - Servicio de Atención al Cliente" IGC 2019	103 Enfoque de Gestión Marketing y etiquetado y Privacidad del cliente 417-1 / 417-2 / 417-3 / 418-1
Medidas para la salud y la seguridad de los clientes	Este aspecto no es material para el Grupo CaixaBank	03 Enfoque de Gestión Salud y Seguridad en clientes
Importe de los beneficios obtenidos país por país	Apartado "Transparencia - Transparencia fiscal - Importe de los tributos gestionados por el Grupo CaixaBank" IGC 2019	103 Enfoque de gestión de Desempeño económico 201-1
Importe de los impuestos sobre beneficios pagados	Apartado "Transparencia - Transparencia fiscal - Importe de los tributos gestionados por el Grupo CaixaBank" IGC 2019	201-1 / 207-4
Importe de las subvenciones recibidas	Anexo 6.F de las Cuentas Anuales Consolidadas 2019 adjuntas	201-4

El ADN de CaixaBank

Líneas estratégicas

Estado de Información no financiera

GRI, índice de contenidos

Glosario

Informe de Verificación independiente

Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

GRI, índice de contenidos

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2019 / Referencia / Respuesta directa
Contenidos Generales		
GRI 101: Fundamentos		
Perfil de la organización		
GRI 102: Contenidos Generales	102-1 Nombre de la organización	Nota 1.1 Cuentas Anuales Consolidadas 2019 (CAC 2019)
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	Apartado "Modelo de Negocio" Informe de Gestión Consolidado 2019 (IGC 2019) Apartado "Soluciones a clientes" IGC 2019
	102-3 Ubicación de la sede	Nota 1.1 CAC 2019
	102-4 Ubicación de las operaciones	Apartado "Modelo de Negocio" IGC 2019
	102-5 Propiedad y forma jurídica	Nota 1.1 CAC 2019 Apartado "Nuestra identidad - Estructura accionarial" IGC 2019
	102-6 Mercados servidos	Apartado "Modelo de Negocio" IGC 2019
	102-7 Tamaño de la organización	Apartado "CaixaBank en 2019" IGC 2019 Balances consolidados CAC 2019
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Apartado "Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa" IGC 2019
	102-9 Cadena de suministro	Apartado "Prácticas Responsables - Compras Corporativas" IGC 2019
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Apartado "Hechos relevantes y significativos del ejercicio" IGC 2019 Nota 1.8 CAC 2019
	102-11 Principio o enfoque de precaución	Apartado "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad - Introducción" IGC 2019 Apartado "Estrategia medioambiental" IGC 2019
	102-12 Iniciativas externas	Apartado "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad - Tabla Principales adhesiones y alianzas" IGC 2019 Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Adhesiones a principios nacionales e internacionales de fomento de la diversidad" IGC 2019
	102-13 Afiliación a asociaciones	Apartado "Contexto regulatorio" IGC 2019

El ADN de CaixaBank

Líneas estratégicas

Estado de Información no financiera

GRI, índice de contenidos

Glosario

Informe de Verificación independiente

Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

GRI, índice de contenidos

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2019 / Referencia / Respuesta directa
Estrategia		
GRI 102: Contenidos Generales	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Apartados "Carta del Presidente" y "Carta del Consejero Delegado" IGC 2019
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	Apartado "Contexto económico" IGC 2019 Apartado "Contexto regulatorio" IGC 2019 Apartado "Contexto social, tecnológico y competitivo" IGC 2019 Apartado "Gestión del riesgo" IGC 2019
Ética e integridad		
GRI 102: Contenidos Generales	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	Apartado "Comportamiento responsable y ético" IGC 2019 Apartado "Prácticas responsables -Introducción" IGC 2019
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Apartado "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad - Prácticas responsables" IGC 2019
Gobernanza		
GRI 102: Contenidos Generales	102-18 Estructura de gobernanza	Apartado "Estructura de Gobierno Corporativo" IGC 2019 Apartado "Alta Dirección" IGC 2019
	102-19 Delegación de autoridad	Apartado "Estructura de Gobierno Corporativo" IGC 2019 Apartado "Alta Dirección" IGC 2019 Apartado "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad - Introducción" IGC 2019" Apartado "Prácticas responsables - Introducción" IGC 2019 Nota 3.2 CAC 2019 Sección C.1.9 IAGC 2019
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Apartado "Alta Dirección – Principales Comités" IGC 2019 Apartado "Prácticas responsables - Introducción" IGC 2019 Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático" IGC 2019
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Según los artículos 34, 35 y 36 del Reglamento del Consejo de Administración, el Consejo arbitrará los cauces adecuados para conocer las propuestas que puedan formular los accionistas en relación con la gestión de CaixaBank. Apartado "Materialidad" IGC 2019 Apartado "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad - Introducción, Índice Global de Reputación" IGC 2019 Apartado "Transparencia - Compromiso de transparencia con accionistas e inversores" IGC 2019

El ADN de CaixaBank

Líneas estratégicas

Estado de Información no financiera

GRI, índice de contenidos

Glosario

Informe de Verificación independiente

Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

GRI, índice de contenidos

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2019 / Referencia / Respuesta directa
Gobernanza		
GRI 102: Contenidos Generales	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno	Apartado "Estructura de Gobierno Corporativo" IGC 2019
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	Apartado "Estructura de Gobierno Corporativo" IGC 2019 Secciones C.1.2 y C.1.3 IAGC 2019
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Apartado "Gobierno Corporativo" IGC 2019 Sección C.1.16 IAGC 2019
	102-25 Conflictos de intereses	Apartado "Recomendaciones de Buen Gobierno" IGC 2019 Apartado "Estructura accionarial" IGC 2019 Nota 9.3 CAC 2019
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	Apartado "Estructura de Gobierno Corporativo" IGC 2019 Apartado "Alta Dirección" IGC 2019 Apartado "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad - Introducción" IGC 2019
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Apartado "Estructura de Gobierno Corporativo" IGC 2019
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Apartado "Estructura de Gobierno Corporativo" IGC 2019 Secciones C.1.17 y C.1.18 IAGC 2019
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Apartado "Estructura de Gobierno Corporativo" IGC 2019 Apartado "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad - Introducción" IGC 2019 Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático" IGC 2019
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Apartado "Gestión del Riesgo" IGC 2019
	102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Apartado "Estructura Gobierno Corporativo" IGC 2019 Apartado "Alta Dirección" IGC 2019 Nota 3.2 CAC 2019

El ADN de CaixaBank

Líneas estratégicas

Estado de Información no financiera

GRI, índice de contenidos

Glosario

Informe de Verificación independiente

Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

GRI, índice de contenidos

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2019 / Referencia / Respuesta directa
Gobernanza		
GRI 102: Contenidos Generales	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	La Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de Gestión y Capital es la encargada de la preparación y coordinación del IGC del ejercicio 2019, que incluye el Estado de Información No Financiera. Este informe es posteriormente revisado por el Comité de Dirección, la Comisión de Auditoría y Control y el Consejo de Administración de la Entidad, este último con la responsabilidad de formular el Estado de Información No Financiera que agrupa la información de sostenibilidad que se determina significativa por ley y en base al Estudio de Materialidad.
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	Apartado "Estructura Gobierno Corporativo" IGC 2019 Apartado "Alta Dirección" IGC 2019 Sección E y F IAGC 2019
	102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	No existen preocupaciones críticas en el curso del ejercicio 2019
	102-35 Políticas de remuneración	Apartado "Remuneraciones" IGC 2019 Nota 9.1 y 9.2 CAC 2019
	102-36 Proceso para determinar la remuneración	Apartado "Remuneraciones" IGC 2019
	102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	Apartado "Estructura Gobierno Corporativo - Junta General de Accionistas" IGC 2019
	102-38 Ratio de compensación total anual	Nota 9.1 CAC 2019 Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - La diversidad de género en cifras" IGC 2019
	102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	Nota 9.1 CAC 2019 Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - La diversidad de género en cifras" IGC 2019
	102-40 Lista de grupos de interés	Apartado "Nuestra identidad - Introducción" IGC 2019 Política de Responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank (Apartado 4.3)
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	Apartado "Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa" IGC 2019

El ADN de CaixaBank

Líneas estratégicas

Estado de Información no financiera

GRI, índice de contenidos

Glosario

Informe de Verificación independiente

Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

GRI, índice de contenidos

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2019 / Referencia / Respuesta directa
Gobernanza		
GRI 102: Contenidos Generales	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	La identificación y selección de los grupos de interés se lleva a cabo mediante el análisis y reflexión interna del equipo directivo. Responsabilidad Corporativa revisa de forma continua los grupos de interés identificados y los procesos activos de escucha, diálogo y seguimiento de los mismos para conocer y satisfacer sus expectativas y necesidades
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Apartado "Materialidad" IGC 2019 Apartado "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad - Introducción, Índice Global de Reputación" IGC 2019 Apartado "Transparencia - Refrozar la cultura de transparencia con clientes" IGC 2019 Apartado "Transparencia - Compromiso de transparencia con accionistas e inversores" IGC 2019 Apartado "Experiencia de cliente" IGC 2019
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	Apartado "Materialidad" IGC 2019
Prácticas para la elaboración de informes		
GRI 102: Contenidos Generales	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Nota 2.1 y Anexos 1, 2 y 3 CAC 2019
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Apartado "Materialidad" IGC 2019 Adicionalmente, para definir los contenidos del informe se han considerado los requerimientos de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre
	102-47 Lista de temas materiales	Apartado "Materialidad" IGC 2019
	102-48 Reexpresión de la información	Nota 1.4 CAC 2019
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	En 2019 en la lista de temas materiales no se han producido cambios significativos con respecto a los periodos objeto de informes anteriores
	102-50 Periodo objeto del informe	Ejercicio 2019
	102-51 Fecha del último informe	El Informe de Gestón Consolidado del ejercicio 2018, elaborado según el marco GRI standards e incorporando los contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre fue registrado en la CNMV en marzo de 2019
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual

El ADN de CaixaBank

Líneas estratégicas

Estado de Información no financiera

GRI, índice de contenidos

Glosario

Informe de Verificación independiente

Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

GRI, índice de contenidos

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2019 / Referencia / Respuesta directa
Prácticas para la elaboración de informes		
GRI 102: Contenidos Generales	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Los canales habituales de atención a clientes, accionistas, inversores institucionales o medios, disponibles en la web corporativa (investors@caixabank.com, accionista@caixabank.com).
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Apartado "Materialidad - Criterios y alcance del Informe" IGC 2019
	102-55 Índice de contenidos GRI	Apartado "Estado de la información No Financiera - Tabla de contenidos Ley 11/2018, de 28 de diciembre e Índice de contenidos GRI" IGC 2019
	102-56 Verificación externa	Apartado "Informe de Verificación Independiente" IGC 2019
Temas materiales		
Tema material: Rentabilidad sostenible y solidez financiera		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Gestión de riesgo - Riesgos del modelo de negocio" IGC 2019 Apartado "Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financera" IGC 2019
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Gestión de riesgo - Riesgos del modelo de negocio" IGC 2019 Apartado "Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financera" IGC 2019
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financera" IGC 2019
GRI 201: Desempeño económico		
GRI 201: Desempeño económico	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Apartado "Contribución a la Sociedad" IGC 2019 Apartado "Transparencia - Transparencia fiscal - Importe de los tributos gestionados por el Grupo CaixaBank" IGC 2019
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Apartado "Estrategia medioambiental - Introducción" IGC 2019 Apartado "Estrategia medioambiental - Impulsar el negocio "verde"" IGC 2019 Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático" IGC 2019
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Nota 23.1 CAC 2019
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Anexo 6.F CAC 2019

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
GRI, índice de contenidos
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

GRI, índice de contenidos

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2019 / Referencia / Respuesta directa
GRI 203: Impactos económicos indirectos		
GRI 203: Impactos económicos indirectos	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Apartado "Contribución a la Sociedad" IGC 2019 Apartado "Soluciones a clientes" IGC 2019 Apartado "Inclusión financiera - Introducción" IGC 2019 Apartado "Inclusión financiera - MicroBank" IGC 2019 Apartado "Inclusión financiera - Banca próxima y accesible" IGC 2019
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Apartado "Contribución a la Sociedad" IGC 2019 Apartado "Inclusión financiera" IGC 2019 Apartado "Estrategia medioambiental - Impulsar el negocio "verde"" IGC 2019
GRI 204: Prácticas de adquisición		
GRI 204: Prácticas de adquisición	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Apartado "Prácticas Responsables - Compras Corporativas - Indicadores de Compras Corporativas" IGC 2019 Apartado "Prácticas Responsables - Compras Corporativas - Indicadores proveedores resto de entidades" IGC 2019
Tema material: Gobierno corporativo		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Apartado "Gobierno Corporativo" IGC 2019
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Gobierno Corporativo" IGC 2019
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Gobierno Corporativo" IGC 2019
Tema material: Cultura ética y responsable		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Conducta y cumplimiento / Reputacional" IGC 2019 Apartado "Nuestra identidad - Introducción" IGC 2019 Apartado "Nuestra identidad - Comportamiento responsable y ético" IGC 2019 Apartado "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad - Introducción" IGC 2019 Apartado "Prácticas responsables - Introducción" IGC 2019
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad - Introducción" IGC 2019 Apartado "Prácticas responsables - Introducción" IGC 2019
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad - Introducción" IGC 2019 Apartado "Prácticas responsables - Introducción" IGC 2019

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
GRI, índice de contenidos
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

GRI, índice de contenidos

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2019 / Referencia / Respuesta directa
GRI 205: Anticorrupción		
GRI 205: Anticorrupción	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Conducta y cumplimiento" IGC 2019 Apartado "Prácticas responsables - Introducción" IGC 2019
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Apartado "Prácticas responsables - Introducción" IGC 2019
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Apartado "Prácticas responsables - Introducción" IGC 2019
GRI 206: Competencia desleal		
GRI 206: Competencia desleal	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Con fecha 14 de febrero de 2019 se impuso sanción, que no es firme, publicada en la página web del regulador de competencia. Actualmente está siendo objeto de recurso contencioso-administrativo, sin perjuicio de haberse afrontado el íntegro abono de la sanción. Exceptuando dicho expediente, durante 2019, no han existido otros procedimientos legales de esta naturaleza con relevancia
GRI 207: Impuestos		
GRI 207: Impuestos	207-1 Enfoque tributario	Apartado "Transparencia - Transparencia fiscal" IGC 2019
	207-2 Gobierno, control y gestión de riesgos tributarios	Apartado "Transparencia - Transparencia fiscal" IGC 2019
	207-3 Participación de los grupos de interés y gestión de las consultas relacionadas con la tributación	Apartado "Transparencia - Transparencia fiscal" IGC 2019
	207-4 Reporte por país	Apartado "Transparencia - Transparencia fiscal" IGC 2019
GRI 415: Política pública		
GRI 415: Política pública	415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	Apartado "Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético" IGC 2019
Tema material: Gestión activa de los riesgos		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Apartado "Gestión del riesgo" IGC 2019
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Gestión del riesgo" IGC 2019 Nota 3 CAC 2019
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Gestión del riesgo" IGC 2019 Nota 3 CAC 2019

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
GRI, índice de contenidos
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

GRI, índice de contenidos

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2019 / Referencia / Respuesta directa
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico		
GRI 419: Cumplimiento socio-económico	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Nota 23.3 CAC
Tema material: Ciberseguridad y confidencialidad de datos		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Gestión de riesgos - Riesgo operacional y reputacional - Tecnologico" IGC 2019 Apartado "Contexto social, tecnológico y competitivo" IGC 2019 Apartado "Ciberseguridad" IGC 2019
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Gestión de riesgos - Riesgo operacional y reputacional - Tecnologico" IGC 2019 Apartado "Contexto competitivo y social" IGC 2019 Apartado "Ciberseguridad" IGC 2019
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Gestión de riesgos - Riesgo operacional y reputacional - Tecnologico" IGC 2019 Apartado "Contexto competitivo y social" IGC 2019 Apartado "Ciberseguridad" IGC 2019
GRI 418: Privacidad del cliente		
GRI 418: Privacidad del cliente	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de privacidad del cliente y pérdida de datos de cliente	Durante 2019 no se han concluido expedientes de importe significativo relativos a esta materia, ni se han recibido sanciones que supongan importes significativos.

El ADN de CaixaBank

Líneas estratégicas

Estado de Información no financiera

GRI, índice de contenidos

Glosario

Informe de Verificación independiente

Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

GRI, índice de contenidos

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2019 / Referencia / Respuesta directa
Tema material: Criterios ambientales y sociales en el negocio		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad - Introducción" IGC 2019 Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático" IGC 2019 Apartado "Contexto tecnológico, competitivo y social" IGC 2019
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad - Introducción" IGC 2019 Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático" IGC 2019 Apartado "Contextotecnológico, competitivo y social" IGC 2019
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad - Introducción" IGC 2019 Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático" IGC 2019 Apartado "Contexto tecnológico, competitivo y social" IGC 2019
GRI 307: Cumplimiento ambiental		
GRI 307: Cumplimiento ambiental	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Nota 42.1 CAC 2019
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores		
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Apartado "Prácticas responsables - Compras Corporativas" IGC 2019
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Apartado "Prácticas responsables - Compras Corporativas" IGC 2019
GRI 412: Evaluación de derechos humanos		
GRI 412: Evaluación de derechos humanos	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	Apartado "Prácticas responsables - Introducción" IGC 2019
	412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Apartado "Prácticas responsables - Introducción" IGC 2019

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
GRI, índice de contenidos
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

GRI, índice de contenidos

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2019 / Referencia / Respuesta directa
GRI 412: Evaluación de derechos humanos		
GRI 412: Evaluación de derechos humanos	412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a la evaluación de derechos humanos	No se han identificado contratos con acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos al haberse considerado que no existen riesgos que lo hagan necesario
GRI 414: Evaluación social de los proveedores		
GRI 414: Evaluación social de los proveedores	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Apartado "Nuestra identidad - Comportamiento responsable y ético" IGC 2019 Apartado "Prácticas responsables - Compras Corporativas" IGC 2019
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Apartado "Nuestra identidad - Comportamiento responsable y ético" IGC 2019 Apartado "Prácticas responsables - Compras Corporativas" IGC 2019
Tema material: Comunicación transparente y comercialización responsable		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Transparencia - Reforzar la cultura de transparencia con clientes" IGC 2019
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Transparencia - Reforzar la cultura de transparencia con clientes" IGC 2019
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Transparencia - Reforzar la cultura de transparencia con clientes" IGC 2019
GRI 417: Marketing y etiquetado		
GRI 417: Marketing y etiquetado	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Apartado "Transparencia - Reforzar la cultura de transparencia con clientes" IGC 2019
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Durante 2019 no se ha recibido ninguna sanción significativa por incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios en materia de publicidad o información de productos y servicios
	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 firmes por este motivo, adicionales a los aspectos descritos en el estándar 419-1
Tema material: Calidad de la experiencia y satisfacción del cliente		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Experiencia de cliente y calidad" IGC 2019 Apartado "Modelo de negocio" IGC 2019

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
GRI, índice de contenidos
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

GRI, índice de contenidos

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2019 / Referencia / Respuesta directa
Tema material: Calidad de la experiencia y satisfacción del cliente		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Experiencia de cliente y calidad" IGC 2019 Apartado "Modelo de negocio" IGC 2019
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Experiencia de cliente" IGC 2019 Apartado "Modelo de negocio" IGC 2019
Tema material: Proximidad: accesibilidad y digitalización		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Soluciones a clientes" IGC 2019 Apartado "Inclusión Financiera - Banca próxima y accesible" IGC 2019
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Soluciones a clientes" IGC 2019 Apartado "Inclusión Financiera - Banca próxima y accesible" IGC 2019
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Soluciones a clientes" IGC 2019 Apartado "Inclusión Financiera - Banca próxima y accesible" IGC 2019
Tema material: Innovación continua		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Contexto tecnológico, competitivo y social" IGC 2019 Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Tecnológico" IGC 2019 Apartado "Eficiencia y digitalización" IGC 2019

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
GRI, índice de contenidos
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

GRI, índice de contenidos

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2019 / Referencia / Respuesta directa
Tema material: Innovación continua		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Contexto tecnológico, competitivo y social" IGC 2019 Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Tecnológico" IGC 2019 Apartado "Eficiencia y digitalización" IGC 2019
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Contexto tecnológico, competitivo y social" IGC 2019 Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Tecnológico" IGC 2019 Apartado "Eficiencia y digitalización" IGC 2019
Tema material: Diversidad: igualdad y conciliación		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2019
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2019
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2019
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades		
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Apartado "Estructura de Gobierno Corporativo - Consejo de Administración" IGC 2019 Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2019
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - La diversidad de género en cifras" IGC 2019

El ADN de CaixaBank

Líneas estratégicas

Estado de Información no financiera

GRI, índice de contenidos

Glosario

Informe de Verificación independiente

Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

GRI, índice de contenidos

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2019 / Referencia / Respuesta directa
Tema material: Seguridad: salud y bienestar de los empleados		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Experiencia del empleado" IGC 2019
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Experiencia del empleado" IGC 2019
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Experiencia del empleado" IGC 2019
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo		
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	403-1 Enfoque de gestión del sistema de salud y seguridad	Apartado "Experiencia del empleado - Fomento del bienestar en un entorno saludable y sostenible" IGC 2019
	403-2 Identificación y evaluación de los riesgos e investigación de incidentes	Apartado "Experiencia del empleado - Fomento del bienestar en un entorno saludable y sostenible" IGC 2019
	403-3 Servicios de salud laboral	Apartado "Experiencia del empleado - Fomento del bienestar en un entorno saludable y sostenible" IGC 2019
	403-4 Participación, consulta y comunicación con los trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Apartado "Experiencia del empleado - Fomento del bienestar en un entorno saludable y sostenible" IGC 2019
	403-5 Formación a trabajadores en salud y seguridad laboral	Apartado "Experiencia del empleado - Fomento del bienestar en un entorno saludable y sostenible" IGC 2019
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	Apartado "Experiencia del empleado - Fomento del bienestar en un entorno saludable y sostenible" IGC 2019
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos sobre la salud y la seguridad en el trabajo directamente relacionados con las relaciones laborales	Apartado "Experiencia del empleado - Fomento del bienestar en un entorno saludable y sostenible" IGC 2019
	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de salud y seguridad ocupacional	Apartado "Experiencia del empleado - Fomento del bienestar en un entorno saludable y sostenible" IGC 2019
	403-9 Accidentes relacionados con el trabajo	Apartado "Experiencia del empleado - Fomento del bienestar en un entorno saludable y sostenible - Entorno laboral en cifras" IGC 2019
	403-10 Enfermedades relacionadas con el trabajo	Apartado "Experiencia del empleado - Fomento del bienestar en un entorno saludable y sostenible" IGC 2019

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
GRI, índice de contenidos
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

GRI, índice de contenidos

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2019 / Referencia / Respuesta directa
Tema material: Gestión del talento y desarrollo profesional		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Desarrollo profesional y compensación" IGC 2019
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Desarrollo profesional y compensación" IGC 2019
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Desarrollo profesional y compensación" IGC 2019
GRI 401: Empleo		
GRI 401: Empleo	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2019
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	En términos generales, no existen diferencias en el disfrute de los beneficios sociales con motivo de la modalidad contractual del empleado, si bien es cierto que algunos de ellos requieren de ciertos requisitos que en caso de no cumplirse no permitirían el acceso a los mismos.
	401-3 Permiso parental	Apartado "Experiencia del empleado - Normas laborales y derechos de la plantilla" IGC 2019
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa		
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	En el curso del ejercicio 2019 se respetan los plazos establecidos en la normativa laboral vigente para los diferentes supuestos
GRI 404: Formación y enseñanza		
GRI 404: Formación y enseñanza	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Apartado "Desarrollo profesional y compensación - Desarrollo profesional y compensación en cifras" IGC 2019
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Apartado "Desarrollo profesional y compensación" IGC 2019
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Apartado "Cultura Corporativa - D. La experiencia del empleado" IGC 2019 Apartado "Desarrollo profesional y compensación" IGC 2019

El ADN de CaixaBank

Líneas estratégicas

Estado de Información no financiera

GRI, índice de contenidos

Glosario

Informe de Verificación independiente

Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

GRI, índice de contenidos

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2019 / Referencia / Respuesta directa
Tema material: Inversión con impacto social y microfinanzas		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Inclusión financiera" IGC 2019
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Inclusión financiera" IGC 2019
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Inclusión financiera" IGC 2019
Tema material: Educación financiera		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Inclusión financiera - Promover la cultura financiera " IGC 2019
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Inclusión financiera - Promover la cultura financiera " IGC 2019
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Inclusión financiera - Promover la cultura financiera " IGC 2019
Tema material: Compromiso social y voluntariado		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Acción social y voluntariado " IGC 2019
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Acción social y voluntariado " IGC 2019
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Acción social y voluntariado " IGC 2019
GRI 413: Comunidades locales		
GRI 103: Enfoque de Gestión	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Apartado "Inclusión financiera" IGC 2019
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos – reales o potenciales – en las comunidades locales	Apartado "Inclusión financiera" IGC 2019

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
GRI
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

UNEP FI

El 22 de septiembre 2019 CaixaBank ratificó su adhesión a los Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas, promovidos por UNEP FI, el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y el sector financiero. La firma y cumplimiento de los Principios están alineados con el compromiso de "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad" , línea estratégica establecida en el Plan Estratégico de la Entidad 2019-2021.

Los objetivos de los Principios de Banca Responsable son:

- Establecer un marco para las finanzas sostenibles del S.XXI
- Alinear la industria bancaria con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Acuerdo de París
- Permitir a los bancos demostrar y comunicar su contribución a la sociedad
- Promover la vinculación con clientes, el establecimiento de objetivos concretos y la transparencia a través de reporte público

Firmar los Principios implica alinear la estrategia y gestión con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Acuerdo de París, establecer objetivos y reportar anualmente sobre el grado de avance en su cumplimiento. A continuación se reporta el grado de avance respecto al cumplimento de los Principios de Banca Responsable.

Principios Banca Responsable	Indicadores cumplimiento Principios de Banca Responsable	Apartado o subapartado del Informe de Gestión Consolidado 2019	Detalle y cumplimiento de avances sobre los Principios
1. ALINEACIÓN Alinear la estrategia de negocio con los ODS y el Acuerdo de París	*Línea 5 del Plan Estratégico 2019-2021: "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad"*	Apartado "02. Líneas estratégicas: Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad"	Métricas específicas de seguimiento del Plan Estratégico 2019-2021
	Plan Director de Responsabilidad Corporativa aprobado por el Consejo de Administración	Apartado "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad - Introducción"	Pla de Acción con foco en transparencia con clientes, gobernanza, medioambiente, inclusión financiera y acción social
	Compromiso social a través de MicroBank, banco social 100% participado por CaixaBank	Apartado "Inclusión financiera - MicroBank"	Contribución de MicroBank al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS1, ODS8 y ODS9)
	Estrategia Medioambiental con hoja de ruta 2019-2021 y publicación Declaración Cambio Climático	Apartado "Estrategia medioambiental - Introducción"	Impulsar el negocio verde; gestionar los riesgos medioambientales; minimizar el impacto ambiental (Plan de Gestión Ambiental 2019-2021)
	Firma del Collective Commitment to Climate Action, iniciativa de la UNEP FI	Apartado "Estrategia medioambiental - Introducción"	Objetivo de alinear la cartera de la Entidad con los objetivos del Acuerdo de París

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
UNEP FI
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

UNEP FI

Principios Banca Responsable	Indicadores cumplimiento Principios de Banca Responsable	Apartado o subapartado del Informe de Gestión Consolidado 2019	Detalle y cumplimiento de avances sobre los Principios
2. IMPACTO Y DEFINICIÓN DE OBJETIVOS Fijar objetivos para incrementar nuestro impacto positivo en las personas y el entorno y reducir el negativo	Contribución a la creación de empleo	Apartado "Contribución a la sociedad" Apartado "Inclusión financiera - MicroBank"	88.351 puestos de trabajo directos e indirectos 20.174 empleos creados gracias a la contribución de MicroBank
	Nueva concesión microcréditos y otras finanzas con impacto social	Apartado "Inclusión financiera - MicroBank"	Objetivo aprox. 2.200MM€ de nueva concesión de microcréditos acumulado 2019-2021
	Mujeres en posiciones directivas estratégicas	Apartado "Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa - Introducción - Principales métricas PE 2019-2021"	Objetivo 43% mujeres en posiciones directivas en 2021
	Plan de Gestión Ambiental 2019-2021 con objetivos públicos	Apartado "Estrategia medioambiental - Miniminizar el impacto medioambiental"	Objetivo 10% reducción consumo energía 2021 (r/2015) Objetivo 14,5% reducción emisiones CO_2 2021 (r/2015)
	Política de Gestión del Riesgo Medioambiental	Apartado "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad - Introducción" Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático"	Posicionamientos específicos en sectores minería, agricultura, energía e infraestructuras
	Política corporativa de relación con el sector de Defensa	Apartado "Prácticas responsables - Introducción"	Posicionamiento sobre el sector de la Defensa
	Proyecto implantación recomendaciones TFCD; Medición de la exposición y seguimiento Carbon Intesive Assets de la cartera	Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático" Apartado "Estado de Información No Financiera - TCFD"	Medición de la exposición y seguimiento *carbon intensive assets* de la cartera
	Proyecto implantación Taxonomía UE	Apartado "Estrategia medioambiental - Introducción, Hoja de ruta 2019-2021" Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático"	Medición de la producción sostenible
	Implantación de medidas de accesibilidad	Apartado "Inclusión financiera - Banca próxima y accesible"	87% oficinas son accesibles en 2019 99% cajeros accesibles
	Plantilla con compensación variable ligada a la calidad del servicio	Apartado "Prácticas responsables - Introducción"	29.707 empleados con compensación variable ligada a calidad del servicio en 2019
	Programa de vivienda social	Apartado "Inclusión financiera - Facilitar el acceso a la vivienda"	Política activa de ayudas a problemas de primera vivienda

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
UNEP FI
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

UNEP FI

Principios Banca Responsable	Indicadores cumplimiento Principios de Banca Responsable	Apartado o subapartado del Informe de Gestión Consolidado 2019	Detalle y cumplimiento de avances sobre los Principios
3. CLIENTES Fomentar las prácticas sostenibles de los clientes e impulsar actividades económicas que creen valor	Inclusión financiera a través de MicroBank	Apartado "Inclusión financiera - MicroBank"	725 MM€ volumen de microcréditos concedidos en 2019
	Plan de Gestión de Riesgos y Oportunidades Medioambientales y de Cambio Climático 2019-2021	Apartado " Estrategia medioambiental - Impulsar el negocio "verde""	Posicionamiento en el mercado de préstamos verdes; préstamos referenciados a índices sostenibles; Ecofinanciación; Líneas de Acción Climática 2.453 MM€ volumen de proyectos de energías renovables financiados en 2019 Hoja de Ruta 2019-2021 para desplegar la estrategia medioambiental
	Inversión Socialmente Responsable	Apartado "Modelo de Negocio - Banca Privada - Inversión Socialmente Responsable y filantropía" Apartado "Prácticas responsables - Inversión Socialmente Responsable" Apartado "Inclusión Financiera - Introducción" Apartado " Estrategia medioambiental - Impulsar el negocio "verde""	VidaCaixa y CaixaBank Asset Management aplican los UNPRI en la gestión Emisión bono social en septiembre de 2019 Fondos de inversión sostenibles (FI MicroBank Fondo Ético, FI MicroBank Fondo Ecológico, FI CaixaBank Selección Futuro Sostenible)
	Plan de Cultura Financiera	Apartado "Inclusión Financiera - Promover la Cultura Financiera"	Promover la cultura financiera a través de canales digitales, publicaciones, formación presencial y cátedras.
4. STAKEHOLDERS Consultar proactivamente y trabajar con los grupos de interés relevantes	Estudio anual de materialidad en el Informe de Gestión Consolidado del Grupo	Apartado "Materialidad"	Análisis evolución en temas relevantes de gobierno corporativo, sociedad y medioambiente
	Gestión de la reputación vinculada a la remuneración de la Alta Dirección	Apartado "Gobierno Corporativo - Remuneraciones"	Detalle y cumplimiento de avances sobre los Principios de Inclusión (2019-2023) del Índice Global de Reputación en el incentivo a largo plazo de la Alta Dirección
	Roadshows y conferencias ESG con inversores	Apartado "Transparencia - Compromiso de transparencia con accionistas e inversores	Conferencias y reuniones con inversores de renta variable y renta fija en las principales plazas financieras
	Participación alianzas y think tanks en Responsabilidad Corporativa	Apartado "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad - Introducción - Principales adhesiones y alianzas"	Las adhesiones a iniciativas y las alianzas en materia de responsabilidad corporativa contribuyen al ODS 17
	Alianza estratégica con "la Caixa" y colaboración con entidades sociales	Apartado "Acción social y voluntariado"	10.690 actividades de proyectos sociales locales impulsadas mediante la Obra social descentralizada en 2019
	Código de Conducta de Proveedores	Apartado "Prácticas responsables - Compras Corporativas" Apartado "Estrategia medioambiental - Miniminizar el impacto medioambiental"	Plan de compras verdes

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
UNEP FI
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

UNEP FI

Principios Banca Responsable	Indicadores cumplimiento Principios de Banca Responsable	Apartado o subapartado del Informe de Gestión Consolidado 2019	Detalle y cumplimiento de avances sobre los Principios
5. GOBERNANZA Y CULTURA Contar con una gobernanza efectiva y una cultura de banca responsable para implementar los principios	El Consejo de Administración y Comisiones Delegadas (Nombramientos, Riesgos) aprueban la política y estrategia de RSC y supervisa su implantación	Apartado "Estructura de Gobierno Corporativo" Apartado "Alta Dirección" Apartado "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad - Introducción"	
	Política de Responsabilidad Social Corporativa		Política de Responsabilidad Social Corporativa actualizada en 2019
	El Comité de Dirección y comités dependientes supervisan la implantación de la estrategia de Responsabilidad Corporativa		Comité de Responsabilidad Corporativa y Reputación Comité Gestión del Riesgo Medioambiental Comités de: Transparencia, Producto, Diversidad y Políticas de Riesgo
	Política de Gobierno Corporativo	Apartado "Gobierno Corporativo - Introducción"	La Política tiene por objeto establecer los criterios y pautas que deben regir la organización y funcionamiento de los órganos de gobierno de la Sociedad en desarrollo de la normativa aplicable y las recomendaciones de buen gobierno corporativo
	Programa de Cultura CaixaBank y formación sobre prácticas responsables	Apartado "Cultura Corporativa" Apartado "Prácticas responsables - Introducción"	Programa de cultura corporativa "Somos CaixaBank" para reforzar los principios corporativos
6. TRANSPARENCIA & ACCOUNTABILITY Revisar periódicamente la implementación de los Principios, sus impactos y su contribución a la sociedad	Información ESG en Informe de Gestión Consolidado del Grupo, que cumple con GRI y está verificado	https://www.caixabank.com/responsabilidadcorporativa/publicaciones_es.html	
	Publicación anual Impacto Socioeconómico y contribución a los ODS	https://www.caixabank.com/responsabilidadcorporativa/publicaciones_es.html	
	Publicación anual de la Declaración Ambiental y la huella de carbono	https://www.caixabank.com/responsabilidadcorporativa/medioambiente_es.html	
	Grupo de trabajo interno y participación grupo trabajo UNEP FI para asegurar la alineación con las recomendaciones de la TFCD	Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático"	Compromiso de reporting alineado con las recomendaciones de la TCFD

El ADN de CaixaBank

Líneas estratégicas

Estado de Información no financiera

TCFD

Glosario

Informe de Verificación independiente

Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

TCFD

El *Financial Stability Board* (FSB) encargó al TCFD (*Task Force on Climate-related Financial Disclosures*) un marco de reporte que ayudara al mercado a evaluar el desempeño de las empresas con respecto al cambio climático y que contribuyera a la toma de decisiones de los *stakeholders*. La iniciativa recomienda que la divulgación de la información financiera relacionada con el cambio climático aborde 4 categorías principales.

En el apartado del **Estrategia medioambiental** del Informe de Gestión Consolidado de 2019 se refleja la estrategia y posicionamiento de CaixaBank en esta materia.

En la siguiente tabla se recoge el resumen de avances de la iniciativa a 31 de diciembre del 2019.

Recomendación TCFD	Resumen respuesta
1. GOBERNANZA Reportar la gobernanza de las organizaciones en lo que respecta a los riesgos y las oportunidades relacionadas con el clima	• El **Consejo de Administración de CaixaBank** es el máximo responsable de la Política de Gestión del Riesgo Medioambiental de aplicación a CaixaBank, S.A., aprobada en febrero de 2019 por el mismo Consejo de Administración. • La supervisión de todas las iniciativas de gestión del riesgo medioambiental recae en el **Comité del Riesgo Medioambiental,** dependiente del Comité de Dirección. • El Consejero Delegado, el Director General de Riesgos y el Director Corporativo de Gestión del Riesgo Medioambiental tienen objetivos vinculados a la gestión del riesgo climático y medioambiental.
2. ESTRATEGIA Reportar los impactos actuales y potenciales de los riesgos y las oportunidades climáticas en el negocio, estrategia y planificación financiera de la organización donde esta información es material	Alineada con el Plan Estrategico y como parte de la Estrategia Medioambiental de la Entidad, en 2019 CaixaBank ha establecido una **Hoja de Ruta 2019-2021** para la gestión del riesgo medioambiental, centrada en 6 líneas de actuación: oportunidades de negocio, definición y despliegue de la gobernanza, política de gestión del riesgo medioambiental, taxonomía, métricas de riesgos y reporting externo.
3. GESTIÓN DE RIESGOS Reportar cómo la organización identifica, evalúa y gestiona los riesgos relacionados con el clima	• En la Política de Gestión del Riesgo Medioambiental se establece una serie de **exclusiones generales** y sectoriales referidas a aquellas actividades que podrían tener un impacto ambiental relevante, estableciendo los requisitos bajo los que CaixaBank no asumirá riesgo de crédito. • Actualmente se están desarrollando procedimientos operativos para integrar la evaluación del riesgo medioambiental en los procedimientos crediticios de personas jurídicas mediante un cuestionario. • CaixaBank ambiciona a aplicar **la Taxonomía** de la Unión Europea, una vez se apruebe por parte de la Comisión Europea y se adapte al sector bancario. En este sentido, se está trabajando en varias líneas que parmitan clasificar la cartera de la Entidad. • En 2007, CaixaBank se adhirió a los **Principios de Ecuador,** a través de los cuales se establece una serie de procesos adicionales en relación a la evaluación de los riesgos ASG de determinados servicios.
4. MÉTRICAS Y OBJETIVOS Reportar las métricas y objetivos utilizados para evaluar y gestionar riesgos y oportunidades relevantes relacionadas con el clima	• Exposición cartera energía renovable • Operaciones financiadas bajo el marco de Principios de Ecuador • Opiniones emitidas sobre el riesgos mediambiental de operaciones crediticias • Exposición de la cartera a sectores intensivos en carbono • Huella de carbono de CaixaBank S.A.

El ADN de CaixaBank

Líneas estratégicas

Estado de Información no financiera

Glosario

Informe de Verificación independiente

Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019



04 Glosario

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Glosario

Información **no financiera**

A continuación se presentan las definiciones de los indicadores y otros términos relacionados con la información no financiera que se presentan en el informe de gestión consolidado.

Cuotas de mercado (%)

España, a diciembre de 2019 si no se indica específicamente otro periodo.

- **Cuota de mercado en crédito a empresas:** datos de elaboración propia a partir de datos oficiales (Banco de España). Se trata del crédito a sociedades no financieras residentes.
- **Cuota de mercado en nóminas domiciliadas:** cociente entre los clientes con nómina domiciliada y los clientes afiliados a la Seguridad Social (sin incluir autónomos y empleados del hogar), multiplicado por un factor corrector del 95%.
- **Cuota de penetración de clientes particulares en España:** porcentaje del mercado que la entidad domina en términos de clientes. Se considera el universo como las personas mayores de 18 años bancarizadas y residentes en poblaciones de más de 2.000 habitantes. Fuente: FRS Inmark.
- **Cuota de penetración digital:** media 12 meses de clientes digitales sobre el total de clientes. Fuente: ComScore
- **Cuota de penetración de empresas:** porcentaje de las empresas españolas que facturan entre 1 y 100 millones de euros que son clientes de Caixabank. Fuente: FRS Inmark.
- **Cuota Trade:** Cuota de mercado en trade (remesas, créditos documentarios y avales). Fuente: Swift – Traffic Watch.
- **Cuota de mercado en facturación TPV's:** Datos de elaboración propia a partir de datos oficiales (Banco de España).

Portugal

- **Cuota de mercado en crédito al consumo:** contratación acumulada del año de acuerdo a la instrucción nº 14/2013 do Banco de Portugal. Fuente: Banco de Portugal/Portal Cliente Bancário. A octubre de 2019.
- **Cuota de mercado en depósitos:** depósitos a la vista y depósitos a plazo. Fuente: Datos de elaboración propia a partir de datos oficiales (Banco de Portugal - Estatísticas Monetárias e Financeiras). A octubre de 2019.
- **Cuota de mercado en fondos de inversión:** fuente: APFIPP (Associação Portuguesa de Fundos de Investimento Pensões e Património) - Fundos de Investimento Mobiliários. A noviembre de 2019.
- **Cuota de mercado en crédito hipotecario:** total de crédito hipotecario residentes incluyendo crédito titulizado (mercado estimado). Datos de elaboración propia a partir de datos oficiales (Banco de Portugal - Estatísticas Monetárias e Financeiras).
- **Cuota de mercado en nóminas domiciliadas:** número de nóminas domiciliadas corregidas por el factor de corrección del 95% por indisponibilidad en el mercado portugués. Se considera que el 95% de los trabajadores por cuenta ajena tienen domiciliación de nómina. Fuente INE (Instituto Nacional de Estatistica). A septiembre de 2019.
- **Cuota de mercado en seguros:** datos de elaboración propia a partir de datos oficiales. Fuente: APS (Associação Portuguesa de Seguradores). A noviembre de 2019.

Generales

- **Aportación al Producto Interior Bruto (%):** la aportación total (directa e indirecta) de CaixaBank al PIB se mide como el Valor Añadido Bruto (VAB) sobre el PIB. El VAB de los negocios del Grupo en España y Portugal se calcula como el margen bruto (excluyendo las ganancias/pérdidas por activos y pasivos financieros y otros) menos los gastos generales. El VAB para los negocios (excluido el de participaciones) se multiplica por el multiplicador fiscal a efectos de incluir la aportación indirecta. Fuente: CaixaBank Research.
- **Cartera intensiva en carbono:** cociente entre exposición crediticia, renta fija y renta variable intensiva en carbono sobre el total de instrumentos financieros de Grupo CaixaBank. Algunas de las exposiciones pueden contener un mix de generación de energía que incluya energías renovables.
- **Ciudadanos que disponen de una oficina en su municipio:** población total España en municipios dónde CaixaBank tiene una oficina Retail o ventanilla dependiente.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

- **Clientes digitales:** clientes particulares de entre 20 y 74 años operativos en los últimos 12 meses. En porcentaje del total de clientes y en valor absoluto. Red España.

- **Cliente:** toda persona física o jurídica con posición global igual o superior a 5 € en la Entidad que haya realizado como mínimo dos movimientos no automáticos en los últimos dos meses.

- **Consumo de energía eléctrica:** calculado para la red de oficinas y centros corporativos de CaixaBank, S.A. en MWh. El dato de consumo por empleado se calcula sobre la plantilla media del ejercicio.

- **Consumo de papel:** calculado para la red de oficinas y centros corporativos de CaixaBank, S.A. en toneladas. El dato de consumo por empleado se calcula sobre la plantilla media del ejercicio.

- **Consumo de agua:** estimación basada en una muestra de edificios corporativos y de oficinas de la red corporativa de la red de CaixaBank, S.A.

- **Free Float (%):** Número de acciones disponibles para el público, calculado como número de acciones emitidas menos las acciones en manos de la autocartera, los consejeros y los accionistas con representación en el Consejo de Administración.

  En el Informe Anual de Gobierno Corporativo se presenta un cálculo del capital flotante distinto del utilizado a efectos de gestión, calculado en base a la reglamentación vigente para dicho informe.

- **Inversión (contexto modelo de negocio):** saldo de créditos gestionados excluyendo inversiones a comisión, activos adjudicados y efectivo.

- **Inversión en desarrollo y tecnología:** importe total invertido en conceptos identificados como tecnología e informática, teniendo en cuenta tanto gasto corriente como elementos activables, se incluyen, entre otros, mantenimiento de la infraestructura y software, proyectos de desarrollo (canales digitales, ciberseguridad, desarrollo de negocio, regulatorios) , telecomunicaciones, adquisición de equipos y software, licencias y derechos de uso.

- **Microcréditos:** préstamos de hasta 25.000 euros, sin garantía real y dirigidos a personas que, por sus condiciones económicas y sociales, pueden tener dificultades de acceso a la financiación bancaria tradicional. Su finalidad es fomentar la actividad productiva, la creación de empleo y el desarrollo personal y familiar. **Otras finanzas con impacto social:** préstamos que contribuyen a generar un impacto social positivo y medible en la sociedad, dirigidos a sectores relacionados con el emprendimiento y la innovación, la economía social, la educación y la salud. Su finalidad es contribuir a maximizar el impacto social en estos sectores.

- **Negocios creados con el apoyo de los microcréditos:** se considera inicio de negocio cuando la solicitud del microcrédito se realiza entre 6 meses antes y máximo 2 años después del inicio de la actividad.

- **Número de puestos de trabajo creados gracias a la contribución de microcréditos:** en base a una encuesta, elaborada por STIGA, a emprendedores que han solicitado un microcrédito a MicroBank para abrir o consolidar un negocio durante el año 2019.

- **Número de puestos de trabajo generados a través del efecto multiplicador de compras a proveedores:** Indicador estimado a partir del VAB de CaixaBank, el PIB español y portugués, el % de ocupación y la productividad por trabajador ocupación según Contabilidad Nacional y en función de tablas input-output del Instituto Nacional de Estadística (INE) de ambos países con datos del quarto trimestre. Fuente: CaixaBank Research.

- **Oficinas:** número de total centros. Incluye las oficinas retail y resto de segmentos especializados. No incluye las ventanillas (centros de atención al público desplazados sin director, dependientes de otra oficina principal). Tampoco se incluyen las sucursales y oficinas de representación en el extranjero ni los centros virtuales/digitales.

- **Oficina accesible:** una oficina se considera accesible cuando sus características permiten a todas las personas, con independencia de sus capacidades, acceder al centro, circular, orientarse, identificar, entender y hacer uso de los servicios y equipamientos disponibles y comunicarse con el personal de atención. Todo ello dando cumplimiento a la normativa vigente.

- **Proveedores de gestión:** profesional o empresa que establece una relación comercial con CaixaBank, regulada a través de un contrato, para proveer o abastecer de todo lo necesario para un fin relacionado con la actividad del banco. A efectos de gestión se reportan los proveedores con importe anual superior a 30.000 euros. Se excluye acreedores los cuales su puesta en competencia no aporta valor a la compañía o no es posible, estarían incluidos en este concepto ayuntamientos, asociaciones, comunidades de propietarios, notarios, etc. Se facilita para filiales incluidas en el modelo de compras corporativas.

- **Recursos y valores gestionados (contexo modelo negocio):** saldo de recursos gestionados de balance y fuera de balance.

Experiencia cliente y calidad

- **Clientes comprometidos:** porcentaje sobre el total de clientes encuestados, que valoran de forma simultánea la experiencia, la fidelidad y la recomendación con valoraciones de 9 o 10. Se calcula para clientes en España.

- **Índice de experiencia (IEX):** mide la experiencia global del cliente de CaixaBank en una escala de 0 a 100. Se trata de índice sintético de los índices de Experiencia de los 8 principales negocios de CaixaBank: Particulares, Premier, Privada, Negocios, BusinessBank, Empresas, Instituciones y Corporativa; ponderados en base a la aportación al Margen Ordinario del banco, por parte de cada uno de estos negocios, que se obtiene mensualmente.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

- **Índice de qualidade de serviço (IQS):** mide la experiencia global de los clientes particulares de BPI en una escala de 0 a 100.

- **Net Promoter Score (NPS):** mide la recomendación del cliente en una escala de 0 a 10. El Índice es el resultado de la diferencia entre % clientes Promotores (valoraciones 9-10) y clientes Detractores (valoraciones 0-6). Se ofrece para el segmento retail de clientes CaixaBank España así como para momentos puntuales de experiencia.

Recursos Humanos

- **Accidentes de trabajo (número):** número total de accidentes con baja y sin baja laboral, ocurridos en la empresa durante todo el ejercicio.

- **Brecha Salarial (%):** cociente del coeficiente que estima el impacto del género sobre el salario (determinado a través de un modelo de regresión lineal múltiple del salario, calculado como la suma de la retribución fija y variable, sobre el género y otros factores relevantes –edad, antigüedad, antigüedad en la función, función y nivel profesional) y el salario promedio de la empresa. Se han excluido de la muestra aquellas funciones (grupos homogéneos) de menos de 50 observaciones (personas) en CaixaBank, S.A. debido a que no hay suficiente muestra para inferir conclusiones robustas estadísticamente hablando, si bien este aspecto no se ha trasladado a las filiales por la pérdida de poder predictivo del modelo.

- **Empleados con discapacidad (número):** empleados trabajando en la Entidad con un grado reconocido de discapacidad igual o mayor al 33%.

- **Horas de absentismo gestionable:** total de horas de absentismo gestionable (enfermedad y accidente).

- **Horas de formación por empleado:** total de horas de formación de toda la plantilla habida durante el año dividido sobre la plantilla media.

- **Inversión en formación por empleado (€):** total de horas de formación de toda la plantilla habida durante el año dividido por la plantilla media.

- **Índice de absentismo gestionable (%):** total de horas de absentismo gestionable (enfermedad y accidente) sobre el total de horas laborables.

- **Índice de frecuencia de accidentes:** cociente entre el número de accidentes con baja y el número de total de horas trabajadas, multiplicado por 10 elevado a 6. El índice se calcula sin incluir los accidentes "in itinere", ya que se han producido fuera del horario de trabajo; y computándose todas las horas reales de trabajo, descontando toda ausencia en el trabajo por permisos, vacaciones, bajas por enfermedad o accidente.

- **Mujeres en posiciones directivas (%):** porcentaje de mujeres en puestos de subdirección de oficina A o B, o superior sobre el total de plantilla en posiciones directivas. Dato calculado para CaixaBank, S.A.

- **Nuevas incorporaciones:** total acumulado de las nuevas contrataciones realizadas durante el ejercicio (aunque ya no permanezcan en la empresa).

- **Número de profesionales certificados:** número de empleados aprobados en el Curso de Información en Asesoramiento Financiero (CIAF). Adicionalmente, son convalidables para este cómputo de certificación, el resto de cursos que certifica CNMV para este fin.

- **Profesionales certificados:** cociente entre el número de empleados certificados y el total de empleados que forman parte del colectivo considerado clave en Banca Premier y Banca Privada.

- **Remuneraciones medias:** remuneración total promedio (fijo anualizado más variable pagado en el año) segmentando si procede según requerimientos.

- **Remuneración media de los consejeros:** remuneración media del Consejo de Administración, incluyendo retribución variable, dietas, indemnizaciones, previsión ahorro largo plazo y otras percepciones.

- **Rotación no deseada:** cociente entre el total de bajas con motivo "despido" dividido por la plantilla media del ejercicio multiplicado por 100.

- **Total empleados:** perímetro de plantilla activa o estructural a cierre de ejercicio. No se consideran los absentismos ni tampoco jubilados parciales, personal no computable, personal en centros pendientes de destino, becarios ni ETTs.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Información **financiera**

Adicionalmente a la información financiera, elaborada de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), este documento incluye ciertas Medidas Alternativas de Rendimiento (MAR), según la definición de las Directrices sobre Medidas Alternativas del Rendimiento publicadas por la European Securities and Markets Authority el 30 de junio de 2015 (ESMA/2015/1057). CaixaBank utiliza ciertas MAR, que no han sido auditadas, con el objetivo de que contribuyan a una mejor comprensión de la evolución financiera de la compañía. Estas medidas deben considerarse como información adicional, y en ningún caso sustituyen la información financiera elaborada bajo las NIIF. Asimismo, la forma en la que el Grupo define y calcula estas medidas puede diferir de otras medidas similares calculadas por otras compañías y, por tanto, podrían no ser comparables.

Las Directrices ESMA definen las MAR como una medida financiera del rendimiento financiero pasado o futuro, de la situación financiera o de los flujos de efectivo, excepto una medida financiera definida o detallada en el marco de la información financiera aplicable.

Siguiendo las recomendaciones de las mencionadas directrices, se adjunta a continuación el detalle de las MAR utilizadas, así como la conciliación de ciertos indicadores de gestión con los indicadores presentados en los estados financieros consolidados NIIF:

Rentabilidad y eficiencia

a) Diferencial de la clientela: es la diferencia entre:

- Tipo medio del rendimiento de la cartera de créditos (que se obtiene como cociente entre los ingresos de la cartera de crédito y el saldo medio de la cartera de crédito neto del periodo) y
- Tipo medio de los recursos de la actividad minorista (que se obtiene como cociente entre los costes de los recursos de la actividad minorista y el saldo medio de los mismos, excluyendo los pasivos subordinados).

b) Diferencial de balance: es la diferencia entre:

- Tipo medio del rendimiento de los activos (que se obtiene como cociente entre los ingresos por intereses y los activos totales medios del periodo) y
- Tipo medio del coste de los recursos (se obtiene como cociente entre los gastos por intereses y los recursos totales medios del periodo).

c) ROE: cociente entre el resultado atribuido al Grupo (ajustado por el importe del cupón del *Additional Tier 1*, registrado en fondos propios) y los fondos propios más ajustes de valoración medios, de los últimos doce meses. Permite el seguimiento de la rentabilidad obtenida sobre los fondos propios.

d) ROTE: Cociente entre:

- Resultado atribuido al Grupo (ajustado por el importe del cupón del *Additional Tier 1*, registrado en fondos propios) y
- Fondos propios más ajustes de valoración medios doce meses deduciendo los activos intangibles con criterios de gestión (que se obtiene del epígrafe Activos intangibles del balance público más los activos intangibles y fondos de comercio asociados a las participadas netos de su fondo de deterioro, registrados en el epígrafe Inversiones en negocios conjuntos y asociadas del balance público). Indicador utilizado par medir la rentabilidad sobre el patrimonio tangible.

e) ROA: cociente entre el resultado neto (ajustado por el importe del cupón del *Additional Tier 1*, registrado en fondos propios) y los activos totales medios, de los últimos doce meses.

f) RORWA: cociente entre el resultado neto (ajustado por el importe del cupón del *Additional Tier 1*, registrado en fondos propios) y los activos totales medios ponderados por riesgo, de los últimos doce meses.

g) Ratio de eficiencia: cociente entre los gastos de explotación (gastos de administración y amortización) y el margen bruto (o ingresos core para el ratio de eficiencia core), de los últimos doce meses.

Gestión del riesgo

a) Coste del riesgo (CoR): cociente entre el total de dotaciones para insolvencias (doce meses) y el saldo medio bruto de créditos a la clientela y riesgos contingentes, con criterios de gestión.

b) Ratio de morosidad: cociente entre los deudores dudosos del crédito a la clientela y de los riesgos contingentes, con criterios de gestión, y los créditos a la clientela y riesgos contingentes brutos, con criterios de gestión.

c) Ratio de cobertura: cociente entre el total de fondos de deterioro del crédito a la clientela y de los riesgos contingentes, con criterios de gestión, y los deudores dudosos del crédito a la clientela y de los riesgos contingentes, con criterios de gestión.

d) Ratio de cobertura de inmuebles disponibles para la venta: cociente entre la deuda bruta cancelada en la ejecución hipotecaria o dación del inmueble menos el valor contable neto actual del activo inmobiliario, y la deuda bruta cancelada en la ejecución hipotecaria o dación del inmueble.

Refleja el nivel de cobertura vía saneamientos realizados y provisiones contables de los activos adjudicados disponibles para la venta.

e) Ratio de cobertura contable de inmuebles disponibles para la venta: cociente entre la cobertura contable: (provisiones contables de los activos adjudicados) y el valor contable bruto del activo inmobiliario (suma del valor contable neto y la cobertura contable).

Liquidez

a) Activos líquidos totales: suma de *HQLA's* (*High Quality Liquid Assets* de acuerdo con lo establecido en el reglamento delegado de la Comisión Europea de 10 de octubre de 2014) y el disponible en póliza en Banco Central Europeo no HQLA's.

b) *Loan to deposits:* cociente entre el crédito a la clientela neto con criterios de gestión minorado por los créditos de

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

mediación (financiación otorgada por Organismos Públicos) y los recursos de la actividad de clientes en balance.

Muestra la estructura de financiación minorista (permite valorar la proporción del crédito minorista que está financiado por recursos de la actividad de clientes).

Otros indicadores relevantes

Ingresos core: incluye margen de intereses, comisiones, ingresos del negocio de seguros de vida riesgo, el resultado por el método de la participación de SegurCaixa Adeslas e ingresos de participadas aseguradoras de BPI.

Ingresos de seguros y pensiones: incluye margen de intereses (seguros de vida ahorro), puesta en equivalencia (SegurCaixa Adelas y BPI bancaseguros), comisiones netas (por comercialización de seguros, unit linked y gestión planes de pensiones) y ingresos/gastos por contratos de seguros (margen vida riesgo).

Beneficio neto atribuido por acción: cociente entre el resultado atribuido al Grupo de los últimos doce meses y el número medio de acciones en circulación.

El número medio de acciones en circulación se obtiene como el saldo medio de acciones emitidas minoradas por el número medio de acciones en autocartera.

Valor teórico contable por acción (VTC): cociente entre el patrimonio neto minorado por los intereses minoritarios y el número de acciones en circulación fully diluted a una fecha determinada.

Las acciones en circulación fully dilluted se obtiene como las acciones emitidas (minoradas por el número de acciones en autocartera), más el número de acciones resultantes de la hipotética conversión/canje de los instrumentos de deuda convertibles/canjeables emitidos, a una fecha determinada.

Valor teórico contable tangible por acción (VTCT): cociente entre el patrimonio neto minorado por los intereses minoritarios y el valor de los activos intangibles, y el número de acciones en circulación fully diluted a una fecha determinada.

PER (Precio / Beneficios; veces): cociente entre el valor de cotización y el beneficio neto atribuido por acción (BPA).

P/VTC: cociente entre el valor de cotización de la acción y el valor teórico contable.

P/VTCT: cociente entre el valor de cotización de la acción y el valor teórico contable tangible.

Buffer MDA (importe máximo distribuible): nivel de capital por debajo del cual existen limitaciones al pago de dividendos, a la retribución variable y al pago de intereses a los titulares de valores de capital de nivel 1 adicional. Se define como los requerimientos de capital de Pilar 1 + Pilar 2 + colchones de capital + posibles déficits de AT1 y T2.

MREL (Minimum Requirement for Eligible Liabilities): requerimiento mínimo de fondos propios y pasivos elegibles con capacidad de absorción de pérdidas, incluye además de las emisiones computables para capital total, la deuda Senior non-preferred, la deuda Senior preferred y otros pasivos pari-passu a esta, a criterio de la Junta Única de Resolución.

MREL Subordinado: se compone por las emisiones computables para capital total y las emisiones de deuda Senior non-preferred.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Adaptación de la estructura de la cuenta de pérdidas y ganancias pública al formato de gestión

Comisiones netas. Incluye los siguientes epígrafes:

- Ingresos por comisiones.
- Gastos por comisiones.

Ganancias/pérdidas por activos y pasivos financieros y otros. Incluye los siguientes epígrafes:

- Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados (neto).
- Ganancias o pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, (neto).
- Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar (neto).
- Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas (neto).
- Diferencias de cambio (neto).

Gastos de explotación. Incluye los siguientes epígrafes:

- Gastos de Administración.
- Amortización.

Margen de explotación.

- (+) Margen bruto.
- (-) Gastos de explotación.

Pérdidas por deterioro de activos financieros y otras provisiones. Incluye los siguientes epígrafes:

- Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas y ganancias netas por modificación.
- Provisiones o reversión de provisiones.

Del que: *Dotaciones para insolvencias.*

- Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados correspondientes a Préstamos y anticipos a cobrar a la clientela con criterios de gestión.
- Provisiones o reversión de provisiones correspondientes a Provisiones para riesgos contingentes con criterios de gestión.

Del que: *Otras dotaciones a provisiones.*

- Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados excluyendo el saldo correspondiente a Préstamos y anticipos a cobrar a la clientela con criterios de gestión.
- Provisiones o reversión de provisiones excluyendo las provisiones correspondientes a riesgos contingentes con criterios de gestión.

Ganancias/pérdidas en baja de activos y otros. Incluye los siguientes epígrafes:

- Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de inversiones en negocios conjuntos o asociadas.
- Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros.
- Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros y participaciones (neto).
- Fondo de comercio negativo reconocido en resultados.
- Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas (neto).

Resultado atribuido a intereses minoritarios y otros. Incluye los siguientes epígrafes:

- Resultado del período atribuible a intereses minoritarios (participaciones no dominantes).
- Ganancias o pérdidas después de impuestos procedentes de actividades interrumpidas.
-

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Conciliación de indicadores de actividad con criterios de gestión

Crédito a la clientela, bruto

Diciembre 2019 en millones de euros	
Activos financieros a coste amortizado- Clientela (Balance Público)	**222.154**
Adquisición temporal de activos (sector público y privado)	(813)
Cámaras de compensación	(1.239)
Otros activos financieros sin naturaleza minorista	(319)
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados- Préstamos y anticipos (Balance Público)	**166**
Otros activos financieros sin naturaleza minorista	0
Bonos de renta fija asimilables a crédito minorista (Activos financieros a coste amortizado- Valores Representativos de Deuda del Balance Público)	**2.403**
Bonos de renta fija asimilables a crédito minorista (Activos afectos al negocio asegurador del Balance Público)	**350**
Fondos para insolvencias	**4.704**
Crédito a la clientela bruto con criterios de gestión	**227.406**

Pasivos por contratos de seguros

Diciembre 2019 en millones de euros	
Pasivos afectos al negocio asegurador (Balance Público)	**70.807**
Plusvalías asociadas a los activos afectos al negocio asegurador (excluye unit link y otros	(13.361)
Pasivos amparados por contratos de seguros con criterio de gestión	**55.446**



El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Recursos de clientes

Diciembre 2019
en millones de euros

Pasivos financieros a coste amortizado - Depósitos a la clientela (Balance público)	**221.079**
Recursos no minoristas (registrados en el epígrafe Pasivos financieros a coste amortizado - Depósitos a la clientela)	(2.878)
Cédulas multicedentes y depósitos subordinados	(2.932)
Entidades de contrapartida y otros	54
Recursos minoristas (registrados en Pasivos financieros a coste amortizado- Valores Representativos de Deuda)	**1.625**
Emisiones retail y otros	1.625
Pasivos amparados por contratos de seguros con criterios de gestión	**57.446**
Total recursos de clientes en balance	**188.068**
Activos bajo gestión	**102.316**
Otras cuentas[1]	**4.698**
Total recursos de clientes	**384.286**

Emisiones institucionales a efectos de la liquidez bancaria

Diciembre 2019
en millones de euros

Pasivos financieros a Coste Amortizado - Valores Representativos de Deuda (Balance Público)	**33.648**
Financiación institucional no considerada a efectos de la liquidez bancaria	**(3.864)**
Bonos de titulización	(1.387)
Ajustes por valoración	(969)
Con naturaleza minorista	(1.625)
Emisiones adquiridas por empresas del Grupo y otros	117
Depósitos a la clientela a efectos de la liquidez bancaria[2]	**2.932**
Financiación institucional a efectos de la liquidez bancaria	**32.716**

[1] Incluye, entre otros, recursos transitorios asociados a transferencias y recaudación, así como otros recursos de clientes distribuidos por el Grupo.
[2] 2.899 millones de euros de cédulas multicedentes (netas de emisiones retenidas) y 33 millones de euros de depósitos subordinados.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Activos adjudicados (disponibles para la venta y en alquiler)

Diciembre 2019 en millones de euros	
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta (Balance Público)	**1.354**
Otros activos no adjudicados	(415)
Existencias en epígrafe - Resto activos (Balance Público)	**19**
Activos adjudicados disponibles para la venta	**958**
Activos tangibles (Balance Público)	**7.282**
Activos tangibles de uso propio	(4.915)
Otros activos	(273)
Activos adjudicados en alquiler	**2.094**

Mayor desglose sobre indicadores MAR en el informe Actividad y Resultados 2019 disponible en la web corporativa: https://www.caixabank.com/informacion-para-accionistas-e-inversores/informacion-economicofinanciera/resultados-trimestrales/2019_es.html economicofinanciera/resultados-trimestrales/2019_es.html



El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019



05 Informe de **Verificación independiente**

Informe de verificación independiente

A los accionistas de CaixaBank, S.A.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019, de CaixaBank, S.A. (Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante CaixaBank o el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión adjunto del Grupo.

El contenido del Informe de Gestión incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en las tablas "Tabla de contenidos Ley 11/2018, de 28 de diciembre" e "Índice de contenidos GRI" incluidas en el Informe de Gestión adjunto.

Asimismo, hemos llevado a cabo un encargo de aseguramiento moderado de la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta, tal y como se describe en la información incluida en el apartado "Materialidad/ Criterios y alcance del informe" del Informe de Gestión adjunto de acuerdo con lo establecido en la Norma *AA1000 AccountAbility Principles Standard 2008* (AA1000APS) emitida por *AccountAbility*.

Responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión de CaixaBank, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de CaixaBank, S.A. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estándares GRI) según la opción Exhaustiva descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en las tablas "Tabla de contenidos Ley 11/2018, de 28 de diciembre" e "Índice de contenidos GRI" del citado Informe de Gestión.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de CaixaBank, S.A. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF, así como de la aplicación de los principios de la Norma AA1000APS (2008).

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª
Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - CIF: B-79 031290

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 y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

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 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" (NIEA 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. Asimismo, hemos realizado nuestro encargo de aseguramiento moderado (tipo 2) de acuerdo con la Norma *AA1000 Assurance Standard 2008* (AA1000AS), emitida por *AccountAbility*.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad 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 de CaixaBank que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de CaixaBank para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.

- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado "Materialidad", considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.

- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2019.

- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2019.

- Análisis de la documentación y actuaciones realizadas en relación con la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta de la Norma AA1000APS (2008).

- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF 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 de la Sociedad dominante.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que:

- el EINF de CaixaBank correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI según la opción Exhaustiva descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en las tablas "Tabla de contenidos Ley 11/2018, de 28 de diciembre" e "Índice de contenidos GRI" del citado Informe de Gestión.

- la información incluida en el apartado "Materialidad/ Criterios y alcance del informe" del Informe de Gestión adjunto, relativa a la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta, no ha sido preparada, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con el contenido previsto en la Norma AA1000APS (2008).

Recomendaciones

A continuación, se muestra un resumen de las principales recomendaciones surgidas en la realización de nuestro encargo de aseguramiento, relativas a las mejoras en la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta de la Norma AA1000APS (2008), las cuales no modifican nuestra conclusión de aseguramiento limitado/moderado expresadas en el presente informe.

Inclusividad

CaixaBank actualiza periódicamente la información sobre las expectativas de todos sus grupos de interés y su percepción sobre el Grupo, a través de distintos canales de comunicación, lo que le permite monitorizar su reputación y desarrollar planes de acción. Se recomienda continuar profundizando y consolidando la metodología de medición de la reputación del Grupo en todas sus sociedades dependientes, integrando todos los procesos de consulta realizados a los grupos de interés.

Relevancia

CaixaBank ha actualizado en 2019 su análisis de materialidad y ha realizado un análisis específico para el Banco BPI, identificando los aspectos relevantes a nivel global para el Grupo. Asimismo, ha alineado los temas materiales identificados con las prioridades del nuevo Plan Estratégico 2019-2021. Se recomienda incorporar en este análisis todos los inputs existentes a nivel interno en relación con la percepción de CaixaBank por parte de los grupos de interés, así como profundizar en la definición de los temas a considerar y su alineamiento con los Estándares GRI.

Capacidad de respuesta

El Plan Estratégico 2019-2021 de CaixaBank incluye como una de sus líneas estratégicas el ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad. Es por ello que en 2019 se ha alineado el Plan Director de Banca Socialmente Responsable a este nuevo Plan Estratégico, reportando los avances en esta materia a nivel de Consejo de Administración. Se recomienda seguir impulsando la comunicación del grado de avance respecto a los objetivos concretos definidos y publicados en la web corporativa de CaixaBank, mediante un reporte anual, tanto interno como externo, de los indicadores clave de seguimiento que permitan cuantificar el impacto del Grupo en la sociedad.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Ignacio Marull Guasch

21 de febrero de 2020

AA1000
Licensed Assurance Provider
000-42

Col·legi
de Censors Jurats
de Comptes
de Catalunya

PricewaterhouseCoopers
Auditores, S.L.

2020 Núm. 20/20/00634

IMPORT COL·LEGIAL: 30,00 EUR

Informe sobre treballs diferents
a l'auditoria de comptes

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019



06 Informe anual de **Gobierno corporativo**

Correspondiente al 2019

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

El Gobierno Corporativo en el 2019

1.1 Cambios en los órganos de gobierno en el ejercicio 2019

En línea con las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, la Junta General de Accionistas celebrada el 5 de abril de 2019, acordó reducir en dos (2) el número de consejeros, fijando en dieciséis (16) el número total de miembros del Consejo de Administración, dentro de los límites establecidos en los Estatutos Sociales.

Asimismo, la Junta aprobó la reelección como miembros del Consejo de Administración de don Gonzalo Gortázar Rotaeche (consejero ejecutivo), de doña María Amparo Moraleda Martínez (consejera independiente), de don John S. Reed (consejero independiente) y de doña María Teresa Bassons Boncompte (consejera dominical) así como el nombramiento de don Marcelino Armenter Vidal (consejero dominical) y de doña Cristina Garmendia Mendizábal (consejera independiente) como nuevos miembros del Consejo de Administración.

Habida cuenta de los acuerdos de reelección y nombramiento de los consejeros indicados y teniendo en cuenta la no renovación en sus cargos de los consejeros don Alain Minc, don Juan Rosell Lastortras, don Antonio Sáinz de Vicuña y Barroso y don Javier Ibarz Alegría tras haber vencido su mandato, el Consejo de Administración pasó a estar formado por 16 miembros.

Tras la celebración de la Junta General Ordinaria, el Consejo de Administración acordó volver a designar a don Gonzalo Gortázar Rotaeche como Consejero Delegado de CaixaBank, S.A., con todas las facultades delegables legal y estatutariamente.

Además, el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos y de la Comisión de Auditoría y Control, en este último caso por lo que se refiere a la composición de la Comisión de Nombramientos, acordó reorganizar la composición de las Comisiones del Consejo.



En particular, el Consejo de Administración nombró a doña Verónica Fisas Vergés, consejera independiente, nueva vocal de la Comisión de Retribuciones y a don Xavier Vives Torrents, consejero independiente coordinador, nuevo vocal de la Comisión de Nombramientos en sustitución, respectivamente, de don Juan Rosell Lastortras y de don Alain Minc.

También, el Consejo de Administración acordó volver a nombrar a los consejeros reelegidos por la Junta General, como miembros de las Comisiones del Consejo de las que hasta ahora formaban parte dichos consejeros. En concreto, don Gonzalo Gortázar Rotaeche fue nombrado vocal de la Comisión Ejecutiva, doña María Amparo Moraleda Martínez fue nombrada vocal de la Comisión Ejecutiva y de la Comisión de Retribuciones, don John S. Reed fue nombrado vocal de la Comisión de Nombramientos y doña Teresa Bassons Boncompte fue nombrada vocal de la Comisión de Nombramientos.

Por último, la Comisión de Auditoría y Control acordó designar a doña Koro Usarraga Unsain como Presidenta de la Comisión de Auditoría y Control e, igualmente, la Comisión de Riesgos designó a don Eduardo Javier Sanchiz Irazu como su Presidente.

Finalmente, con fecha 23 de mayo de 2019, el Consejo de Administración, acordó la constitución de la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

1.2 Nueva Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital

El Consejo de Administración, en su reunión celebrada el 23 de mayo de 2019, acordó, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, la constitución de la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital, como comisión asesora del Consejo de Administración.

La Comisión asistirá al Consejo de Administración de CaixaBank en todos los asuntos relacionados con la innovación tecnológica, y la transformación digital, así como en el seguimiento y análisis de las tendencias e innovaciones que en este ámbito puedan afectar a la estrategia y al modelo de negocio de CaixaBank.

» LA COMISIÓN ESTÁ COMPUESTA DE LA SIGUIENTE MANERA:

Presidente

D. Jordi Gual Solé

Vocales

D. Gonzalo Gortázar Rotaeche
Dª. María Amparo Moraleda Martínez
D. Marcelino Armenter Vidal
Dª. Cristina Garmendia Mendizábal

1.3 Avances de Gobierno Corporativo en el 2019

Aparte de lo mencionado anteriormente como principales hitos de Gobierno Corporativo en el ejercicio 2019, como la reducción del tamaño del Consejo de Administración y de la creación de una comisión especializada y asesora del Consejo en todos los asuntos relacionados con la innovación tecnológica, y la transformación digital (la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital), hay que destacar el haber alcanzado tras la Junta General de Accionistas de 2019, el 37,50 % de presencia femenina del total del Consejo (superando el 30 % recomendado por el Código de Buen Gobierno), todo ello en línea con las mejores prácticas de Gobierno Corporativo y las tendencias y recomendaciones de reguladores y analistas del mercado.

En cuanto a prácticas de trabajo, se podría destacar que se ha avanzado en herramientas técnicas y aspectos organizativos diversos desde la optimización de agendas hasta la estructuración de las reuniones así como la ampliación de plazos relativos a la planificación y organización de los trabajos.

Respecto a las Comisiones, durante el ejercicio 2019, se modificó el Reglamento del Consejo para equiparar el modo de remisión de las actas de las sesiones de la Comisión de Nombramientos y de la Comisión de Retribuciones al sistema del resto de las comisiones.

Todo ello en el marco del esfuerzo constante por asegurar el mejor gobierno y consecuente el mejor desempeño de la entidad, reconociendo la capacidad de los órganos de gobierno de CaixaBank de desarrollar su labor con los más altos estándares de excelencia.

1.4 Retos para el ejercicio 2020

A raíz de los resultados obtenidos del proceso de autoevaluación del Consejo y de las Comisiones, y en aras a seguir avanzando en los aspectos de eficiencia y calidad, el Consejo de Administración ha valorado y establecido para el ejercicio 2020 algunas oportunidades de mejora en cuanto a su funcionamiento y el de sus Comisiones.

Ente ellas, se podría destacar los temas de agenda, avanzando en su optimización para incrementar el tiempo de debate dedicado a cuestiones de negocio. Y en esta línea, profundizar en el conocimiento de la evolución del sector y sus tendencias.

Asimismo, seguir ampliando y mejorando las herramientas técnicas de trabajo, así como de la información del Grupo tanto en sus aspectos de negocio así como de organización, sin perder de vista la capacidad de los órganos de gobierno de realizar su labor con estándares de excelencia, pudiendo, si fuera necesario, redimensionar alguna comisión especializada, siempre en aras a asegurar el mejor gobierno y consecuente mejor desempeño de la entidad.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

A. Estructura de la propiedad

El Capital social (A.1.)

Al cierre del ejercicio, el capital social de CAIXABANK es de 5.981.438.031 euros, representado por 5.981.438.031 acciones de 1 euro de valor nominal cada una de ellas, pertenecientes a una sola clase y serie, con idénticos derechos políticos y económicos, y representadas mediante anotaciones en cuenta, lo que representa 5.981.438.031 de derechos de voto. La entidad encargada de la llevanza de su registro contable es la Sociedad de Gestión de los Sistemas de Registro, Compensación y Liquidación de Valores, S.A.U. (IBERCLEAR). Las acciones en que se divide el capital social de CAIXABANK están admitidas a cotización en las Bolsas de Valores de Barcelona, Bilbao, Madrid y Valencia, a través del Sistema de Interconexión Bursátil (Mercado Continuo).

La última fecha de modificación del capital social fue el 14 de diciembre de 2016.

Con fecha 1 de junio de 2017 CaixaBank comunicó la aprobación de una emisión de participaciones preferentes eventualmente convertibles en acciones de nueva emisión (Additional Tier 1) con exclusión del derecho de suscripción preferente por importe de 1.000 millones de euros cuyos términos quedaron fijados ese mismo día.

Con fecha 13 de marzo de 2018, CaixaBank comunicó una emisión de participaciones preferentes eventualmente convertibles en acciones de nueva emisión de CaixaBank (AT1) con exclusión del derecho de suscripción preferente por importe de 1.250 millones de euros.

Las participaciones preferentes son perpetuas, sin perjuicio de lo cual pueden ser amortizadas en determinadas circunstancias a opción de CaixaBank y, en cualquier caso, serán convertidas en acciones ordinarias de nueva emisión de la entidad si CaixaBank o el Grupo CaixaBank presentasen un ratio de capital de nivel 1 ordinario (Common Equity Tier 1 ratio o CET1), calculado con arreglo al Reglamento Europeo 575/2013, de 26 de junio, del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión, inferior al 5,125 %.

El precio de conversión de las participaciones preferentes será el mayor entre (i) la media de los precios medios ponderados por el volumen diario de la acción de CaixaBank correspondiente a los cinco días de cotización anteriores al día en que se anuncie que se ha producido el supuesto de conversión correspondiente, (ii) €2,803 (Floor Price), respecto a las preferentes emitidas en junio de 2017 y de 2,583€ (Floor Price) respecto a las emitidas en marzo de 2018 y (iii) el valor nominal de la acción de CaixaBank en el momento de la conversión (a fecha del presente informe, el valor nominal de la acción es de un euro (€1)).

Accionistas significativos y sus comunicaciones durante el ejercicio (A.2)

(Comunicaciones a la CNMV durante el ejercicio)

Datos a 31.12.2019

Nombre o denominación social del accionista	% derechos de voto atribuidos a las acciones		% derechos de voto a través de instrumentos financieros		% total de derechos de voto
	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto	
BLACKROCK, INC.	0,00	3,005	0,00	0,070	3,075
FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA	0,00	40,00	0,00	0,00	40,00
INVESCO LIMITED	0,00	2,025	0,00	0,00	2,025

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Detalle de la participación indirecta:

Nombre o denominación social del titular indirecto	Nombre o denominación social del titular directo	% derechos de voto atribuidos a las acciones	% derechos de voto a través de instrumentos financieros	% total de derechos de voto
BLACKROCK, INC	Otras entidades controladas que integran el grupo BLACKROCK, INC	3,005	0,070	3,075
FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA	CRITERIA CAIXA, S.A.U.	40,00	0,00	40,00
INVESCO LIMITED	INVESCO ASSET MANAGEMENT LIMITED	1,955	0,00	1,955
INVESCO LIMITED	INVESCO CAPITAL MANAGEMENT LLC	0,008	0,00	0,008
INVESCO LIMITED	INVESCO ADVISERS, INC	0,011	0,00	0,011
INVESCO LIMITED	INVESCO MANAGEMENT, S.A.	0,051	0,00	0,051

MOVIMIENTOS EN LA ESTRUCTURA ACCIONARIAL MÁS SIGNIFICATIVOS ACAECIDOS DURANTE EL EJERCICIO:



De acuerdo con la información pública disponible en la página Web de la CNMV:

Respecto a la situación de la participación de Fundación Bancaria "la Caixa" en CaixaBank, cabe informar que al cierre del ejercicio 2019, la Fundación Bancaria Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona ("la Caixa") ostenta directamente 3.493 acciones y a través de CriteriaCaixa (sociedad controlada al 100 % por la Fundación Bancaria) 2.392.575.212 acciones de CaixaBank.

Respecto a la situación de la participación de BlackRock, INC, cabe informar que su participación total al cierre del ejercicio es del 3,075 % y corresponde al resultado de sumar el 3,005 % de derechos de votos atribuidos a acciones al 0,070 % de derechos de votos a través de instrumentos financieros, todo ello de manera indirecta. Y en relación con Invesco Limited, al cierre del ejercicio su participación es del 2,025 % de derechos de votos atribuidos a acciones, de manera indirecta.

(*) En relación con los movimientos en la estructura accionarial más significativos acaecidos durante el ejercicio 2019, además de las notificaciones de Invesco Limited que aparecen en el cuadro anterior, cabe mencionar que BlackRock, INC ha realizado comunicaciones adicionales que se presentaron de manera voluntaria y que no traen causa en los cruces de umbral, a pesar de ello se incluyen en el presente apartado al haber sido comunicados y estar publicados en la página web de la CNMV.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019



Participación del Consejo (A.3)

Nombre o denominación social del consejero	% derechos de voto atribuidos a las acciones		% derechos de voto a través de instrumentos financieros		% total de derechos de voto	% derechos de voto que pueden ser transmitidos a través de instrumentos financieros	
	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto		Directo	Indirecto
Don Jordi Gual Solé	0,002	0,000	0,000	0,000	0,002	0,000	0,000
Don Tomás Muniesa Arantegui	0,003	0,000	0,001	0,000	0,004	0,000	0,000
Don Gonzalo Gortázar Rotaeche	0,016	0,000	0,007	0,000	0,023	0,000	0,000
Don Francesc Xavier Vives Torrents	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Don Marcelino Armenter Vidal	0,003	0,000	0,000	0,000	0,003	0,000	0,000
Fundación CajaCanarias	0,639	0,000	0,000	0,000	0,639	0,000	0,000
Doña María Teresa Bassons Boncompte	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Doña María Verónica Fisas Vergés	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Don Alejandro García-Bragado Dalmau	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Doña Cristina Garmendia Mendizábal	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Don Ignacio Garralda Ruiz De Velasco	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Doña María Amparo Moraleda Martínez	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Don John S. Reed	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Don Eduardo Javier Sanchiz Irazu	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Don José Serna Masiá	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Doña Koro Usarraga Unsaín	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000

% TOTAL DE DERECHOS DE VOTO EN PODER DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN:

0,671

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Detalle de la participación indirecta:

Nombre o denominación social del consejero	Nombre o denominación social del titular directo	% derechos de voto atribuidos a las acciones	% derechos de voto a través de instrumentos financieros	% total de derechos de voto	% derechos de voto que pueden ser transmitidos a través de instrumentos financieros
Don José Serna Masiá	Doña María Soledad García Conde Angoso	0,000	0,000	0,000	0,000

Relaciones entre **accionistas significativos** (A.4)

La sociedad no tiene conocimiento de cualquier tipo relación ya sea de índole familiar, comercial, contractual o societaria entre los titulares de participaciones significativas.

Relaciones entre **accionistas significativos y la sociedad o su grupo** (A.5)

FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA

Tipo de relación

Comercial/Contractual

Breve descripción

Existen relaciones comerciales y contractuales dentro del giro y tráfico comercial ordinario, cuyos principios reguladores están recogidos en el Protocolo Interno de Relaciones entre Fundación Bancaria "la Caixa", Criteria y CaixaBank. De conformidad con lo previsto en el Protocolo de Gestión de la Participación Financiera, la Fundación Bancaria, como matriz del Grupo "la Caixa", Criteria, como accionista directo, y CaixaBank, como sociedad cotizada, suscribieron el 22 de febrero de 2018 un nuevo Protocolo Interno de Relaciones y cuyos objetivos principales son, entre otros, gestionar las operaciones vinculadas, establecer, mecanismos que traten de evitar la aparición de conflictos de interés, el derecho de adquisición preferente sobre el Monte de Piedad, la colaboración en RSC, regular el flujo de información adecuado que permita a la Fundación Bancaria "la Caixa", a Criteria y a CaixaBank la elaboración de sus estados financieros y el cumplimiento de obligaciones de información periódica y de supervisión frente a los organismos reguladores y de resolución.



El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Relaciones entre **accionistas significativos o representados en el consejo y consejeros** o sus representantes (A.6)

Nombre o denominación social del consejero o representante, vinculado	Nombre o denominación social del accionista significativo vinculado	Denominación social de la sociedad del grupo del accionista significativo	Descripción relación / cargo
Don Alejandro García - Bragado Dalmau	FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA	CRITERIA CAIXA, S.A.U.	Vicepresidente I del Consejo de Administración de Criteria Caixa, S.A.U. y Miembro del Consejo de Administración de Saba Infraestructuras, S.A.
Don Marcelino Armenter Vidal	FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA	CRITERIA CAIXA, S.A.U.	Consejero Delegado y miembro de la Comisión Ejecutiva de Criteria Caixa, S.A.U. Miembro del Consejo de Administración de Saba Infraestructuras, S.A. Consejero de Inmo Criteria Caixa, S.A.U. y Vicepresidente Ejecutivo de la gestora Caixa Capital Risc, SGEIC, S.A.
Don Ignacio Garralda Ruiz de Velasco	MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA	MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA	Presidente y Consejero Delegado de Mutua Madrileña Automovilista, Sociedad de Seguro a Prima Fija
Doña Natalia Aznárez Gómez	FUNDACIÓN BANCARIA CAJA NAVARRA, FUNDACIÓN CAJACANARIAS Y FUNDACIÓN CAJA DE BURGOS	FUNDACIÓN CAJACANARIAS	Directora de la Fundación CajaCanarias

Pactos **Parasociales** (A7)

La sociedad tiene conocimiento de la existencia de un pacto parasocial firmado entre FUNDACIÓN CAJA DE BURGOS, FUNDACIÓN BANCARIA, FUNDACIÓN BANCARIA CAJA NAVARRA, FUNDACIÓN CAJACANARIAS y FUNDACIÓN BANCARIA "LA CAIXA" que afecta al 40,63 % del capital de la sociedad.

El capital social afectado en el momento de la firma de dicho Pacto era del 80,597 %. Dicho porcentaje era el que representaban las acciones de CaixaBank titularidad de: Caja Navarra (actualmente Fundación Bancaria Caja Navarra), Cajasol (actualmente Fundación Cajasol), CajaCanarias (actualmente Fundación CajaCanarias), y Caja de Burgos (actualmente Fundación Caja de Burgos, Fundación Bancaria), ("las Fundaciones") y Fundación Bancaria "la Caixa", a 1 de agosto de 2012, fecha de la firma del Pacto.

El dato actual del 40,639 %, es la suma de la participación de la Fundación Bancaria "la Caixa" a través de Criteria Caixa, S.A.U. y de la participación de Fundación Bancaria CajaCanarias, que son datos públicos disponibles en la web de la CNMV. En el primer caso por tratarse de una participación significativa y en el segundo por su condición de miembro del Consejo de Administración de CaixaBank. Por lo tanto, el dato sobre el porcentaje de capital afectado por el Pacto no recoge la participación de las otras dos fundaciones firmantes del Pacto (a saber, Fundación Bancaria Caja Navarra y la Fundación Caja de Burgos, Fundación Bancaria) que al no ser accionistas significativos ni miembros del Consejo de Administración, el dato sobre sus participaciones en CaixaBank no es público.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Breve descripción del pacto

Tras la fusión por absorción de Banca Cívica por CaixaBank, los accionistas: Fundación Bancaria "la Caixa" y Caja Navarra (actualmente Fundación Bancaria Caja Navarra), Cajasol (actualmente Fundación Cajasol), CajaCanarias (actualmente Fundación CajaCanarias) y Caja de Burgos (actualmente Caja de Burgos, Fundación Bancaria), ("las Fundaciones", en adelante) suscribieron el 1 de agosto de 2012 el Pacto de Accionistas cuyo objeto era regular las relaciones de "las Fundaciones" y la Fundación Bancaria "la Caixa" como accionistas de CaixaBank, y sus recíprocas relaciones de cooperación así como con CaixaBank.

Asimismo, se pactó el compromiso de la Fundación Bancaria "la Caixa" de votar a favor del nombramiento de 2 miembros del Consejo de Administración de CaixaBank a propuesta de "las Fundaciones" y, con la finalidad de dar estabilidad a su participación en el capital social de CaixaBank, "las Fundaciones" asumieron un compromiso de no disposición de su participación durante el plazo de cuatro años, así como un compromiso de derecho de adquisición durante dos años a favor de las demás Fundaciones en primer lugar y subsidiariamente de la Fundación Bancaria "la Caixa", en el supuesto de cualquiera de "las Fundaciones" quisiera transmitir en su totalidad o parte de su participación, una vez transcurrido el plazo de vigencia del compromiso de no disposición.

El 17 de octubre de 2016 quedaron suscritas las modificaciones del Acuerdo de integración entre CaixaBank, S.A. y Banca Cívica, S.A. y el Pacto de accionistas de CaixaBank, S.A., que fueron suscritos el primero de ellos el 26 de marzo de 2012 por la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona ("la Caixa"), CaixaBank, S.A., Banca Cívica, S.A. y las cajas de ahorros que en su día constituyeron Banca Cívica, S.A., y el segundo el día 1 de agosto de 2012 por "la Caixa" y las cajas de ahorros que constituyeron Banca Cívica, S.A. Las modificaciones de los referidos acuerdos comportan por un lado que las cajas que constituyeron Banca Cívica, S.A., en lugar de proponer el nombramiento de dos consejeros en CaixaBank, proponen un consejero en CaixaBank, S.A. y un consejero en VidaCaixa, S.A., filial de CaixaBank y, que la prórroga de los acuerdos que de forma automática se produjo a primeros de agosto de 2016, por tres años, pasa a tener una duración de cuatro años en lugar de los tres citados.

El 4 de octubre de 2018, mediante acuerdo de modificación suscrito entre "las Fundaciones" y Fundación Bancaria "la Caixa, el Pacto fue modificado, habiendo manifestado la Fundación Cajasol su voluntad de dejar sin efecto en lo que a ella se refería el Acuerdo de Integración entre CaixaBank, S.A., y Banca Cívica, S.A., una vez transcurridos seis años desde su firma.

Asimismo ha sido modificado el Expositivo III, la Cláusula 1 "Objeto del Pacto de Accionistas" para suprimir la mención "para apoyar en su control a la Fundación Bancaria "La Caixa", la Cláusula 3 "Consejos Asesores Territoriales". Se ha eliminado la Cláusula 5 "Derecho de Adquisición Preferente" de forma que su redacción ha quedado sin efecto. Asimismo ha quedado sin efecto el párrafo tercero de la Cláusula sexta "Vigencia del Pacto de Accionistas"

Se mantiene la vigencia de los compromisos en materia de Obra Social conjunta entre las Fundaciones y la Fundación Bancaria "la Caixa" con el mismo contenido y alcance que hasta ahora, con excepción de los compromisos entre Cajasol y la Fundación Bancaria "la Caixa", manteniéndose vigentes en este caso, únicamente los comprometidos en la fecha de dicho documento, y hasta la finalización de los mismos.

Se mantiene asimismo la vigencia de los Consejos Asesores Territoriales de carácter consultivo para Canarias, Navarra y Castilla y León.

Fecha de vencimiento del pacto, si la tiene

El 17 de octubre de 2016 quedaron suscritas las modificaciones del Acuerdo de integración entre CaixaBank, S.A. y Banca Cívica, S.A. y el Pacto de accionistas de CaixaBank, S.A., que fueron suscritos el primero de ellos el 26 de marzo de 2012 por la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona ("la Caixa"), CaixaBank, S.A., Banca Cívica, S.A. y las cajas de ahorros que en su día constituyeron Banca Cívica, S.A., y el segundo el día 1 de agosto de 2012 por "la Caixa" y las cajas de ahorros que constituyeron Banca Cívica, S.A.

El 4 de octubre de 2018, mediante acuerdo de modificación suscrito entre "las Fundaciones" y Fundación Bancaria "la Caixa, el Pacto fue modificado par entre otras cosas, dejar sin efecto el párrafo tercero de la Cláusula sexta "Vigencia del Pacto de Accionistas"

El 29 de octubre de 2018, se comunicó mediante Hecho Relevante que habían quedado suscritas, por todas las partes, las modificaciones del Acuerdo de Integración entre CaixaBank y Banca Cívica, S.A., y del Pacto de Accionistas de CaixaBank. La modificación tiene por objeto principal clarificar su contenido en relación con determinados compromisos asumidos por la Fundación Bancaria "la Caixa" para dar cumplimiento a las condiciones aprobadas en marzo de 2016 por el Consejo de Supervisión del BCE para la desconsolidación a efectos prudenciales de Criteria en CaixaBank, cuyo cumplimiento supuso una reducción de la participación de la Fundación Bancaria y la consiguiente pérdida de control de CaixaBank.

La prórroga de los acuerdos que de forma automática se produjo el 1 de agosto de 2016, por tres años, tendrá una duración de cuatro años en lugar de los tres citados.

La fecha de vencimiento del pacto es el 3 de agosto de 2020.

Acciones concertadas:

La Sociedad no tiene conocimiento de la existencia de acciones concertadas entre sus accionistas.

Accionista de **control** (A.8)

No existe ninguna persona física o jurídica que ejerza o pueda ejercer el control sobre la sociedad de acuerdo con el artículo 5 de la Ley del Mercado de Valores.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Autocartera y autorización de la Junta General (A.9 y A.10)

» A FECHA DE CIERRE DEL EJERCICIO:

NÚMERO DE ACCIONES DIRECTAS	NÚMERO DE ACCIONES INDIRECTAS (*)	% TOTAL SOBRE CAPITAL SOCIAL
2.705.936	423.157	0,053

(*) A través de:

Nombre o denominación social del titular directo de la participación	Número de acciones directas
VIDACAIXA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS	19.528
MICROBANK	5.635
BANCO BPI, S.A.	393.716
CAIXABANK PAYMENT & CONSUMER	4.278
Total	**423.157**

La Junta General del 28 de abril de 2016 acordó autorizar al Consejo de Administración para que, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 146 y 509 de la Ley de Sociedades de Capital, pueda proceder a la adquisición derivativa de acciones propias, tanto directa como indirectamente a través de sus sociedades dependientes, en los siguientes términos:

- La adquisición podrá realizarse a título de compraventa, permuta, dación en pago o cualquier otra permitida por la ley, en una o varias veces, siempre que el valor nominal de las acciones adquiridas, sumadas al de las que ya posea la Sociedad, no excedan del 10 % del capital suscrito.

- Cuando la adquisición sea onerosa, el precio o contravalor será el precio de cierre de las acciones de la Sociedad en el Mercado Continuo del día inmediatamente anterior a la adquisición, con una variación máxima, al alza o a la baja, del 15 %.

El plazo de vigencia de la autorización es de cinco años desde la adopción del acuerdo por la Junta General de Accionistas.

Asimismo, y a los efectos previstos en el párrafo segundo del apartado a) del artículo 146.1 de la Ley de Sociedades de Capital, se acordó otorgar expresa autorización para la adquisición de acciones de la Sociedad por parte de cualquiera de las sociedades dependientes en los mismos términos del acuerdo.

Las acciones que se adquieran como consecuencia de dicha autorización podrán destinarse tanto a su enajenación o amortización como a la aplicación de los sistemas retributivos contemplados en el párrafo tercero del apartado a) del artículo 146 de la Ley de Sociedades de Capital, pudiendo destinarse a la entrega a los empleados y administradores de la Sociedad o de su grupo.

El Consejo de Administración queda facultado para delegar la presente autorización en la persona o personas que crea conveniente.

Todo ello con los restantes límites y requisitos exigidos por la Ley de Sociedades de Capital y demás normativa aplicable, dejando sin efecto en la parte no utilizada, la anterior autorización vigente, aprobada en la Junta General de 19 de abril de 2012.

El Consejo de Administración, el 28 de enero de 2016, acordó fijar el criterio de intervención en autocartera sobre la base de un nuevo sistema de alertas de acuerdo con la habilitación contemplada en el artículo 45 del Reglamento Interno de Conducta para delimitar la discrecionalidad en la gestión de la autocartera por parte del área separada.



El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

El Capital **Flotante** (A.11)

Conforme a la definición de la CNMV y, sin perjuicio de otros criterios, se entenderá por "capital flotante estimado" aquella parte del capital social que no esté en manos de accionistas significativos, de miembros del consejo de administración o que la sociedad tenga en autocartera.

>> CAPITAL FLOTANTE

Criterio CNMV	%
Capital Social	100 %
Autocartera	0,047 %
Consejo	0,671 %
Accionistas significativos (Total)	45,121 %
CAPITAL FLOTANTE (Criterio CNMV)	**54,161 %**

Ejercicio de derechos políticos. Medidas de neutralización y otros valores emitidos. (A.12, A.13 y A.14)

No existe cualquier restricción a la transmisibilidad de las acciones y/ o cualquier restricción al derecho de voto. Sin perjuicio de ello, hay que tener en cuenta que el artículo 16 y siguientes de la Ley 10/2014 de 26 de junio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades de Crédito, establecen que quien pretenda adquirir una participación significativa (en los términos del artículo 16 de la norma) en el capital o en los derechos de voto de la entidad o bien, incrementar, directa o indirectamente, la participación en la misma de tal forma que, o el porcentaje de derechos de voto o de capital poseído alcance ciertos umbrales o que en virtud de la adquisición se pudiera llegar a controlar la entidad de crédito, ha de notificarlo previamente al Banco de España.

Respecto a restricciones legales o estatutarias al ejercicio del derecho de voto, en CaixaBank tampoco existen tales restricciones. Sin embargo, tal y como se explica a continuación en el apartado B., los Estatutos Sociales y el Reglamento de la Junta General de CaixaBank establecen que podrán asistir físicamente a la Junta General los accionistas que, a título individual o en agrupación con otros accionistas, acrediten la titularidad de, al menos, mil (1.000) acciones y tengan inscrita la titularidad de las mismas en el registro de anotaciones en cuenta con cinco días de antelación, al menos, a aquél en que haya de celebrarse la Junta.

En la Junta General Ordinaria celebrada el 19 de abril de 2012 se aprobaron ciertas modificaciones de los Estatutos Sociales. Entre otras, la de especificar que, dado que la Sociedad permite a sus accionistas el ejercicio de sus derechos de voto y representación por medios de comunicación a distancia, la necesidad de ser titular de un número mínimo de mil acciones de la Sociedad se aplicara únicamente a aquellos accionistas que decidieran asistir físicamente a la Junta General.

Por lo tanto, a raíz de esta modificación, todos y cada uno de los accionistas pueden participar en la Junta General ejercitando sus derechos de representación y de voto por medios de comunicación a distancia, sin que sea exigible la titularidad de un número mínimo de acciones para el ejercicio de tales derechos por dichos medios.

Respecto a medidas de neutralización frente a OPAS y a la emisión de valores que no se negocian en un mercado regulado de la Unión Europea, CaixaBank no ha adoptado ningún acuerdo en este sentido.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

B. La Junta General

La regulación de la Junta General
(B.1, B.2, B.3, B.6, B.7 y B.8)

En CaixaBank no existen diferencias respecto al régimen de mínimos del quórum de constitución de la junta general, ni respecto al régimen para la adopción de acuerdos sociales, previsto en la Ley de Sociedades de Capital (LSC).

A raíz de las modificaciones de los Estatutos aprobadas en la Junta General de Accionistas del 28 de abril 2016, y para adaptar el texto del Reglamento de Junta al redactado de los Estatutos se acordó en la misma Junta General: por una lado, modificar el artículo 12 del Reglamento de la Junta relativo a la constitución de la Junta General de Accionistas, con la finalidad de especificar también en este Reglamento que el quorum de constitución reforzado requerido para acordar la emisión de obligaciones solo será de aplicación a las emisiones que sean competencia de la Junta General. Y, por el otro, incluir una salvedad al plazo para asistir o hacerse representar en las Juntas, y por lo tanto, se acordó la modificación de los artículos 8 ("Derecho de asistencia") y 10 ("Derecho de representación") del Reglamento de la Junta, para especificar expresamente en relación con los plazos de cinco (5) días, que quedan a salvo los supuestos específicos en los que alguna ley aplicable a la Sociedad establezca un régimen que resulte incompatible.

En cuanto a las normas aplicables a la modificación de los estatutos de la sociedad, la regulación societaria de CaixaBank contempla básicamente los mismos límites y condiciones establecidos en la Ley de Sociedades de Capital.

Respecto a las normas para la tutela de los derechos de los socios en la modificación de los estatutos se aplica lo dispuesto en la Ley de Sociedades de Capital.

Asimismo, por su condición de entidad de crédito, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 10 del Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, la modificación de los estatutos sociales de CaixaBank está sujeta al procedimiento de autorización y registro establecido en dicha regulación. Sin perjuicio de lo anterior, cabe mencionar que ciertas modificaciones (entre otras, el cambio del domicilio social dentro del territorio nacional, el aumento de capital social o la incorporación textual de preceptos legales o reglamentarios de carácter imperativo o prohibitivo, o para cumplir resoluciones judiciales o administrativas) no están sujetas al procedimiento de autorización aunque deben en todo caso ser comunicadas al Banco de España para su constancia en el Registro de Entidades de Crédito.

Respecto a la restricción estatutaria que exige un número mínimo de acciones necesarias para asistir a la junta general, se establece que, todos los accionistas que sean titulares de un mínimo de mil (1.000) acciones, a título individual o en agrupación con otros accionistas, podrán asistir físicamente a la Junta General.

Será requisito para asistir a la Junta General que el accionista tenga inscrita la titularidad de sus acciones en el correspondiente registro de anotaciones en cuenta, con al menos cinco (5) días de antelación a aquél en que haya de celebrarse la Junta. Quedan a salvo los supuestos específicos en los que alguna ley aplicable a la sociedad establezca un régimen que resulte incompatible. A cada accionista que, según lo dispuesto anteriormente, pueda asistir le será facilitada la correspondiente tarjeta de asistencia que sólo podrá ser suplida mediante un certificado de legitimación que acredite el cumplimiento de los requisitos de asistencia.

El número de acciones necesarias para votar a distancia es de 1 acción.

No se ha establecido que determinadas decisiones, distintas a las establecidas por Ley, que entrañan una adquisición, enajenación, la aportación a otra sociedad de activos esenciales u otras operaciones corporativas similares, deben ser sometidas a la aprobación de la junta general de accionistas. No obstante, en el Artículo 4 del Reglamento de la Junta se establece que serán competencias de la Junta General las que en cada momento resulten de la legislación aplicable a CaixaBank.



El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

La información sobre gobierno corporativo de CaixaBank está disponible en la web corporativa de la Sociedad (www.caixabank.com) en el apartado de "Información para Accionistas e Inversores", subapartado de "Gobierno corporativo y política de remuneraciones" a través de la siguiente dirección web:

https://www.caixabank.com/informacionparaaccionistaseinversores/gobiernocorporativo_es.html

En el caso de la información específica sobre las juntas generales, la misma se puede acceder a través de un link individualmente identificado "Junta General de Accionistas", en el subapartado de "Gobierno corporativo y política de remuneraciones" y se puede acceder a través de la siguiente dirección web:

https://www.caixabank.com/informacionparaaccionistaseinversores/gobiernocorporativo/juntageneralaccionistas_es.html

Asimismo, cabe mencionar que con ocasión de la convocatoria de una Junta General, se habilita temporalmente en la página inicial de la web de CaixaBank un "banner" específico y destacado que da acceso directo a la información para la Junta convocada. Finalmente, es importante dejar constancia de la existencia en la parte inferior de la web corporativa de CaixaBank de un apartado de "Enlaces Directos", entre los que se encuentra el link "Junta General de Accionistas" que permite el acceso directo a la información de las juntas generales de accionistas de CaixaBank de forma continuada.

Datos de la JG 2019 (B.4 y B.5)

Datos de asistencia en las juntas generales celebradas en el ejercicio al que se refiere el presente informe y los de los dos ejercicios anteriores:

	Datos de Asistencia				
			% Voto a distancia		
Fecha Junta General	% de presencia física	% en representación	Voto electrónico	Otros	Total
06/04/2017	42,54	24,43	0,03	1,25	68,25
De los que Capital flotante	1,89	17,12	0,03	1,25	20,29
06/04/2018	41,48	23,27	0,03	0,23	65,01
De los que Capital flotante	3,78	19,57	0,03	0,23	23,61
05/04/2019	43, 67	20,00	0,09	1,86	65,62
De los que Capital flotante	3,02	15,96	0,09	1,86	20,93

La información sobre la participación del capital flotante es aproximada dado que los accionistas significativos extranjeros ostentan su participación a través de nominees.

En la junta general celebrada en el ejercicio 2019, todos los puntos del orden del día fueron aprobados por los accionistas.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

C. Estructura de la administración de la sociedad

El Consejo de Administración

Composición: (C.1.1, C.1.2, C.1.3, C.1.4, C.1.5, C.1.6, C.1.7 y C.1.29)

>> **NÚMERO MÁXIMO Y MÍNIMO DE CONSEJEROS PREVISTOS EN LOS ESTATUTOS SOCIALES Y EL NÚMERO FIJADO POR LA JUNTA GENERAL:**

La Junta General de 5 de abril de 2019 adoptó el acuerdo de fijar en 16 el número de miembros del Consejo de Administración.

>> **NÚMERO MÁXIMO DE CONSEJEROS**
22

>> **NÚMERO MÍNIMO DE CONSEJEROS**
12

>> **NÚMERO DE CONSEJEROS FIJADO POR LA JUNTA**
16

>> **MIEMBROS DEL CONSEJO:**

Nombre o denominación social del consejero	Representante	Categoría del consejero	Cargo en el consejo	Fecha primer nombramiento	Fecha último nombramiento	Procedimiento de elección
Don Jordi Gual Solé		Dominical	Presidente	30/06/2016	06/04/2017	Acuerdo Junta General de Accionistas
Don Tomás Muniesa Arantegui		Dominical	Vicepresidente	01/01/2018	06/04/2018	Acuerdo Junta General de Accionistas
Don Gonzalo Gortázar Rotaeche		Ejecutivo	Consejero Delegado	30/06/2014	05/04/2019	Acuerdo Junta General de Accionistas
Don Francesc Xavier Vives Torrents		Independiente	Consejero Coordinador Independiente	05/06/2008	23/04/2015	Acuerdo Junta General de Accionistas
Don Marcelino Armenter Vidal		Dominical	Consejero	05/04/2019	05/04/2019	Acuerdo Junta General de Accionistas
Fundación CajaCanarias	Doña Natalia Aznárez Gómez	Dominical	Consejero	23/02/2017	06/04/2017	Acuerdo Junta General de Accionistas
Doña María Teresa Bassons Boncompte		Dominical	Consejero	26/06/2012	05/04/2019	Acuerdo Junta General de Accionistas
Doña María Verónica Fisas Vergés		Independiente	Consejero	25/02/2016	28/04/2016	Acuerdo Junta General de Accionistas
Don Alejandro García- Bragado Dalmau		Dominical	Consejero	01/01/2017	06/04/2017	Acuerdo Junta General de Accionistas
Doña Cristina Garmendia Mendizábal		Independiente	Consejero	05/04/2019	05/04/2019	Acuerdo Junta General de Accionistas
Don Ignacio Garralda Ruiz de Velasco		Dominical	Consejero	06/04/2017	06/04/2017	Acuerdo Junta General de Accionistas
Doña María Amparo Moraleda Martínez		Independiente	Consejero	24/04/2014	05/04/2019	Acuerdo Junta General de Accionistas
Don John S. Reed		Independiente	Consejero	03/11/2011	05/04/2019	Acuerdo Junta General de Accionistas
Don Eduardo Javier Sanchiz Irazu		Independiente	Consejero	21/09/2017	06/04/2018	Acuerdo Junta General de Accionistas
Don José Serna Masiá		Dominical	Consejero	30/06/2016	06/04/2017	Acuerdo Junta General de Accionistas
Doña Koro Usarraga Unsain		Independiente	Consejero	30/06/2016	06/04/2017	Acuerdo Junta General de Accionistas

El Secretario General y del Consejo, D. Óscar Calderón de Oya no tiene la condición de consejero.

>> **NÚMERO TOTAL DE CONSEJEROS** **16**

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

>> BAJAS EN EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DURANTE EL EJERCICIO:

Nombre o denominación social del consejero	Categoría del consejero en el momento de cese	Fecha del último nombramiento	Fecha de baja	Comisiones especializadas de las que era miembro	Indique si la baja se ha producido antes del fin del mandato
Don Alain Minc	Independiente	24/04/2014	05/04/2019	Comisión de Auditoría y Control Comisión de Nombramientos	No
Don Juan Rosell Lastortras	Independiente	24/04/2014	05/04/2019	Comisión de Retribuciones	No
Don Antonio Sainz de Vicuña y Barroso	Independiente	24/04/2014	05/04/2019	Comisión de Riesgos Comisión Ejecutiva	No
Don Javier Ibarz Alegría	Dominical	26/06/2012	05/04/2019	Comisión Ejecutiva	No



El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

>> CUADROS SOBRE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO Y SU DISTINTA CATEGORÍA:

>> CONSEJEROS EJECUTIVOS

GONZALO GORTÁZAR
Consejero Delegado

>> Educación

Licenciado en Derecho y en Ciencias Empresariales por la Universidad Pontificia Comillas (ICADE) y Máster en Administración de Empresas por INSEAD.

>> Trayectoria profesional

Con anterioridad a su nombramiento como Consejero Delegado en 2014, fue Director General de Finanzas de CaixaBank y Consejero Director General de Criteria CaixaCorp (2009-2011).

Anteriormente, ocupó diversos cargos en la división de Banca de Inversión de Morgan Stanley, así como diversas responsabilidades en banca corporativa y de inversión en Bank of America.

Asimismo, ha sido Vicepresidente 1º de Repsol, consejero de Inbursa, Erste Bank, SegurCaixa Adeslas, Abertis, Port Aventura y Saba.

>> Otros cargos actuales

Presidente de VidaCaixa y Consejero de Banco BPI.

>> NÚMERO TOTAL DE CONSEJEROS EJECUTIVOS

1

>> % SOBRE EL TOTAL DEL CONSEJO

6,25

>> CONSEJEROS EXTERNOS DOMINICALES

JORDI GUAL
Presidente

>> Educación

Doctor en Economía por la Universidad de California (Berkeley), Catedrático de Economía de IESE Business School y Research Fellow del Center for Economic Policy Research (CEPR).

>> Trayectoria profesional

Se incorporó al Grupo "la Caixa" en 2005, dónde antes de asumir la Presidencia de CaixaBank, fue Economista Jefe y Director Ejecutivo de Planificación Estratégica y Estudios, así como Director General de Planificación y Desarrollo Estratégico en CriteriaCaixa. Ha sido miembro del Consejo de Administración de Repsol, Consejero Económico en la Dirección General de Asuntos Económicos y Financieros en la Comisión Europea y profesor visitante en la Universidad de California (Berkeley), la Université Libre de Bruxelles y la Barcelona Graduate School of Economics.

>> Otros cargos actuales

Miembro del Consejo de Administración de Telefónica y del Consejo de Vigilancia de Erste Bank. Asimismo, es Presidente de FEDEA, Vicepresidente del Círculo de Economía y de la Fundación Cotec para la Innovación, y miembro de los Patronatos de la Fundación CEDE, el Real Instituto Elcano y la Fundación Barcelona Mobile World Capital.

TOMÁS MUNIESA
Vicepresidente

>> Educación

Licenciado en Ciencias Empresariales y Máster en Administración de Empresas por ESADE.

>> Trayectoria profesional

En 1976 ingresó en "la Caixa", nombrado en 1992 Director General Adjunto y en 2011 Director General del Grupo Asegurador y Gestión de Activos de CaixaBank, hasta noviembre de 2018.

Fue Vicepresidente Ejecutivo y CEO de VidaCaixa (1997-2018).

Previamente fue Presidente de MEFF, Vicepresidente de BME, Vicepresidente 2º de UNESPA, Consejero y Presidente de la Comisión de Auditoría del Consorcio de Compensación de Seguros, Consejero de Vithas Sanidad y Consejero suplente de Inbursa.

>> Otros cargos actuales

Vicepresidente de VidaCaixa y SegurCaixa Adeslas, así como miembro del Patronato de ESADE Fundación y Consejero de Allianz Portugal.

MARCELINO ARMENTER
Consejero dominical

>> Educación

Licenciado y Master en Administración de Empresas por ESADE.

>> Trayectoria profesional

Comenzó su carrera profesional en Arthur Andersen, para más tarde incorporarse a Hidroeléctrica de Cataluña.

Desde 1985 ha desarrollado su trayectoria vinculado al Grupo "la Caixa", siendo Director de Auditoría y Control Interno (1985-1988), Director de área de Participadas (1988-1995), Consejero Delegado de Banco Herrero (1995-2001), Director General de CaixaHolding (2001-2007), Director General Adjunto Ejecutivo de "la Caixa" (2007-2011) y Director General de Riesgos de CaixaBank (2011-2013).

En la actualidad es Consejero Delegado y miembro de la Comisión Ejecutiva de Criteria Caixa, anteriormente, fue su Director General. Fue Consejero del Grupo Financiero Inbursa (2017-2019)

>> Otros cargos actuales

Miembro del Consejo de Administración de Naturgy e Inmo Criteria Caixa, Presidente y Consejero Delegado de Mediterranea Beach & Golf Community, Consejero Delegado de Caixa Capital Risc y Miembro del Consejo de Saba Infraestructuras, S.A.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

CONSEJEROS EXTERNOS DOMINICALES

FUNDACIÓN CAJACANARIAS
Representada por Natalia Aznárez
Consejero dominical

Educación

Licenciada en Ciencias Empresariales en Dirección Comercial por la Universidad de Málaga y Diplomada en Contabilidad y Finanzas por la Universidad de la Laguna.

Trayectoria profesional

Comienza su actividad profesional colaborando con la Dirección General de REA METAL WINDOWS. En 1990 inicia en el departamento de marketing de CajaCanarias, en 1993 para a dirigir el Segmento de Particulares, y en el 2008 es designada Subdirectora de CajaCanarias, asumiendo en 2010 la Dirección General Adjunta. Tras el traspaso de activos y pasivos a Banca Cívica, asume la Dirección General de CajaCanarias. Transformada la entidad financiera en fundación, ejerce como Directora General de la misma hasta el 30 de junio de 2016.

Otros cargos actuales

Directora de la Fundación CajaCanarias, Presidenta de la Comisión de Control del Plan de pensiones de empleados de CajaCanarias, Vicepresidenta de la Fundación Cristino de Vera, Secretaria de la Fundación para el Desarrollo y Formación Empresarial CajaCanarias.

MARÍA TERESA BASSONS
Consejera dominical

Educación

Licenciada en Farmacia por la Universidad de Barcelona, especializada en Farmacia Hospitalaria.

Trayectoria profesional

Ejerce su actividad profesional como titular de Oficina de Farmacia. Ha sido Vicepresidenta del Collegi Oficial de Farmacèutics de Barcelona (1997-2004) y Secretaria General del Consell de Collegis de Farmacèutics de Catalunya (2004-2008), miembro del Consejo Asesor sobre Tabaquismo de la Generalitat de Catalunya (1997- 2006) y del Comité Asesor de Bioética de la Generalitat de Catalunya (2005-2008) y directora del Congreso -Muestra INFARMA- en la Fira de Barcelona (1995, 1997) y de las publicaciones "Circular Farmacéutica" y "l'Informatiu del COFB".

Ha sido consejera en "la Caixa" (2005-2014), Criteria CaixaHolding (2011-2012), Patrona de la Fundación "la Caixa" (2014-2016) y miembro del Comité Consultivo de Caixa Capital Risc hasta 2018.

Ha sido miembro del Comité Ejecutivo y Presidenta de la Comisión de Empresas del sector de la salud de la Cámara de Comercio de Barcelona hasta mayo de 2019 y miembro de la comisión científica de Oncolliga.

Otros cargos actuales

Consejera de Bassline y de Laboratorios Ordesa y Administradora de Terbas XXI S.L.U.

Miembro de la Comisión científica de Oncolliga.

ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO
Consejero dominical

Educación

Licenciado en Derecho por la Universidad de Barcelona y Abogado del Estado.

Trayectoria profesional

En 1984 en excedencia de la Abogacía del Estado, pasa a prestar servicios en la Bolsa de Barcelona donde ejerció como Secretario del Consejo, manteniendo su actividad como abogado. En 1994, deja la Bolsa de Barcelona y pasa a asesorar a "la Caixa. En 1995 es nombrado Vicesecretario y en 2003, Secretario del Consejo de Administración. Asimismo, fue Vicepresidente y Vicesecretario del Patronato de la Fundación Bancaria "la Caixa" (2014-2016). Y, en CaixaBank, ejerció como Secretario (no miembro) del Consejo de Administración (2009-2016) y como Secretario General (2011-2014).

Fue Secretario del Consejo de Administración de, entre otros, La Maquinista Terrestre y Marítima; Intelhorce; Hilaturas Gossipyum; Abertis Infraestructuras; Inmobiliaria Colonial; Agbar. Asimismo, fue consejero de Gas Natural.

Otros cargos actuales

Vicepresidente primero de CriteriaCaixa y miembro del Consejo de Administración de Saba Infraestructuras.

IGNACIO GARRALDA
Consejero dominical

Educación

Licenciado en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid. Notario en excedencia desde 1989.

Trayectoria profesional

Inició su carrera profesional como Corredor Colegiado de Comercio (1976-1982), luego pasó a Agente de Cambio y Bolsa (1982-1989). Fue socio Fundador de AB Asesores Bursátiles, Vicepresidente hasta 2001, Vicepresidente de Morgan Stanley Dean Witter (1999-2001), Presidente de Bancoval (1994-1996) y consejero de la Sociedad Rectora de la Bolsa de Madrid (1991-2009).

Es Presidente y Consejero Delegado de Mutua Madrileña Automovilista, miembro del Consejo de Administración desde 2002 y miembro de la Comisión Ejecutiva desde 2004, ejerciendo actualmente como su Presidente, así como de la Comisión de Inversiones.

Otros cargos actuales

Vicepresidente 1º de BME, Consejero de Endesa, y Presidente de su Comisión de Auditoría desde 2016. Además es Presidente de la Fundación Mutua Madrileña, miembro del Patronato de la Fundación Princesa de Asturias, del Museo Reina Sofía, de Pro Real Academia Española y de la Fundación de Ayuda contra la Drogadicción.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

CONSEJEROS EXTERNOS DOMINICALES

JOSÉ SERNA
Consejero dominical

Educación

Licenciado en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid. Abogado del Estado (en excedencia) y Notario (hasta 2013).

Trayectoria profesional

En 1971 ingresó en el Cuerpo de Abogados del Estado hasta la excedencia en 1983.Asesor Jurídico de la Bolsa de Madrid (1983-1987). Agente de Cambio y Bolsa en Barcelona (1987). Presidente de la Sociedad Promotora de la nueva Bolsa de Barcelona (1988) y Presidente de la Bolsa de Barcelona (1989-1993).

Presidente de la Sociedad de Bolsas de España (1991-1992) y Vicepresidente de MEFF. Fue también Vicepresidente de la Fundación Barcelona Centro Financiero y de la Sociedad de Valores y Bolsa Interdealers, S.A.

En 1994 se incorporó como Agente de Cambio y Bolsa de Barcelona.

Notario de Barcelona (2000-2013). Asimismo fue consejero de Endesa (2000-2007) y de sociedades de su Grupo.

NÚMERO TOTAL DE CONSEJEROS DOMINICALES

8

% SOBRE EL TOTAL DEL CONSEJO

50

CONSEJEROS EXTERNOS INDEPENDIENTES

XAVIER VIVES
Consejero independiente coordinador

Educación

Profesor de Economía y Finanzas de IESE Business School. Doctor en Economía por la Universidad de California (Berkeley).

Trayectoria profesional

Ha sido Catedrático de Estudios Europeos en INSEAD (2001-2005); Director del Instituto de Análisis Económico del CSIC (1991-2001); y Profesor Visitante en las universidades de California (Berkeley), Harvard, Nueva York (cátedra Rey Juan Carlos I) y Pennsylvania, así como en la Universitat Autónoma de Barcelona y en la Universitat Pompeu Fabra.

Ha asesorado al Banco Mundial, al Banco Interamericano de Desarrollo, al Banco de la Reserva Federal de Nueva York, a la Comisión Europea (Consejero Especial del Vicepresidente de la UE y Comisario de la Competencia), a la Generalitat de Catalunya como miembro del CAREC, y a empresas internacionales. Ha sido Presidente de la Asociación Española de Economía y de EARIE (European Association for Research in Industrial Economics) y Vicepresidente de la Asociación Española de Economía Energética, así como Duisenberg Fellow del BCE.

Otros cargos actuales

Miembro de la Academia Europaea; Research Fellow del CESifo y del Center for Economic Policy Research; Fellow de la European Economic Association y de la Econometric Society.

MARÍA VERÓNICA FISAS
Consejera independiente

Educación

Licenciada en Derecho y Máster en Administración de Empresas EAE.

Trayectoria profesional

En el año 2009 pasa a ser miembro de la Junta Directiva de Stanpa, Asociación Nacional de Perfumería y Cosmética, convirtiéndose en el 2019 en presidenta de Stanpa y, a su vez, también en presidenta de la Fundación Stanpa.

Otros cargos actuales

Consejera Delegada Natura Bissé y Directora General del Grupo desde 2007. Desde 2008 es Patrono de la Fundación Ricardo Fisas Natura Bissé.

CRISTINA GARMENDIA
Consejera independiente

Educación

Licenciada en Ciencias Biológicas en la especialidad de Genética, Doctora en Biología Molecular por el Centro de Biología Molecular Severo Ochoa de la Universidad Autónoma de Madrid y MBA por el IESE, Universidad de Navarra.

Trayectoria profesional

Ha sido Ministra de Ciencia e Innovación del Gobierno de España durante la IX Legislatura (2008-2011).

Ha sido Vicepresidenta Ejecutiva y Directora Financiera del Grupo Amasua, Presidenta de la Asociación de Empresas Biotecnológicas (ASEBIO) y miembro de la Junta directiva de la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE) así como también ha sido miembro de los órganos de gobierno de, entre otras sociedades, Science & Innovation Link Office, Naturgy, Corporación Financiera Alba, Pelayo Mutua de seguros y Presidenta de Genetrix.

Otros cargos actuales

Es Consejera de Compañía de Distribución Integral Logista Holdings, de Mediaset, Ysios Capital Partners y Satlantis Microsats. Asimismo, es Presidenta de la Fundación COTEC, miembro de la Fundación España Constitucional, SEPI y miembro del Consejo Asesor de la Fundación Mujeres por África, así como miembro del Consejo Social de la Universidad de Sevilla.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

CONSEJEROS EXTERNOS INDEPENDIENTES

MARÍA AMPARO MORALEDA
Consejera independiente

Educación

Ingeniero Superior Industrial por ICAI y PDG por IESE.

Trayectoria profesional

Fue Directora de Operaciones para el área Internacional de Iberdrola con responsabilidad sobre Reino Unido y Estados Unidos (2009-2012) y dirigió Iberdrola Ingeniería y Construcción (2009-2011). Asimismo, ha sido miembro del Consejo de Administración de Faurecia (2012-2017).

Anteriormente, estuvo vinculada al Grupo IBM.Fue Presidenta ejecutiva de IBM para España y Portugal (2001-2009), ampliando la zona bajo su responsabilidad a Grecia, Israel y Turquía (2005-2009). Previamente, fue ejecutiva adjunta del Presidente de IBM Corporation (2000-2001), Directora General de INSA (filial de IBM Global Services) (1998-2000) y Directora de RRHH para EMEA de IBM Global Services (1995-1997).

Otros cargos actuales

Consejera Independiente en Solvay, Airbus Group y Vodafone.

Asimismo, es miembro del Consejo Rector del CSIC, del Consejo Asesor de SAP Ibérica, Spencer Stuart y KPMG, así como académica de número de la Real Academia de Ciencias Económicas y Financieras, miembro de la Academia de Ciencias Sociales y del Medio Ambiente de Andalucía, Patronato del MD Anderson Cancer Center de Madrid y el Intenational Advisory Board del IE.

JOHN S. REED
Consejero independiente

Educación

Licenciado en Filosofía, Letras y Ciencia en el Washington and Jefferson College y el Massachusetts Institute of Technology (MIT)

Trayectoria profesional

Fue teniente del Cuerpo de Ingenieros del Ejército de Estados Unidos (1962-1964), manteniendo posteriormente una vinculación durante 35 años con Citibank/Citicorp y Citigroup, los últimos dieciseis como Presidente, jubilándose a partir del año 2000. Posteriormente, volvió a trabajar como Presidente de la Bolsa de Nueva York (2003-2005) y ocupó el cargo de Presidente de la Corporación del MIT (2010-2014).

Otros cargos actuales

Presidente del Consejo de American Cash Exchange y del Boston Athenaeum, así como fideicomisario del NBER. Es miembro de la Junta de la Academia Americana de Artes y Ciencias y de la Sociedad Filosófica Americana.

EDUARDO JAVIER SANCHIZ
Consejero independiente

Educación

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Deusto y Master en Administración de Empresas por el IE.

Trayectoria profesional

Vinculado a Almirall desde 2004, Consejero Delegado (2011-2017). Previamente, ocupó los cargos de Director Ejecutivo de Desarrollo Corporativo y Finanzas y CFO, siendo miembro del Consejo de Administración desde 2005 y de la Comisión de Dermatología desde 2015.

Con anterioridad, ejerció diversos puestos en la farmacéutica americana Eli Lilly & Co. Entre los puestos relevantes se incluyen Director General en Bélgica y en México, así como Director Ejecutivo para el área de negocio que aglutina los países de centro, norte, este y sur de Europa.

Ha sido miembro del Consejo de la Cámara Americana de Comercio en México y del Consejo de la Asociación de industrias farmacéuticas en diversos países en Europa y Latinoamérica.

Otros cargos actuales

Es miembro del Consejo de Administración de Laboratorio Pierre Fabre y de su Comité Estratégico

KORO USARRAGA
Consejera independiente

Educación

Licenciada y Master en Administración de Empresas por ESADE.

PADE por IESE. Miembro del Registro Oficial de Auditores de Cuentas.

Trayectoria profesional

Trabajó durante 20 años en Arthur Andersen, siendo nombrada socia en 1993 de la división de auditoría.

En el año 2001 asume la responsabilidad de la Dirección General Corporativa de Occidental Hotels & Resorts. Fue Directora General de Renta Corporación y miembro del Consejo de Administración de NH Hotel Group (2015-2017).

Otros cargos actuales

Consejera de Vocento y Administradora de Vehicle Testing Equipment y de 2005 KP Inversiones.

NÚMERO TOTAL DE CONSEJEROS INDEPENDIENTES

7

% TOTAL DEL CONSEJO

43,75

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Doña Cristina Garmendia Mendizábal es miembro del Consejo Asesor de Banca Privada de CaixaBank. La remuneración percibida por su pertenencia al Consejo Asesor, en el ejercicio 2019 desde que es consejera, asciende a ocho mil euros, no considerándose significativa.

Perfil de los miembros del Consejo



44 % Independientes

50 % Dominicales

6 % Ejecutivos



37,50 % Dominicales Fundación Bancaria la Caixa / Criteria

12,50 % Dominicales Otros



El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Información relativa al **número de consejeras** al cierre de los últimos 4 ejercicios (C.1.4)

	Número de consejeras				% sobre el total de consejeros de cada categoría			
	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017	Ejercicio 2016	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017	Ejercicio 2016
Ejecutivas	0	0		0	0,00	0,00	0,00	0,00
Dominicales	2	2	2	1	25,00	25,00	28,57	16,67
Independientes	4	3	3	3	57,14	33,33	33,33	37,50
Otras Externas	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	**6**	**5**	**5**	**4**	**37,50**	**27,78**	**27,78**	**25,00**

Política de diversidad (C.1.5., C.1.6., C.1.7.)

CaixaBank cuenta con una Política de Selección, diversidad y evaluación de la idoneidad de consejeros y de los miembros de la Alta Dirección y otros titulares de funciones clave (en adelante la "Política"), aprobada por el Consejo de Administración el día 20 de septiembre de 2018.

Dicha Política tiene por objeto entre otros, la adecuada diversidad en la composición del Consejo de Administración que permita garantizar un amplio conjunto de conocimientos, cualidades, puntos de vista y experiencias en el seno del Consejo contribuyendo a promover opiniones diversas e independientes y un proceso de toma de decisiones sólido y maduro.

También es objetivo de la "Política" velar por una adecuada diversidad en la composición del Consejo, especialmente de género así como, en su caso, de formación y experiencia profesional, edad y origen geográfico. Respetar el principio de no discriminación e igualdad de trato constituye, por tanto, un elemento fundamental de la Política así como de los procedimientos para la selección y evaluación de la idoneidad de los consejeros de CaixaBank.

Los procedimientos de selección de miembros del Consejo de Administración no adolecen de sesgo alguno que obstaculice la selección de mujeres para dichos cargos dentro de la Sociedad. Asimismo, el artículo 15 del Reglamento del Consejo de Administración establece como una de las funciones asignadas a la Comisión de Nombramientos la de informar al Consejo sobre las cuestiones de diversidad de género, velando por que los procedimientos de selección de sus miembros favorezcan la diversidad de experiencias, conocimientos, y faciliten la selección de consejeras, y establecer un objetivo de representación para el sexo menos representado en el Consejo de Administración así como elaborar las orientaciones sobre cómo debe alcanzarse dicho objetivo, velando en todo caso por el cumplimiento de la política de diversidad aplicada en relación con el Consejo de Administración, de lo que da cuenta en el IAGC.

La adecuada diversidad en la composición del Consejo es tenida en cuenta a lo largo de todo el proceso de selección y evaluación de la idoneidad en CaixaBank valorándose, en particular la diversidad de género.

La Comisión de Nombramientos al analizar y proponer los perfiles de candidatos para proveer los puestos del Consejo de Administración tiene en cuenta las cuestiones de diversidad de género.

En particular, se aplican las siguientes medidas:

- En los procedimientos de selección y reelección de consejeros, al realizar la evaluación de la idoneidad se pondera el objetivo de favorecer la diversidad de género, conocimientos, formación y experiencia profesional, edad, y origen geográfico en la composición del Consejo.

- En todo momento, el Consejo de Administración y la Comisión de Nombramientos velan por que exista un adecuado equilibrio de conocimientos y experiencias, teniendo en cuenta también que se facilite la selección de candidatos del sexo menos representado y se evite cualquier clase de discriminación al respecto.

- En la evaluación anual de la composición y competencias del Consejo de Administración se tienen en cuenta los aspectos de diversidad indicados con anterioridad y, en particular, el porcentaje de miembros del Consejo del sexo menos representado, con el objetivo de dar cumplimiento a la Recomendación 14 del Código de Buen Gobierno sobre la presencia femenina en los Consejos de Administración. A estos efectos, la Comisión de Nombramientos debe documentar el grado de cumplimiento de este objetivo así como de aquellos otros que, en su caso, se hayan considerado pertinentes, e indicar, en caso de incumplimiento, las razones, las medidas para solucionarlo y el calendario de actuaciones.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

- Asimismo, la Comisión de Nombramientos, con la asistencia de Secretaría General y del Consejo, teniendo en cuenta el equilibrio de conocimientos, experiencia, capacidad y diversidad necesarios y existentes en el Consejo de Administración elabora y actualiza una matriz de competencias que se aprueba por el Consejo de Administración. Igualmente, la adecuada diversidad en la composición del Consejo ha sido tenida en cuenta a lo largo de todo el proceso de selección y evaluación de la idoneidad en CaixaBank valorándose, en particular la diversidad de género y la de formación y experiencia profesional, edad y origen geográfico.

Respecto al ejercicio 2019, el Consejo previo informe de la Comisión de Nombramientos ha considerado que tiene una composición satisfactoria con un adecuado equilibrio de conocimientos y experiencias entre sus miembros, tanto en el sector financiero como en otros ámbitos que se estiman relevantes para garantizar el correcto gobierno de la entidad de crédito y un conjunto de experiencias que aportan suficientes puntos de vista de carácter complementario.

En la verificación del cumplimiento de la política de selección de consejeros, la Comisión de Nombramientos ha concluido que se considera adecuada la estructura, tamaño y la composición del Consejo de Administración, en particular en cuanto a la diversidad de género y la de formación y experiencia profesional, edad y origen geográfico, de acuerdo con la verificación realizada del cumplimiento de la política de selección así como también teniendo en cuenta la reevaluación individual de la idoneidad de cada consejero que la Comisión de Nombramientos ha llevado a cabo, lo que ha permitido concluir que el Consejo de Administración en su conjunto es idóneo en términos de composición.

En ese particular, el Consejo considera conveniente continuar con la voluntad de reducir su tamaño cumpliendo en todo momento con los objetivos de diversidad establecidos en la "Política", especialmente en cuanto a la diversidad de género y, respetando igualmente las condiciones relativas a la composición del Consejo de Administración de CaixaBank establecidas por el Banco Central Europeo para la desconsolidación a efectos prudenciales de CriteriaCaixa en CaixaBank.

En cuanto a la diversidad de género, se destaca el incremento progresivo realizado en los últimos ejercicios, alcanzando en 2019 el 37,50 % del total de miembros del Consejo. Dicho porcentaje se encuentra en línea con el objetivo fijado por la Comisión de Nombramientos, conforme al cual en el 2020 el número de consejeras debe representar, al menos, el 30 % del total de miembros del Consejo de Administración, de acuerdo con la recomendación 14 del Código de Buen Gobierno. Y es voluntad del Consejo mantener como objetivo durante 2020 el cumplimiento de la recomendación 14 del Código, de manera que el porcentaje de consejeras se sitúe por encima del 30 %.

Al cierre del ejercicio 2019, las mujeres representan el 37,50 % del total de consejeros, el 57,14 % de los consejeros independientes y el 25 % de los consejeros dominicales.

La Comisión Ejecutiva está compuesta en un 33,33 % por consejeras. El 33,33 % de los miembros de la Comisión de Nombramientos y el 66,66 % de la Comisión de Retribuciones son mujeres, siendo la presidencia de esta última Comisión ejercida por una consejera.

La Comisión de Riesgos tiene entre sus miembros 2 consejeras que representa el 66,66 %. La Comisión de Auditoría y Control está compuesta en un 33,33 % por consejeras, siendo la presidencia ejercida por una consejera.

Y la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital, está compuesta en un 40 % por consejeras. Es decir, en todas las Comisiones de la Sociedad hay presencia de mujeres.

Por todo ello, se puede decir que el Consejo de Administración de CaixaBank se encuentra en la franja alta del IBEX 35, en cuanto a la presencia de mujeres, tal y como se aprecia en el Informe publicado por la CNMV sobre los Informes de gobierno corporativo de las entidades emisoras de valores admitidos a negociación en mercados regulados del ejercicio 2018 (cuya media se sitúa en el 23,1 % en 2018).

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Consejeros dominicales, representantes de accionistas con **participación inferior al 3%** (C.1.8)

FUNDACIÓN BANCARIA CAJA NAVARRA, FUNDACIÓN CAJACANARIAS Y FUNDACIÓN CAJA DE BURGOS

» Justificación

Vigencia del Pacto de Accionistas descrito en el apartado (A.7) donde se prevé el derecho de los firmantes del pacto a proponer un consejero en CaixaBank.

MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA

» Justificación

Las mismas constan en el Informe de la Comisión de Nombramientos al Consejo que integra, a su vez y como anexo, el Informe del Consejo sobre la propuesta de nombramiento de don Ignacio Garralda Ruiz de Velasco como consejero dominical que se sometió y se aprobó por la Junta General de Accionistas de 2017.

El anteriormente mencionado Informe esgrime que la incorporación al Consejo de Administración de CaixaBank del Sr. Garralda aportará relevantes ventajas derivadas de su alta experiencia y cualificación y facilitará además un mayor desarrollo de la actual alianza estratégica entre el Grupo CaixaBank y el Grupo Mutua Madrileña.



No se han recibido ni atendido peticiones formales de presencia en el consejo procedentes de accionistas cuya participación accionarial es igual o superior a la de otros a cuya instancia se hubieran designado consejeros dominicales.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Facultades delegadas del Consejo (C.1.9)

GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE

Se delegan todas las facultades legal y estatutariamente delegables, sin perjuicio de las limitaciones establecidas en el Reglamento del Consejo de Administración para la delegación de facultades que, en todo caso, aplican a efectos internos.

COMISIÓN EJECUTIVA

La Comisión Ejecutiva tiene delegadas todas las competencias y facultades legal y estatutariamente delegables. A efectos internos, la Comisión Ejecutiva tiene las limitaciones establecidas en el artículo 4 del Reglamento del Consejo de Administración.

Cargos desempeñados por los Consejeros en otras sociedades del grupo CxB (C.1.10)

Nombre o denominación social del consejero	Denominación social de la entidad del grupo	Cargo	¿Tiene funciones ejecutivas?
Don Tomás Muniesa Arantegui	Vidacaixa, S.A., de Seguros y Reaseguros	Vicepresidente	No
Don Gonzalo Gortázar Rotaeche	Vidacaixa, S.A., de Seguros y Reaseguros	Presidente	No
Don Gonzalo Gortázar Rotaeche	Banco BPI, S.A.	Consejero	No

Cargos desempeñados por los Consejeros en otras sociedades cotizadas (C.1.11 y C.1.12)

Nombre o denominación social del consejero	Denominación social de la entidad cotizada	Cargo
Don Ignacio Garralda Ruiz de Velasco	Endesa, S.A.	Consejero
Don Ignacio Garralda Ruiz De Velasco	BME Holding, S.A.	Vicepresidente 1º
Don Jordi Gual Solé	Erste Group Bank, AG.	Miembro del Consejo de Vigilancia
Don Jordi Gual Solé	Telefónica, S.A.	Consejero
Doña María Amparo Moraleda Martínez	Solvay, S.A.	Consejera
Doña María Amparo Moraleda Martínez	Airbus Group, S.E.	Consejera
Doña María Amparo Moraleda Martínez	Vodafone Group PLC	Consejera
Don Marcelino Armenter Vidal	Naturgy Energy Group, S.A.	Consejero
Doña Cristina Garmendia Mendizábal	Mediaset España Comunicación, S.A.	Consejera
Doña Cristina Garmendia Mendizábal	Compañía de Distribución Integral Logista Holdings, S.A.	Consejera
Doña Koro Usarraga Unsain	Vocento, S.A.	Consejera

La información sobre consejeros y cargos ostentados en consejos de otras sociedades cotizadas se refiere al cierre del ejercicio.

Respecto al cargo ostentado por el Sr. Jordi Gual Solé en Erste Group Bank, AG su nomenclatura es Miembro del Consejo de Vigilancia. No obstante, en el Anexo Estadístico del IAGC por limitaciones del formulario electrónico, está indicado como consejero.

La sociedad ha establecido reglas sobre el número máximo de consejos de sociedades de los que puedan formar parte sus consejeros, según se establece en el artículo 32.4 del Reglamento del Consejo de Administración, los consejeros de CaixaBank deberán observar las limitaciones en cuanto a la pertenencia a Consejos de Administración que establezca la normativa vigente de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Funcionamiento del Consejo
(C.1.15, C.1.20, C.1.24, C.1.25, C.1.26, C.1.27, C.1.28, C.1.29 y C.1.35)



Modificaciones en el Reglamento del Consejo

En su sesión del 21 de febrero de 2019, el Consejo de Administración de CaixaBank acordó modificar el apartado 4 del artículo 15 del Reglamento del Consejo de Administración, cuya finalidad era establecer expresamente que las actas de la Comisión de Nombramientos y de la Comisión de Retribuciones se remitan o entreguen a todos los miembros del Consejo de Administración en lugar de quedar a su disposición en la Secretaría de la Sociedad. De este modo, se aplica el mismo régimen que el que rige para las actas de la Comisión de Auditoría y Control y de la Comisión de Riesgos.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 529 de la Ley de Sociedades de Capital, las modificaciones fueron comunicadas a la Comisión Nacional del Mercado de Valores ("CNMV"), elevadas a público e inscritas en el Registro Mercantil. Una vez inscritas en el Registro Mercantil el 3 de julio de 2019, los textos completos se publicaron por la CNMV y por CaixaBank, S.A. en la página web corporativa (www.CaixaBank.com).

Delegación del voto

Respecto a las normas sobre la delegación de voto, existe la previsión del artículo 17 del Reglamento del Consejo que establece que los consejeros deberán asistir personalmente a las reuniones del Consejo. No obstante, cuando no puedan hacerlo personalmente, procurarán otorgar su representación por escrito y con carácter especial para cada sesión a otro miembro del Consejo incluyendo las oportunas instrucciones. Los consejeros no ejecutivos solo podrán hacerlo en otro consejero no ejecutivo, si bien en el caso de los consejeros independientes, únicamente podrán otorgar su representación a favor de otro consejero independiente.

Asimismo se dispone en la regulación interna que la representación podrá conferirse por cualquier medio postal, electrónico o por fax siempre que quede asegurada la identidad del consejero.

No obstante todo lo anterior, para que el representante pueda atenerse al resultado del debate en el Consejo, es habitual, que las representaciones cuando se dan, siempre de acuerdo con los condicionamientos legales, no se producen, en general, con instrucciones específicas. Esta situación tiene lugar de forma coherente con lo establecido en la Ley sobre las facultades del Presidente del Consejo, al que se atribuye entre otras la de estimular el debate y la participación activa de los consejeros durante las sesiones, salvaguardando su libre toma de posición.

Toma de decisión

No se exigen mayorías reforzadas, distintas de las legales, en algún tipo de decisión.

» **NÚMERO DE REUNIONES DEL CONSEJO** **12**

» **NÚMERO DE REUNIONES DEL CONSEJO SIN LA ASISTENCIA DEL PRESIDENTE** **0**

El Consejo de Administración ha celebrado doce reuniones así como una sesión de trabajo "off-site" el 26 de septiembre.

» **NÚMERO DE REUNIONES CON LA ASISTENCIA PRESENCIAL DE AL MENOS EL 80% DE LOS CONSEJEROS** **12**

» **% DE ASISTENCIA PRESENCIAL SOBRE EL TOTAL DE VOTOS DURANTE EL EJERCICIO** **97,89 %**

» **NÚMERO DE REUNIONES CON LA ASISTENCIA PRESENCIAL, O REPRESENTACIONES REALIZADAS CON INSTRUCCIONES ESPECÍFICAS, DE TODOS LOS CONSEJEROS** **8**

» **% DE VOTOS EMITIDOS CON ASISTENCIA PRESENCIAL Y REPRESENTACIONES REALIZADAS CON INSTRUCCIONES ESPECÍFICAS, SOBRE EL TOTAL DE VOTOS DURANTE EL EJERCICIO** **97,89 %**

En CaixaBank durante el ejercicio 2019, el número total de no asistencias de consejeros se limitó a 4 ausencias, habiendo considerado como no asistencia las delegaciones sin instrucciones específicas. Las inasistencias se producen en los casos de imposibilidad de asistir, y las representaciones cuando se dan, no se producen, en general, con instrucciones específicas para que el representante pueda atenerse al resultado del debate en el Consejo.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Por lo tanto, el porcentaje de no asistencias sobre el total de votos durante el ejercicio 2019 es del 2,11%, teniendo en cuenta que se han considerado como no asistencia, las delegaciones sin instrucciones específicas.

Reuniones del consejero coordinador sin la asistencia ni representación de ningún consejero ejecutivo:

NÚMERO DE REUNIONES	4

El Consejero Coordinador no se introdujo en CaixaBank por tener un Presidente Ejecutivo sino como una garantía más en el proceso de desconsolidación con el anterior socio de control. Por esta razón, dedica más tiempo a los consejeros independientes. En 2019 ha mantenido dos reuniones con los consejeros independientes, una con los consejeros dominicales y otra con los consejeros microdominicales. De todas las reuniones se da cuenta en el Consejo de Administración, donde se debaten las propuestas de mejora.

Reuniones de las distintas comisiones del consejo:

NÚMERO DE REUNIONES DE LA COMISIÓN EJECUTIVA	19
NÚMERO DE REUNIONES DE LA COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CONTROL	18
NÚMERO DE REUNIONES DE LA COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS	8
NÚMERO DE REUNIONES DE LA COMISIÓN DE RETRIBUCIONES	9
NÚMERO DE REUNIONES DE LA COMISIÓN DE RIESGOS	15
NÚMERO DE REUNIONES DE LA COMISIÓN DE INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL	1

Información

Existe un procedimiento para que los consejeros puedan contar con la información necesaria para preparar las reuniones de los órganos de administración con tiempo suficiente.

De conformidad con lo establecido en el artículo 22 del Reglamento del Consejo, en el desempeño de sus funciones, el consejero tiene el deber de exigir y el derecho de recabar de la Sociedad la información necesaria que le sirva para el cumplimiento de sus obligaciones. Para ello, el consejero deberá solicitar información sobre cualquier aspecto de la Sociedad y examinar sus libros, registros, documentos y demás documentación. El derecho de información se extiende a las sociedades participadas siempre que ello fuera posible.

La solicitud se dirigirá al Presidente del Consejo, si tiene carácter ejecutivo y, en su defecto al Consejero Delegado, quién la hará llegar al interlocutor apropiado y en el supuesto que a su juicio considere que se trata de información confidencial le advertirá al consejero de esta circunstancia así como de su deber de confidencialidad.

Con independencia de lo anterior, en general los documentos que deben ser aprobados por el Consejo y especialmente aquellos que por su extensión no pueden ser asimilados durante la sesión se remiten a los miembros del Consejo con antelación a las reuniones del órgano de administración.

El Consejo y la Auditoría (C.1.27, C.1.28, C.1.30, C.1.31, C.1.32, C.1.33 y C.1.34)

La relación con el mercado y la independencia de los auditores externos

En cuanto a las relaciones con los sujetos que intervienen en los mercados, la Sociedad actúa bajo los principios de la transparencia y no discriminación presentes en la legislación que le es aplicable y según lo dispuesto en el Reglamento del Consejo de Administración que establece que se informará al público de forma inmediata sobre toda información relevante a través de las comunicaciones a la CNMV y de la página web corporativa. Por lo que respecta a la relación con analistas y bancos de inversión, el Departamento de Relación con Inversores coordina la relación de la Sociedad con analistas, accionistas e inversores institucionales gestionando sus peticiones de información con el fin de asegurar a todos un trato equitativo y objetivo.

En este sentido de acuerdo con la Recomendación 4 del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas, el Consejo de Administración de la Sociedad, en el marco de su competencia general de determinar las políticas y estrategias generales de la Sociedad, aprobó, en su sesión de 30 de julio de 2015, la Política de información, comunicación y contactos con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto, disponible en la web corporativa de la Sociedad.

En el marco de dicha Política y a raíz de las competencias atribuidas al Consejero Coordinador nombrado en 2017, le corresponde mantener contactos, cuando resulte apropiado, con inversores y accionistas para conocer sus puntos de vista a efectos de formarse una opinión sobre sus preocupaciones, en particular, en relación con el gobierno corporativo de la Sociedad.

Asimismo y de acuerdo con la normativa interna, entre las competencias atribuidas legalmente al pleno del Consejo de Administración, se encuentra específicamente la supervisión del proceso de divulgación de información y las comunicaciones relativas a la Sociedad, correspondiéndole por tanto, la gestión y supervisión al más alto nivel de la información suministrada a los accionistas, a los inversores institucionales y a los mercados en general. En este sentido, el Consejo de Administración, a través de los órganos y departamentos correspondientes, procura tutelar, proteger y facilitar el ejercicio de los derechos de los accionistas, de los inversores institucionales y de los mercados en general en el marco de la defensa del interés social, de conformidad con los siguientes principios:

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Transparencia, igualdad de trato y no discriminación, información continua, afinidad con el interés social, vanguardia en el uso de las nuevas tecnologías y Cumplimiento de la Ley y de la normativa interna de CaixaBank.

Los anteriores principios son de aplicación a la información facilitada y a las comunicaciones de la Sociedad con los accionistas, inversores institucionales y a las relaciones con los mercados y con las demás partes interesadas, tales como, entre otras, entidades financieras intermediarias, gestoras y depositarias de las acciones de la Sociedad, analistas financieros, organismos de regulación y supervisión, asesores de voto (proxy advisors), agencias de información y agencias de calificación crediticia (rating).

En particular, la Sociedad tendrá presente de manera especial las reglas sobre tratamiento de la información privilegiada y de la información relevante que recogen tanto la normativa aplicable como las normas de la Sociedad respecto de relaciones con los accionistas y comunicación con los mercados de valores contenidas en el Código Ético y Principios de Actuación de CaixaBank, en el Reglamento Interno de Conducta de CaixaBank, S.A. en el ámbito del mercado de valores y en el Reglamento del Consejo de Administración de la Sociedad (también disponibles en la web corporativa de la Sociedad).

Respecto a los auditores externos, la Comisión de Auditoría y Control además de la función de elevar al Consejo de Administración, para su sometimiento a la Junta General de Accionistas, la propuestas de selección, nombramiento, reelección y sustitución del auditor externo, está encargada de establecer las oportunas relaciones con el auditor de cuentas para recibir información sobre aquellas cuestiones que puedan poner en riesgo la independencia de este, y cualesquiera otras relacionadas con el proceso de desarrollo de la auditoría de cuentas. En todo caso, la Comisión de Auditoría y Control deberá recibir anualmente de los auditores externos la declaración de su independencia en relación con la Sociedad o entidades vinculadas a ésta directa o indirectamente, así como la información de los servicios adicionales de cualquier clase prestados a estas entidades por el citado auditor externo, o por las personas o entidades vinculadas a este de acuerdo con lo dispuesto en la legislación sobre auditoría de cuentas. Asimismo, la Comisión de Auditoría y Control emitirá anualmente, con carácter previo a la emisión del informe de auditoría de cuentas, un informe en el que se expresará una opinión sobre la independencia del auditor de cuentas. Este informe deberá contener, en todo caso, la valoración de la prestación de los servicios adicionales mencionados anteriormente, individualmente considerados y en su conjunto, distintos de la auditoría legal y en relación con el régimen de independencia o con la normativa reguladora de auditoría.

Como mecanismo adicional para asegurar la independencia del auditor, el artículo 45. 4 de los Estatutos Sociales establece que la Junta General no podrá revocar a los auditores antes de que finalice el periodo para el que fueron nombrados, a no ser que medie justa causa. Asimismo, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de la normativa aplicable y la independencia de los trabajos de auditoría, la Sociedad dispone de una Política de Relación con el Auditor Externo.

En cuanto a los mecanismos concretos establecidos para preservar la independencia de los auditores externos, el Consejo de Administración de CaixaBank, en el ejercicio 2018 aprobó la Política de Relación con los Auditores Externos. Dicha Política tiene como objetivo adecuar el proceso de designación del Auditor de Cuentas de CaixaBank, S.A. y su Grupo Consolidado al marco normativo, garantizando que se realiza mediante un proceso imparcial y transparente y que tanto esta designación como el marco de relaciones con el Auditor se desarrolla de conformidad con la normativa aplicable.

Esta Política recoge, entre otros, los principios que deben regir la selección, contratación, nombramiento, reelección y cese del Auditor de Cuentas de CaixaBank, así como el marco de relaciones entre ambos.

La firma de auditoría realiza otros trabajos para la sociedad y/o su grupo distintos de los de auditoría:

	SOCIEDAD	SOCIEDADES DEL GRUPO	TOTAL
IMPORTE DE OTROS TRABAJOS DISTINTOS DE LOS DE AUDITORÍA (MILES DE EUROS)	532	625	1.157
IMPORTE TRABAJOS DISTINTOS DE LOS DE AUDITORÍA / IMPORTE TRABAJOS DE AUDITORÍA (EN %)	32 %	29 %	30 %

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019



Número de ejercicios que la firma actual de auditoría lleva de forma ininterrumpida realizando la auditoría de las cuentas anuales individuales y/o consolidadas de la sociedad.

NÚMERO DE EJERCICIOS ININTERRUMPIDOS

2 INDIVIDUALES

2 CONSOLIDADAS

Nº DE EJERCICIOS AUDITADOS POR LA FIRMA ACTUAL DE AUDITORÍA / Nº DE EJERCICIOS QUE LA SOCIEDAD O SU GRUPO HAN SIDO AUDITADOS (EN %)

10 % INDIVIDUALES

10 % CONSOLIDADAS

Con carácter general la Comisión de Auditoría y Control es la encargada de velar por la correcta elaboración de la información financiera y entre sus funciones están las siguientes que entre otras buscan evitar la existencia de informes de auditoría con salvedades:

En relación con la supervisión de la información financiera:

- informar a la Junta General de Accionistas sobre las cuestiones que se planteen en materias que sean competencia de la Comisión y, en particular, sobre el resultado de la auditoría, explicando cómo esta ha contribuido a la integridad de la información financiera y la función que la Comisión ha desempeñado en este proceso;

- supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera preceptiva relativa a la Sociedad y, en su caso, al Grupo, revisando las cuentas de la Sociedad, el cumplimiento de los requisitos normativos en esta materia, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados.

  Y en particular, conocer, entender y supervisar la eficacia del sistema de control interno de la información financiera (SCIIF), concluyendo sobre el nivel de confianza y fiabilidad del sistema, así como informar las propuestas de modificación de principios y criterios contables sugeridos por la dirección, en orden a garantizar la integridad de los sistemas de información contable y financiera, incluidos el control financiero y operativo, y el cumplimiento al respecto de la legislación aplicable. La Comisión podrá presentar recomendaciones o propuestas al Consejo de Administración dirigidas a salvaguardar la integridad de la información financiera preceptiva;

- velar por que el Consejo de Administración procure presentar las Cuentas Anuales a la Junta General de accionistas sin limitaciones ni salvedades en el informe de auditoría y que, en el supuesto excepcional en que existan salvedades, tanto el Presidente de la Comisión como los auditores expliquen con claridad a los accionistas el contenido y alcance de dichas limitaciones o salvedades;

- informar, con carácter previo, al Consejo de Administración sobre la información financiera, y no financiera relacionada, que la Sociedad deba hacer pública periódicamente a los mercados y a sus órganos de supervisión.

Durante el ejercicio 2019, la Sociedad no ha cambiado de auditor externo. El informe de auditoría de las cuentas anuales del ejercicio anterior no presenta reservas o salvedades. Las cuentas anuales individuales y consolidadas que se presentan al Consejo para su formulación, no están previamente certificadas. Sin perjuicio de ello, se hace constar que en el proceso del Sistema Interno de Control de la Información Financiera (SCIIF), los estados financieros a 31 de diciembre de 2019, que forman parte de las cuentas anuales, son objeto de certificación por el Director Ejecutivo de Intervención, Control de Gestión y Capital de la Sociedad.

Opas (C.1.38)

La Sociedad no ha celebrado acuerdos significativos que entren en vigor, sean modificados o concluyan en caso de cambio de control de la sociedad a raíz de una oferta pública de adquisición, y sus efectos.

Selección (C.1.16, C.1.21, C.1.22, y C.1.23)

De acuerdo con lo establecido en el artículo 529 decies, del Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, y en los artículos 5, 6 y 18 a 21 del Reglamento del Consejo de Administración, las propuestas de nombramiento de consejeros que someta el Consejo de Administración a la consideración de la Junta General y los acuerdos de nombramiento que adopte el propio Consejo en virtud de las facultades de cooptación que tiene legalmente atribuidas deberán estar precedidas de la correspondiente propuesta de la Comisión de Nombramientos, cuando se trate de consejeros independientes y de un informe en el caso de los restantes consejeros. Las propuestas de nombramientos o de reelección de consejeros van acompañadas de un informe justificativo del Consejo de Administración en el que se valore la competencia, experiencia y méritos del candidato propuesto.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Asimismo, el Consejo de Administración, en el ejercicio de sus facultades de propuesta a la Junta General y de cooptación para la cobertura de vacantes, vela para que, en la composición de este órgano, los consejeros externos o no ejecutivos representen mayoría sobre los consejeros ejecutivos y que estos sean el mínimo necesario.

También vela para que dentro del grupo mayoritario de los consejeros no ejecutivos, se integren los titulares o los representantes de los titulares de participaciones significativas estables en el capital de la Sociedad o aquellos accionistas que hubieran sido propuestos como consejeros aunque su participación accionarial no sea una participación significativa (consejeros dominicales) y profesionales de reconocido prestigio que puedan desempeñar sus funciones sin verse condicionados por relaciones con la Sociedad o su grupo, sus directivos o sus accionistas significativos (consejeros independientes).

Para la calificación de los consejeros se utilizan las definiciones establecidas en la normativa aplicable y que se encuentran recogidas en el artículo 19 del Reglamento del Consejo de Administración.

Asimismo vela para que dentro de los consejeros externos, la relación entre dominicales e independientes refleje la proporción existente entre el capital de la Sociedad representado por dominicales y el resto del capital y que los consejeros independientes representen, al menos, un tercio total de consejeros.

Ningún accionista puede estar representado en el Consejo de Administración por un número de consejeros dominicales superior al cuarenta por ciento del total de miembros del Consejo de Administración, sin perjuicio del derecho de representación proporcional que corresponde a los accionistas en los términos previstos en la Ley.

Los consejeros ejercen su cargo durante el plazo previsto por los Estatutos (que es de 4 años) mientras la Junta General no acuerde su separación ni renuncien a su cargo, y pueden ser reelegidos, una o varias veces por periodos de igual duración. No obstante, los consejeros independientes no permanecen como tales durante un período continuado superior a 12 años.

Los designados por cooptación ejercen su cargo hasta la fecha de la siguiente reunión de la Junta General o hasta que transcurra el término legal para la celebración de la Junta que deba resolver sobre la aprobación de las cuentas del ejercicio anterior, pero si la vacante se produjese una vez convocada la Junta General y antes de su celebración, el nombramiento del consejero por cooptación por el Consejo para cubrir dicha vacante tiene efectos hasta la celebración de la siguiente Junta General.

El 20 de septiembre de 2018 el Consejo de Administración aprobó la Política de selección, diversidad y evaluación de la idoneidad de consejeros y de los miembros de la Alta Dirección y otros titulares de funciones clave de CaixaBank y su grupo (en adelante la "Política"). La "Política" forma parte del sistema de gobierno corporativo de la Sociedad, y recoge los principales aspectos y compromisos de la Sociedad y su Grupo en materia de nombramiento y selección de consejeros.

En el proceso de selección de consejeros, respecto a los requisitos individuales, los candidatos a ser consejeros y los consejeros deben reunir los requisitos de idoneidad necesarios para el ejercicio de su cargo de acuerdo con lo dispuesto en la normativa aplicable. En particular, deberán poseer reconocida honorabilidad comercial y profesional, tener conocimientos y experiencia adecuados para desempeñar sus funciones y estar en disposición de ejercer un buen gobierno de la sociedad.

Asimismo, se tienen en cuenta las condiciones que la normativa vigente establece en relación con la composición del Consejo de Administración en su conjunto. En particular, la composición del Consejo de Administración en su conjunto debe reunir conocimientos, competencias y experiencia suficientes en el gobierno de entidades de crédito para comprender adecuadamente las actividades de la Sociedad, incluidos sus principales riesgos, así como para asegurar la capacidad efectiva del Consejo de Administración para tomar decisiones de forma independiente y autónoma en interés de la Sociedad.

La Comisión de Nombramientos, con la asistencia de Secretaría General y del Consejo, teniendo en cuenta el equilibrio de conocimientos, experiencia, capacidad y diversidad necesarios y existentes en el Consejo de Administración elabora y mantiene actualizada una matriz de competencias que se aprueba por el Consejo de Administración.

En su caso, los resultados de la aplicación de la matriz pueden servir para identificar necesidades futuras de formación o áreas a reforzar en futuros nombramientos.

El procedimiento de selección de los miembros del Consejo que se establece en la "Política" se complementa, en aquellos aspectos que resulten de aplicación, con lo previsto en el Protocolo de Procedimientos de Evaluación de la Idoneidad y Nombramientos de Consejeros y miembros de Alta Dirección y otros titulares de funciones clave de CaixaBank (el "Protocolo de Idoneidad", en adelante) o norma interna equivalente existente en cada momento.

En el Protocolo de Idoneidad se establecen las unidades y procedimientos internos de la Sociedad para llevar a cabo la selección y evaluación continua de los miembros de su Consejo de Administración, los directores generales y asimilados, los responsables de las funciones de control interno y otros puestos clave de CaixaBank, tal como estos se definen en la legislación aplicable. De acuerdo con el "Protocolo de Idoneidad", es al Consejo de Administración en pleno a quien corresponde evaluar la idoneidad para el ejercicio del cargo de consejero, que lo hace en base a la propuesta de informe que elabora la Comisión de Nombramientos. Además del procedimiento previsto para la evaluación previa al nombramiento como consejero, el Protocolo de Idoneidad también establece los procedi-

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

mientos para una evaluación continuada del consejero y para una evaluación por circunstancias sobrevenidas que puedan afectar a su idoneidad para el ejercicio del cargo.

No existen requisitos específicos, distintos de los relativos a los Consejeros, para ser nombrado Presidente del Consejo de Administración. Asimismo, ni en los Estatutos ni en el Reglamento del Consejo se establece límite de edad para ser consejero, tampoco un mandato limitado ni otros requisitos más estrictos adicionales a los previstos legalmente para ser consejeros independientes, distinto al establecido en la normativa.

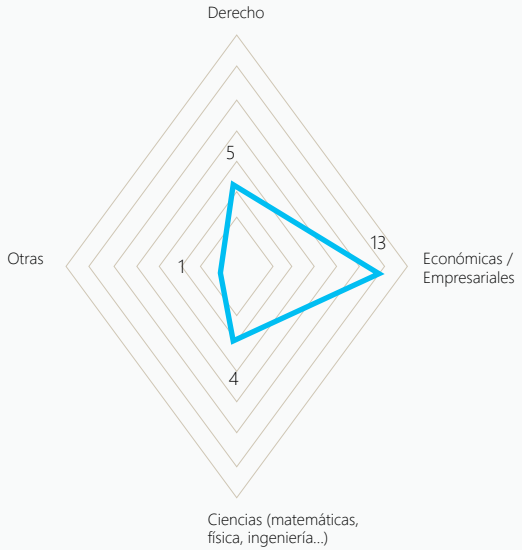
Los consejeros cesan en el cargo cuando haya transcurrido el período para el que fueron nombrados, cuando lo decida la Junta General en uso de las atribuciones que tiene conferidas legal o estatutariamente y cuando renuncien.

Y deben poner su cargo a disposición del Consejo de Administración en los supuestos enumerados el apartado que sigue a continuación (C.1.19) de este Informe y formalizar, si este lo considera conveniente, la correspondiente dimisión.

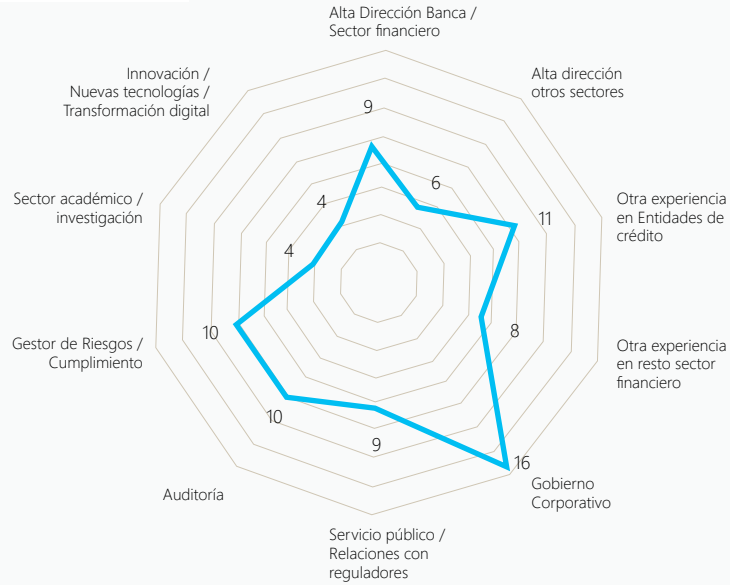
Cuando un consejero cese en su cargo antes del término de su mandato debe explicar las razones en una carta que remite a todos los miembros del Consejo de Administración.

Matriz de conocimientos, experiencia y diversidad del Consejo de Administración de CaixaBank (Diciembre 2019)

>> FORMACIÓN



>> EXPERIENCIA



Del análisis de la matriz se concluye que el Consejo de Administración de CaixaBank tiene en el momento del presente informe, una composición satisfactoria con un adecuado equilibrio de conocimientos y experiencias entre sus miembros, tanto en el sector financiero como en otros ámbitos que se estiman relevantes para garantizar el correcto gobierno de la entidad de crédito y un conjunto de experiencias que aportan suficientes puntos de vista de carácter complementario.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Obligación de **dimitir** (C.1.19 y C.1.36)

De conformidad con lo establecido en el artículo 21.2 del Reglamento del Consejo de Administración, los consejeros deberán poner su cargo a disposición del Consejo y formalizar, si éste lo considera conveniente, la correspondiente dimisión en los siguientes casos:

a. cuando cesen en los puestos, cargos o funciones ejecutivas a los que estuviere asociado su nombramiento como consejero;

b. cuando se vean incursos en alguno de los supuestos de incompatibilidad o prohibición legalmente previstos o dejen de reunir los requisitos de idoneidad exigidos por la normativa vigente;

c. cuando resulten procesados por un hecho presuntamente delictivo o sean objeto de un expediente disciplinario por falta grave o muy grave instruido por las autoridades supervisoras;

d. cuando su permanencia en el Consejo pueda poner en riesgo los intereses de la Sociedad o cuando desaparezcan las razones por las que fueron nombrados. En particular, en el caso de los consejeros dominicales, cuando el accionista a quien representen transmita íntegramente su participación accionarial. También lo deberán hacer cuando dicho accionista rebaje su participación accionarial hasta un nivel que exija la reducción del número de consejeros dominicales;

e. cuando se produjeran cambios significativos en su situación profesional o en las condiciones en virtud de las cuales hubiera sido nombrado consejero; y

f. cuando por hechos imputables al consejero su permanencia en el Consejo cause un daño grave al patrimonio o reputación sociales a juicio de éste.

En el artículo 21.3 del Reglamento del Consejo de Administración se establece que, en caso de que una persona física representante de una persona jurídica consejero incurriera en alguno de los supuestos previstos anteriormente, el representante persona física deberá poner su cargo a disposición de la persona jurídica que lo hubiere nombrado. Si esta decidiera mantener al representante para el ejercicio del cargo de consejero, el consejero persona jurídica deberá poner su cargo de consejero a disposición del Consejo de Administración.

Todo ello, sin perjuicio de lo dispuesto en el Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, sobre los requisitos de honorabilidad que deben cumplir los consejeros y de las consecuencias de la pérdida sobrevenida de ésta y demás normativa o guías aplicables por la naturaleza de la entidad.

Procesados (C.1.37)

Ningún miembro del consejo de administración ha informado a la sociedad que ha resultado procesado o se ha dictado contra él auto de apertura de juicio oral, por alguno de los delitos señalados en el artículo 213 de la Ley de Sociedades de Capital.



El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Evaluación (C.1.17 y C.1.18)

Teniendo en cuenta las conclusiones del Informe de evaluación del Consejo de Administración del ejercicio 2018, durante el ejercicio 2019 la Comisión de Nombramientos ha realizado un seguimiento de todas las medidas y acciones de mejora organizativas que se explican a continuación.

A parte de las medidas ya mencionado como principales hitos de Gobierno Corporativo en el ejercicio 2019, consistente en la reducción del tamaño del Consejo de Administración y de la creación de la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital, así como haber alcanzado tras la JGA de 2019, el 37,50% de presencia femenina en la composición del Consejo durante el ejercicio 2019, en CaixaBank se siguió avanzado y desarrollando prácticas organizativas y de trabajo que han dotado de mayor eficiencia y calidad al funcionamiento del Consejo de Administración.

En particular cabe destacar que se ha avanzado en la mejora de herramientas técnicas y de aspectos organizativos diversos desde la optimización de agendas hasta la estructuración de las reuniones así como la ampliación de plazos relativos a la planificación y organización de los trabajos.

Respecto a las Comisiones, durante el ejercicio 2019, se modificó el Reglamento del Consejo para extender la obligación de remisión de las actas de las sesiones de la Comisión de Nombramientos y de la Comisión de Retribuciones a todos los consejeros, tal y como ya se efectuaba con las de la Comisión de Auditoría y Control, la Comisión de Riesgos y la Comisión Ejecutiva.

Descripción proceso de evaluación y áreas evaluadas

El Consejo de Administración realiza anualmente la evaluación prevista en el artículo 529 nonies de la Ley de Sociedades de Capital y en el apartado séptimo del artículo 16 del Reglamento del Consejo de Administración. Asimismo, se tiene en cuenta el actual Código de Buen Gobierno de febrero de 2015 que recoge en su Recomendación 36 la autoevaluación periódica del desempeño del Consejo de Administración y el de sus Comisiones.

El Consejo de Administración ha realizado la autoevaluación de su funcionamiento en 2019 utilizando como base los cuestionarios de autoevaluación aprobados por la Comisión de Nombramientos en 2018, introduciendo algunos cambios puntuales. A estos efectos, se ha tenido en cuenta que al mantener prácticamente el mismo cuestionario de autoevaluación que en el ejercicio anterior se ha podido incorporar al ejercicio de 2019 la comparativa de resultados con el ejercicio anterior.

La metodología aplicada se ha basado fundamentalmente en el análisis de las respuestas a los cuestionarios. Se evalúan los siguientes aspectos:

Funcionamiento del Consejo de Administración (preparación, dinámica y cultura; valoración de las herramientas de trabajo puestas a disposición de los consejeros y valoración del proceso de autoevaluación del Consejo de Administración); composición y funcionamiento de las comisiones, desempeño del Presidente, del Consejero Delegado, del Consejero Independiente Coordinador y del Secretario del Consejo de Administración, así como evaluación individual de cada consejero por sus pares.

Igualmente, a los miembros de cada comisión se les envía un formulario detallado de autoevaluación del funcionamiento de la comisión respectiva.

Los resultados y las conclusiones alcanzadas, incluidas las recomendaciones, se han recogido en el documento de análisis de la evaluación del desempeño del Consejo de Administración de CaixaBank y sus Comisiones correspondiente al ejercicio 2019 que fue aprobado por el Consejo de Administración.

Con carácter general y a la vista de las respuestas recibidas de los consejeros al ejercicio de autoevaluación y de los informes de actividad elaborados por cada una de las Comisiones, que el Consejo de Administración evalúa favorablemente la calidad y eficiencia de su funcionamiento así como el de sus Comisiones durante el ejercicio 2019.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Remuneración del Consejo de Administración (C.1.13. y C.1.39)

» 6.831

REMUNERACIÓN DEVENGADA EN EL EJERCICIO A FAVOR DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN (MILES DE EUROS)[1]

» 5.546

IMPORTE DE LOS DERECHOS ACUMULADOS POR LOS CONSEJEROS ACTUALES EN MATERIA DE PENSIONES (MILES DE EUROS)

» 0

IMPORTE DE LOS DERECHOS ACUMULADOS POR LOS CONSEJEROS ANTIGUOS EN MATERIA DE PENSIONES (MILES DE EUROS)[2]

[1] En la Política de Remuneraciones se desglosa la remuneración de los miembros del Consejo de Administración en "su condición de tales" y del "Consejero Ejecutivo".

[2] No se informa de los derechos consolidados por antiguos consejeros en materia de pensiones, dado que la sociedad no mantiene ningún tipo de compromiso (de aportación o de prestación) en relación con estos exconsejeros ejecutivos en virtud del sistema de pensiones.

La remuneración de los consejeros del ejercicio 2019 que se informa en este apartado tiene en cuenta los siguientes aspectos:

A cierre del ejercicio 2019, el Consejo de Administración está compuesto por 16 miembros, siendo el Consejero Delegado, don Gonzalo Gortázar, el único miembro que ejerce funciones ejecutivas.

El 5 de abril de 2019, la Junta General de Accionistas acordó reducir en dos el número de consejeros, fijando en dieciséis el número total de miembros del Consejo y, asimismo, aprobó el nombramiento de don Marcelino Armenter (consejero dominical) y de doña Cristina Garmendia (consejera independiente) como nuevos miembros del Consejo de Administración. Por otro lado, al no haberse renovado en sus cargos, causaron baja en el Consejo: don Alain Minc, don Juan Rosell, don Antonio Sáinz de Vicuña y don Javier Ibarz.

Tras la celebración de la Junta General, el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos y de la Comisión de Auditoría y Control (referente a la composición de la Comisión de Nombramientos), acordó reorganizar la composición de las Comisiones del Consejo. Por ello, se nombró a doña Verónica Fisas, consejera independiente, nueva vocal de la Comisión de Retribuciones y a don Xavier Vives, Consejero Independiente Coordinador, nuevo vocal de la Comisión de Nombramientos. Asimismo, acordó volver a nombrar a los consejeros reelegidos por la Junta General, como miembros de las Comisiones del Consejo de las que hasta ahora formaban parte dichos consejeros. Por último, la Comisión de Auditoría y Control acordó designar como su Presidenta a doña Koro Usarraga e, igualmente, la Comisión de Riesgos con don Eduardo Javier Sanchiz como su Presidente.

El 23 de mayo de 2019, el Consejo de Administración aprobó la constitución de la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital. Y acordó que la integrasen además del Presidente y del Consejero Delegado, doña Amparo Moraleda, doña Cristina Garmendia y don Marcelino Armenter.

La cifra de remuneración del Consejo de Administración no incluye la remuneración por pertenencia a otros consejos por representación de la Entidad fuera del grupo consolidable que asciende a 246 mil euros, ni el importe de las aportaciones a los sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados durante el ejercicio que asciende a 509 mil euros.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Acuerdos entre la sociedad y sus cargos de administración y dirección o empleados que dispongan indemnizaciones, cláusulas de garantía o blindaje, cuando éstos dimitan o sean despedidos de forma improcedente o si la relación contractual llega a su fin con motivo de una oferta pública de adquisición u otro tipo de operaciones.

NÚMERO DE BENEFICIARIOS	TIPO DE BENEFICIARIO	DESCRIPCIÓN DEL ACUERDO
» 32	Consejero Delegado y 3 miembros del Comité de Dirección, 5 Directivos y 23 mandos intermedios	Consejero Delegado: 1 anualidad de los componentes fijos de la remuneración. Miembros del Comité de Dirección: cláusula de indemnización de la mayor de las cantidades entre 1 anualidad de los componentes fijos de la remuneración o lo previsto por imperativo legal. Actualmente hay 3 miembros del comité para los que la indemnización prevista por imperativo legal aún resulta inferior a 1 anualidad. Asimismo, el Consejero Delegado y los miembros del Comité de Dirección tienen establecido una anualidad de los componentes fijos de la remuneración, pagadero en mensualidades, para remunerar el pacto de no competencia. Este pago se interrumpiría si se incumpliera dicho pacto. Directivos y mandos intermedios: 28 directivos y mandos intermedios: entre 0,1 y 1,5 anualidades de los componentes fijos de la remuneración por encima de lo previsto por imperativo legal. Se incluye en el cómputo los directivos y mandos intermedios de las empresas del grupo.



Más allá de los supuestos previstos por la normativa estos contratos han de ser comunicados y/o aprobados por el Consejo de Administración. Asimismo, se informa a la Junta General sobre estas cláusulas.

El Consejo aprueba, previo informe de la Comisión de Retribuciones, dentro del sistema previsto en los Estatutos, la Política de Remuneración del Consejo de Administración, del Colectivo Identificado y General del Grupo CaixaBank. Adicionalmente, aprueba también la retribución de los consejeros dentro del límite fijado por la Junta, así como, en el caso de los ejecutivos, la retribución adicional por sus funciones ejecutivas y demás condiciones que deban respetar sus contratos. En relación a la Alta Dirección, el consejo aprueba el nombramiento y eventual cese de los Altos Directivos, así como sus condiciones contractuales donde se incluyen sus cláusulas de indemnización.

Cabe destacar que la Política de Remuneración del Consejo de Administración incluye información detallada sobre la remuneración de los consejeros, y en especial del consejero ejecutivo y se aprueba por la Junta General. Para los demás directivos (5 beneficiarios) que no son considerados alta dirección y los mandos intermedios (23 beneficiarios) en caso de despido que genere derecho a percibir indemnización, el impacto sería irrelevante habida cuenta que en estos casos esas cláusulas acaban siendo absorbidas por las indemnizaciones legales.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

El Comité de Dirección (C.1.14)

MIEMBROS (EXCLUYENDO CEO)

JUAN ANTONIO ALCARAZ
Director General de Negocio

Educación

Licenciado en Ciencias Empresariales por Cunef (Universidad Complutense de Madrid) y Máster en Administración de Empresas por IESE.

Trayectoria profesional

Se incorporó a "la Caixa" en 2007 y, en la actualidad, como Director General de Negocio es responsable de las siguientes áreas de negocio: Retail Banking, Global Customer Experience y del Specialized Consumer Segments (Imaginbank, Family, Senior, Agrobank, y Holabank).

Además, dentro de sus responsabilidades está a cargo de: CaixaBank Digital Business y CaixaBank Business Intelligence.

Fue Director General de Banco Sabadell (2003-2007) y, con anterioridad, Subdirector General del Santander y Central Hispano (1990-2003).

Otros cargos actuales

Presidente de CaixaBank Payments & Consumer y miembro del Consejo de Administración de SegurCaixa Adeslas. Presidente de la Asociación Española de Directivos, Vocal del Consejo Consultivo de Foment del Treball, Vocal del Patronato de la Fundación Tervalis, miembro del Consejo Asesor Universitario de la Universitat Internacional de Catalunya, miembro de RICS.

XAVIER COLL
Director General de Recursos Humanos y Organización

Educación

Licenciado en Medicina por la Universidad de Barcelona y Máster en Administración de Empresas por la University of Chicago y en Salud Pública por la John Hopkins University. Beca Fullbright "la Caixa".

Trayectoria profesional

En 2008 se incorpora a "la Caixa" como Director Ejecutivo de RRHH y miembro de su Comité de Dirección. Tiene una trayectoria internacional de más de 30 años en el sector de la salud, en banca multilateral de desarrollo y en el sector financiero.

Previamente, en el Banco Mundial, fue Director del Gabinete del Presidente y Vicepresidente de Recursos Humanos y, en el Banco Europeo de Inversiones, Director de Recursos Humanos.

JORDI MONDÉJAR
Director General de Riesgos

Educación

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Barcelona. Miembro del Registro Oficial de Auditores de Cuentas.

Trayectoria profesional

Trabajó en Arthur Andersen desde 1991 a 2000 en el ámbito de auditoría de cuentas de entidades del sector financiero y reguladas.

Incorporado al Grupo "la Caixa" en el año 2000, fue Director Ejecutivo de Intervención, Control de Gestión y Capital antes de su nombramiento como Director General de Riesgos del Grupo en 2016.

Otros cargos actuales

Miembro del Consejo de Administración de Sareb y Presidente no ejecutivo de Buildingcenter, S.A.

IÑAKI BADIOLA
Director Ejecutivo de Corporate Insitutional Banking and International Banking

Educación

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Complutense de Madrid y Máster en Administración de Empresas por el IE.

Trayectoria profesional

Tiene una trayectoria de más de 20 años en el área financiera, desempeñando funciones financieras en diferentes empresas de diversos sectores, sector tecnológico (EDS), sector de distribución (ALCAMPO), sector de la administración pública (GISA), sector del transporte (IFERCAT) y sector Real Estate (Harmonia).

Fue Director Ejecutivo de CIB y Director Corporativo de Financiación Estructurada y Banca Institucional.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

MATTHIAS BULACH

Director Ejecutivo de Intervención, Control de Gestión y Capital

Educación

Licenciado en Ciencias Económicas por la Universidad de Sankt Gallen y Master en Administración de Empresas por IESE.

Trayectoria profesional

En 2006 se incorpora a "la Caixa" como Director de la Oficina de Análisis Económico, desarrollando actividades de planificación estratégica, análisis del sistema bancario y regulatorio y soporte a Presidencia en el marco de la reorganización del sector. Antes de su nombramiento como Director Ejecutivo en 2016, fue Director Corporativo de Planificación y Capital. Con anterioridad a su incorporación al Grupo fue Senior Associate de McKinsey & Company, desarrollando actividades especializadas en el sector financiero así como en el desarrollo de proyectos internacionales.

Otros cargos actuales

Miembro del Consejo de Vigilancia de Erste Group Bank AG; consejero de CaixaBank Asset Management, de CaixaBank Payments & Consumer y de Buildingcenter S.A.

JORGE FONTANALS

Director Ejecutivo de Medios

Educación

Diplomado en Administración de Empresas y Advanced Management Program por ESADE.

Trayectoria profesional

Hasta su nombramiento como Director Ejecutivo de Medios en 2014, fue Director Corporativo de Servicios Informáticos de CaixaBank y, previamente, ejerció diferentes puestos de Dirección dentro del ámbito de Medios, tanto de CaixaBank como de empresas del Grupo.

Otros cargos actuales

Miembro del Consejo de Administración de CaixaBank Facilities Management, de SILK Aplicaciones y de SILC Immobles.

MARÍA LUISA MARTÍNEZ

Directora Ejecutiva de Comunicación, Relaciones Institucionales, Marca y RSC

Educación

Licenciada en Historia Contemporánea por la Universidad de Barcelona y en Ciencias de la Información por la Universidad Autónoma de Barcelona. PADE por IESE.

Trayectoria profesional

Se incorporó a "la Caixa" en el año 2001 para dirigir la relación con los medios de comunicación. En 2008, fue nombrada directora del Área de Comunicación, con responsabilidades en tareas de comunicación corporativa y en la gestión institucional con los medios de comunicación. En 2014 es nombrada Directora Corporativa de Comunicación, Relaciones Institucionales, Marca y RSC de CaixaBank, y desde 2016 es Directora Ejecutiva con responsabilidad sobre las mismas áreas.

Otros cargos actuales

Presidenta de Autocontrol, de Dircom Cataluña y de la Comisión de Comunicación de la Cámara de Comercio de España.

JAVIER PANO

Director Ejecutivo de Finanzas

Educación

Licenciado en Ciencias Empresariales y Master en Dirección de Empresas por ESADE.

Trayectoria profesional

Desde Julio de 2014 es CFO de CaixaBank, es Presidente del ALCO y responsable de la gestión de la liquidez y funding mayorista, habiendo estado vinculado previamente a puestos de responsabilidad en los ámbitos de Mercado de Capitales.

Con anterioridad a su incorporación en "la Caixa" en 1993, desempeñó amplias responsabilidades en diferentes entidades.

Otros cargos actuales

Miembro del Consejo de Administración de BPI y de Cecabank.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

MARISA RETAMOSA
Directora Ejecutiva de Auditoría Interna

Educación

Licenciada en Informática por la Universidad Politécnica de Cataluña. Certificación CISA (Certified Information System Auditor) y CISM (Certified Information Security Manager) acreditadas por ISACA.

Trayectoria profesional

Ha sido Directora Corporativa de Seguridad y Gobierno de Medios de CaixaBank y previamente Directora de Área de Seguridad y Control del Servicio en Servicios Informáticos. Además, con anterioridad fue Directora del Área de Auditoría de Medios.

Incorporada a "la Caixa" en el año 2000. Anteriormente, trabajó en Arthur Andersen (1995-2000) desarrollando actividades propias de auditoría de sistemas y procesos, así como consultoría de Riesgos.

JAVIER VALLE
Director Ejecutivo de Seguros

Educación

Licenciado en Ciencias Empresariales y Máster en Administración de Empresas por ESADE. Community of European Management School (CEMS) en HEC París.

Trayectoria profesional

En los diez últimos años ha desarrollado su carrera profesional como Director General en Bansabadell Vida, Bansabadell Seguros Generales y Bansabadell Pensiones, y también ha sido Consejero Delegado de Zurich Vida. En el Grupo Zurich fue CFO de España y Director de Inversiones para España y Latinoamérica.

Otros cargos actuales

Es Consejero Director General de VidaCaixa, Vicepresidente y miembro del Comité Ejecutivo y del Consejo directivo de Unespa, así como consejero del Consorcio de Compensación de Seguros y de ICEA.

ÓSCAR CALDERÓN
Secretario General y del Consejo

Educación

Licenciado en Derecho por la Universidad de Barcelona y Abogado del Estado.

Trayectoria profesional

Ejerció de Abogado del Estado ante el TSJC, con funciones de representación y defensa del Estado en los órdenes civil, penal, laboral y contencioso-administrativo. Vocal del Jurado Provincial de Expropiación Forzosa (1999-2002). Abogado del Estado Secretario del Tribunal Económico-Administrativo Regional de Cataluña (2002-2003).

Vinculado al Grupo "la Caixa" desde 2004, ha sido abogado de la Secretaría General de "la Caixa", Vicesecretario del Consejo de Administración de Inmobiliaria Colonial (2005-2006), Secretario del Consejo de Banco de Valencia (2013) y Vicesecretario del Consejo de Administración de "la Caixa" hasta junio de 2014. También fue Patrono y Vicesecretario de la Fundación "la Caixa" hasta su disolución en 2014, así como Secretario del Patronato de la Fundación Bancaria "la Caixa" hasta 2017.

Otros cargos actuales

Patrono y Secretario del Patronato de la Fundación del Museo de Arte Contemporáneo de Barcelona (MACBA). Es también Secretario de la Fundación de Economía Aplicada (FEDEA).

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Remuneración total devengada a favor de los miembros de la alta dirección que no son a su vez consejeros ejecutivos:

DON JORGE MONDÉJAR LÓPEZ
Director General de Riesgos

DON JAVIER PANO RIERA
Director Ejecutivo de Finanzas

DON FRANCESC XAVIER COLL ESCURSELL
Director General de Recursos Humanos y Organización

DON JORGE FONTANALS CURIEL
Director Ejecutivo de Medios

DOÑA MARÍA LUISA MARTÍNEZ GISTAU
Directora Ejecutiva de Comunicación, Relaciones Institucionales, Marca y RSC

DON ÓSCAR CALDERÓN DE OYA
Secretario General y del Consejo

DON JUAN ANTONIO ALCARAZ GARCÍA
Director General de Negocio

DON MATTHIAS BULLACH
Director Ejecutivo de Intervención, Control de Gestión y Capital

DON IÑAKI BADIOLA GÓMEZ
Director Ejecutivo de CIB and International Banking

DOÑA MARISA RETAMOSA FERNÁNDEZ
Directora Ejecutiva de Auditoría Interna

DON JAVIER VALLE T-FIGUERAS
Director Ejecutivo de Seguros



El importe que figura incluye la retribución fija, en especie, variable a corto plazo, las primas del seguro de previsión y los beneficios discrecionales de pensión y otras prestaciones a largo plazo asignadas a los miembros de la Alta Dirección. Adicionalmente se ha concedido como incentivo provisional un total de 245.975 acciones correspondientes al Incentivo Provisional del primer ciclo del Plan de Incentivos Anuales Condicionados vinculado al Plan Estratégico 2019 – 2021 aprobado por la Junta General de Accionistas del 5 de abril de 2019.

La remuneración percibida durante el ejercicio 2019 por la Alta Dirección de CaixaBank por su actividad de representación de la Entidad en Consejos de Administración de sociedades cotizadas y otras con representación, dentro y fuera del grupo consolidable, asciende a 1.305 miles de euros, y figura registrado en la cuentas de resultados de las respectivas sociedades.

REMUNERACIÓN TOTAL ALTA DIRECCIÓN (EN MILES DE EUROS) **10.234**

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

>> PARTICIPACIÓN DEL COMITÉ DE DIRECCIÓN EN CAIXABANK:

Altos Directivos no miembros del Consejo de Administración	% derechos de voto atribuidos a las acciones		% derechos de voto a través de instrumentos financieros		% total de derechos de voto	% derechos de todo que pueden ser transmitidos a través de instrumentos financieros	
	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto		Directo	Indirecto
Don Juan Antonio Alcaraz García	0,003 %	0,000 %	0,005 %	0,000 %	0,008 %	0,000 %	0,000 %
Don Iñaki Badiola Gómez	0,001 %	0,000 %	0,002 %	0,000 %	0,003 %	0,000 %	0,000 %
Don Matthias Bulach	0,000 %	0,000 %	0,001 %	0,000 %	0,001 %	0,000 %	0,000 %
Don Óscar Calderón de Oya	0,001 %	0,000 %	0,001 %	0,000 %	0,002 %	0,000 %	0,000 %
Don Francesc Xavier Coll Escursell	0,001 %	0,000 %	0,002 %	0,000 %	0,003 %	0,000 %	0,000 %
Don Jorge Fontanals Curiel	0,000 %	0,000 %	0,002 %	0,000 %	0,002 %	0,000 %	0,000 %
Doña Mª Luisa Martínez Gistau	0,000 %	0,000 %	0,001 %	0,000 %	0,001 %	0,000 %	0,000 %
Don Jordi Modéjar López	0,001 %	0,000 %	0,002 %	0,000 %	0,003 %	0,000 %	0,000 %
Don Javier Pano Riera	0,002 %	0,000 %	0,002 %	0,000 %	0,004 %	0,000 %	0,000 %
Doña Marisa Retamosa Fernández	0,000 %	0,000 %	0,001 %	0,000 %	0,001 %	0,000 %	0,000 %
Don Javier Valle T-Figueras	0,000 %	0,000 %	0,000 %	0,000 %	0,000 %	0,000 %	0,000 %
% total de derechos de voto en poder de Altos Directivos no miembros del Consejo de Administraación	0,009 %	0,000 %	0,019 %	0,000 %	0,028 %	0,000 %	0,000 %

Comisiones del Consejo de Administración (C.2)

>> COMISIÓN EJECUTIVA

Nombre	Cargo	Categoría
Don Jordi Gual Solé	Presidente	Dominical
Don Tomás Muniesa Arantegui	Vocal	Dominical
Don Gonzalo Gortázar Rotaeche	Vocal	Ejecutivo
Doña María Verónica Fisas Vergés	Vocal	Independiente
Doña María Amparo Moraleda Martínez	Vocal	Independiente
Don Francesc Xavier Vives Torrents	Vocal	Independiente

% DE CONSEJEROS EJECUTIVOS
16,67

% DE CONSEJEROS DOMINICALES
33,33

% DE CONSEJEROS INDEPENDIENTES
50

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Breve descripción

La Comisión Ejecutiva, su organización y cometidos están regulados básicamente en el artículo 39 de los Estatutos Sociales y en los artículos 12 y 13 del Reglamento del Consejo de Administración.

Funciones. Organización y funcionamiento (C.2.1)

Las facultades de dicha Comisión serán las que, en cada caso, le delegue el Consejo con los límites previstos en la Ley, en los Estatutos Sociales y en el Reglamento del Consejo de Administración.

La composición de la Comisión Ejecutiva, es reflejo de la composición del Consejo, y las reglas de su funcionamiento son determinadas por el Consejo de Administración.

Serán Presidente y Secretario de la Comisión Ejecutiva quienes a su vez lo sean del Consejo de Administración.

La designación de miembros de la Comisión Ejecutiva y la delegación permanente de facultades del Consejo en la misma requiere el voto favorable de al menos dos tercios de los miembros del Consejo de Administración.

La Comisión Ejecutiva se reúne cuantas veces sea convocada por su Presidente o quien deba sustituirle a falta de este, como es en los casos de vacante, ausencia o imposibilidad, y se entiende válidamente constituida cuando concurren a sus reuniones, presentes o representados, la mayoría de sus miembros.

La Comisión Ejecutiva informa al Consejo de los principales asuntos tratados y de las decisiones sobre los mismos en sus sesiones.

Los acuerdos de la Comisión se adoptan por mayoría de los miembros concurrentes presentes o representados y son válidos y vinculantes sin necesidad de ratificación posterior por el pleno del Consejo de Administración, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 4.5 del Reglamento del Consejo.

La Comisión Ejecutiva tiene delegadas todas las competencias y facultades legal y estatutariamente delegables. A efectos internos, la Comisión Ejecutiva tiene las limitaciones establecidas en el artículo 4 del Reglamento del Consejo de Administración.

Actuaciones durante el ejercicio

La Comisión ha tratado, a lo largo del ejercicio 2019, una serie de materias de forma recurrente y otras con carácter puntual, a los efectos de tomar los acuerdos pertinentes o bien con efectos informativos, dándose por enterada en este último caso. Seguidamente, se presenta un resumen de los principales asuntos tratados a lo largo del ejercicio 2019:

- Seguimiento de resultados y otros aspectos contables.
- Aspectos relativos a productos y servicios y otros aspectos de negocio.
- Índices y otros aspectos relacionados con la calidad y la reputación.
- Actividad de créditos y avales.
- Situación de activos adjudicados y dudosos.
- Ventas de cartera de deuda y otros aspectos relacionados con créditos fallidos.
- Actividad supervisora y comunicaciones de reguladores.
- Sociedades filiales y otros.
- Cambios organizativos y medidas de reestructuración.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Regulación (C.2.3)

No existen reglamentos específicos de las comisiones del Consejo. La Comisión Ejecutiva se rige por lo establecido en la Ley, en los Estatutos Sociales y en el Reglamento del Consejo de Administración. En lo no previsto especialmente para la Comisión Ejecutiva, se aplicarán las normas de funcionamiento establecidas para el propio funcionamiento del Consejo por el Reglamento del Consejo que está disponible en la web corporativa de CaixaBank (www.CaixaBank.com).

No hay en la regulación societaria una previsión expresa sobre un informe de actividades de la Comisión. No obstante, en la reunión del mes de diciembre de 2019, la Comisión Ejecutiva aprobó su informe anual de actividades, así como la evaluación de su funcionamiento del ejercicio 2019.

COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CONTROL

Nombre	Cargo	Categoría
Doña Koro Usarraga Unsain	Presidenta	Independiente
Don Eduardo Javier Sanchiz Irazu	Vocal	Independiente
Don José Serna Masiá	Vocal	Dominical

% DE CONSEJEROS EJECUTIVOS
0,00

% DE CONSEJEROS DOMINICALES
33,33

% DE CONSEJEROS INDEPENDIENTES
66,67

Breve descripción

La Comisión de Auditoría y Control, su organización y cometidos están regulados básicamente en los artículos 40 de los Estatutos Sociales y 14 del Reglamento del Consejo de Administración y en la normativa aplicable.

Funciones. Organización y funcionamiento (C.2.1)

La Comisión de Auditoría y Control está compuesta exclusivamente por consejeros no ejecutivos, en el número que determine el Consejo de Administración, entre un mínimo de tres (3) y un máximo de siete (7). La mayoría de los miembros de la Comisión de Auditoría y Control son independientes y uno (1) de ellos es designado teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o en ambas.

Adicionalmente, el Consejo de Administración procura que los miembros de la Comisión de Auditoría y Control, y en especial su Presidente, tengan los conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o gestión de riesgos, y asimismo, en aquellos otros ámbitos que puedan resultar adecuados para el cumplimiento en su conjunto de sus funciones por la Comisión de Auditoría y Control.

En su conjunto, y sin perjuicio de procurar favorecer la diversidad, los miembros de la Comisión de Auditoría y Control, que son designados teniendo en cuenta la capacidad de dedicación necesaria para el desempeño de las funciones que les sean encomendadas, tendrán los conocimientos técnicos pertinentes en relación con la actividad de la Sociedad.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

La Comisión de Auditoría y Control se reúne, de ordinario, trimestralmente, a fin de revisar la información financiera preceptiva que haya de remitirse a las autoridades, así como la información que el Consejo de Administración ha de aprobar e incluir dentro de su documentación pública anual contando en estos casos, con la presencia del auditor interno y, si emite algún tipo de informe de revisión, del auditor de cuentas. Al menos una parte de estas reuniones tendrá lugar sin la presencia del equipo directivo, de manera que puedan discutirse las cuestiones específicas que surjan de las revisiones realizadas.

La Comisión de Auditoría y Control designa de su seno un Presidente de entre los consejeros independientes. El Presidente debe ser sustituido cada cuatro (4) años, pudiendo ser reelegido una vez transcurrido el plazo de un (1) año desde su cese. El Presidente de la Comisión actúa como su portavoz en las reuniones del Consejo de Administración y, en su caso, de la Junta General de accionistas de la Sociedad.

Asimismo designa un Secretario y podrá designar un Vicesecretario, pudiendo ambos no ser miembros de la misma. En caso de no efectuar tales designaciones actuará como tal el del Consejo. Corresponde al Secretario asistir al Presidente de la Comisión para planificar sus reuniones y recopilar y distribuir la información necesaria con la antelación adecuada, levantando acta de las reuniones.

La Comisión de Auditoría y Control establece un plan de trabajo anual que contemplará las principales actividades de la Comisión durante el ejercicio.

Los miembros del equipo directivo o del personal de la Sociedad están obligados a asistir a las sesiones de la Comisión de Auditoría y Control y a prestarle su colaboración y acceso a la información de que dispongan cuando la Comisión así lo solicite, pudiendo disponer la Comisión que comparezcan sin presencia de ningún otro directivo. La Comisión podrá igualmente requerir la asistencia a sus sesiones de los auditores de cuentas de la Sociedad así como de otras personas, si bien únicamente por invitación del Presidente de la Comisión y sólo para tratar aquellos puntos concretos de la agenda para los que sean citados.



La Comisión de Auditoría y Control establece un canal de comunicación efectivo y periódico con sus interlocutores habituales, que corresponderá normalmente al Presidente de la Comisión y, entre otros, con la dirección de la Sociedad, en particular, la dirección financiera; el responsable de auditoría interna; y el auditor principal responsable de la auditoría de cuentas. En particular, la comunicación entre la Comisión de Auditoría y Control y el auditor externo es fluida, continua, conforme con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas y no debe menoscabar la independencia del auditor ni la eficacia con la que se realiza la auditoría o con la que se desarrollan los procedimientos de auditoría.

La Comisión de Auditoría y Control podrá acceder de modo adecuado, oportuno y suficiente a cualquier información o documentación de que disponga la Sociedad así como recabar el asesoramiento de expertos externos cuando lo juzgue necesario para el adecuado cumplimiento de sus funciones.

La Sociedad facilita a la Comisión de Auditoría y Control recursos suficientes para que pueda cumplir con sus funciones.

Queda válidamente constituida cuando concurren, presentes o representados, la mayoría de sus miembros. Los acuerdos se adoptan por mayoría de miembros concurrentes, presentes o representados y se levanta acta de los acuerdos adoptados en cada sesión, de los que se da cuenta al pleno del Consejo, remitiéndose o entregándose copia del acta a todos los miembros del Consejo.

A través de su Presidenta, las Comisión da cuenta al Consejo de su actividad y del trabajo realizado, en las reuniones previstas al efecto, o en la inmediata posterior cuando el Presidente lo considere necesario.

Elabora un informe anual sobre su funcionamiento destacando las principales incidencias surgidas, si las hubiese, en relación con las funciones que le son propias, que sirve como base entre otros, en su caso de la evaluación del Consejo de Administración. Además, cuando la Comisión lo considere oportuno, incluirá en dicho informe propuestas de mejora.

En particular, el informe de la Comisión de Auditoría y Control incluye, entre otras materias, las actividades significativas realizadas durante el periodo e informa de aquellas que se hayan llevado a cabo con la colaboración de expertos externos, publicándose en la página web de la Sociedad con antelación suficiente a la celebración de la Junta General Ordinaria.

Esta Comisión se reúne con la frecuencia que fuere necesaria para el cumplimiento de sus funciones y es convocada por el Presidente de la Comisión, bien a iniciativa propia, o bien a requerimiento del Presidente del Consejo de Administración o de dos (2) miembros de la propia Comisión.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Sin perjuicio de cualesquiera otros cometidos que puedan serle asignados en cada momento por el Consejo de Administración, la Comisión de Auditoría y Control ejerce, entre otras, las siguientes funciones:

- informar a la Junta General de Accionistas sobre las cuestiones que se planteen en materias que sean competencia de la Comisión y, en particular, sobre el resultado de la auditoría, explicando cómo esta ha contribuido a la integridad de la información financiera y la función que la Comisión ha desempeñado en este proceso.

- supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera preceptiva relativa a la Sociedad y, en su caso, al Grupo, revisando las cuentas de la Sociedad, el cumplimiento de los requisitos normativos en esta materia, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados.

- velar por que el Consejo de Administración procure presentar las Cuentas Anuales a la Junta General de accionistas sin limitaciones ni salvedades en el informe de auditoría y que, en el supuesto excepcional en que existan salvedades, tanto el Presidente de la Comisión como los auditores expliquen con claridad a los accionistas el contenido y alcance de dichas limitaciones o salvedades.

- informar, con carácter previo, al Consejo de Administración sobre la información financiera, y no financiera relacionada, que la Sociedad deba hacer pública periódicamente a los mercados y a sus órganos de supervisión;

- supervisar la eficacia de los sistemas de control interno, así como discutir con el auditor de cuentas las debilidades significativas del sistema de control interno que en su caso se detecten en el desarrollo de la auditoría, todo ello sin quebrantar su independencia. A tales efectos, y en su caso, podrá presentar recomendaciones o propuestas al Consejo de Administración y el correspondiente plazo para su seguimiento;

- supervisar la eficacia de la auditoría interna, establecer y supervisar un mecanismo que permita a los empleados de la Sociedad, o del grupo al que pertenece, comunicar de forma confidencial y, si se considera apropiado, anónima, las irregularidades de potencial trascendencia, especialmente financieras y contables, que adviertan en el seno de la Sociedad, recibiendo información periódica sobre su funcionamiento y pudiendo proponer las acciones oportunas para su mejora y la reducción del riesgo de irregularidades en el futuro.

Actuaciones durante el ejercicio

Existen materias recurrentes que son analizadas por la Comisión, tales como las referidas a la supervisión de la información financiera y no financiera, la supervisión de la auditoría interna, el cumplimiento de las reglas de gobierno corporativo y el cumplimiento de la Política de Autocartera.

La Comisión ha dedicado especial atención a la supervisión del proceso de elaboración y presentación de la información financiera preceptiva y de la restante información del ejercicio puesta a disposición del mercado, así como de la información no financiera. Las personas responsables de la información han asistido invitadas en 15 de las 18 sesiones celebradas por la Comisión durante el ejercicio 2019, lo que ha permitido que la Comisión conozca con la suficiente antelación el proceso de elaboración de la información financiera intermedia y de las cuentas anuales individuales y consolidadas.

La Comisión ha conocido y dado su conformidad a los principios, criterios de valoración, juicios y estimaciones y prácticas contables aplicados por CaixaBank y ha supervisado su adecuación a la normativa contable y a los criterios establecidos por los reguladores y supervisores competentes. Todo ello, en orden a garantizar la integridad de los sistemas de información contable y financiera, incluidos el control financiero y operativo, y el cumplimiento de la legislación aplicable.

La Comisión ha fijado y perseguido sus objetivos para 2019, conforme a su Plan de actividades, con especial dedicación a la supervisión de la información financiera y no financiera que debe publicarse, la supervisión de la efectividad del sistema de control interno y de riesgos, en su caso, en coordinación con la Comisión de Riesgos, especialmente sobre los procesos de evaluación de la adecuación del capital interno y de la liquidez interna (ICAAP e ILAAP), el Plan de Recuperación, el canal confidencial de consultas y denuncias, así como el seguimiento de las filiales más significativas.

Asimismo, dentro de sus competencias ordinarias, la Comisión ha debatido, examinado, tomado acuerdos o emitido informes, entre otros asuntos, sobre:

- Información financiera y no financiera.
- Gestión y control de los riesgos.
- Cumplimiento normativo.
- Auditoría Interna.
- Relación con el auditor de cuentas:
  - Independencia del auditor de cuentas.
  - Evaluación de la actuación del auditor de cuentas.
- Operaciones vinculadas.
- Comunicaciones con los reguladores.

Todos los consejeros miembros de la comisión de auditoría han sido designados teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o en ambas.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Regulación (C.2.3)

No existen reglamentos específicos de las comisiones del Consejo. La organización y funciones de la Comisión de Auditoría y Control están recogidas en el Reglamento del Consejo que está disponible en la web corporativa de CaixaBank (www.CaixaBank.com) así como la composición y estructura de la misma.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 14.3 (e) del Reglamento del Consejo y en la normativa aplicable, la Comisión de Auditoría y Control en la reunión del mes de diciembre de 2019, aprobó su informe anual sobre su funcionamiento, así como la evaluación de su funcionamiento del ejercicio 2019, disponible en la Web corporativa.

>> COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS

Nombre	Cargo	Categoría
Don John S. Reed	Presidente	Independiente
Doña María Teresa Bassons Boncompte	Vocal	Dominical
Don Xavier Vives Torrents	Vocal	Independiente

» **% DE CONSEJEROS EJECUTIVOS**
0,00

» **% DE CONSEJEROS DOMINICALES**
33,33

» **% DE CONSEJEROS INDEPENDIENTES**
66,67

Breve descripción

La Comisión de Nombramientos, su organización y cometidos están regulados básicamente en los artículos 40 de los Estatutos Sociales y 15 del Reglamento del Consejo de Administración y en la normativa aplicable.

Funciones. Organización y funcionamiento

La Comisión de Nombramientos está formada por consejeros que no desempeñan funciones ejecutivas, en el número que determine el Consejo de Administración, con un mínimo de tres (3) y un máximo de cinco (5) miembros, siendo consejeros independientes la mayoría de sus miembros. Los miembros de la Comisión de Nombramientos son nombrados por el Consejo de Administración a propuesta de la Comisión de Auditoría y Control y el Presidente de la Comisión es nombrado, de entre los consejeros independientes que forman parte de la Comisión.

La Comisión de Nombramientos regula su propio funcionamiento, elige a su Presidente y podrá designar también un Secretario y en caso de falta de designación específica de éste por la Comisión, actuará como tal el Secretario del Consejo o, en su defecto, cualquiera de los Vicesecretarios del Consejo.

Se reúne siempre que resulte conveniente para el buen desarrollo de sus funciones y es convocada por el Presidente de la Comisión, bien a iniciativa propia, o bien a requerimiento de dos (2) miembros de la propia Comisión, y deberá hacerlo siempre que el Consejo o su Presidente soliciten la emisión de un informe o la adopción de una propuesta.

La convocatoria se cursa por carta, telegrama, telefax, correo electrónico o cualquier otro medio que permita tener constancia de su recepción.

El Secretario de cada una de las Comisiones se ocupa de la convocatoria de la misma y del archivo de las actas y documentación presentada a la Comisión.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Se levanta acta de los acuerdos adoptados en cada sesión, de los que se da cuenta al pleno del Consejo.

Las Comisiones quedan válidamente constituidas cuando concurren, presentes o representados, la mayoría de sus miembros y los acuerdos se adoptan por mayoría de miembros concurrentes, presentes o representados.

Elabora un informe anual sobre su funcionamiento destacando las principales incidencias surgidas, si las hubiese, en relación con las funciones que le son propias, que servirá como base entre otros, en su caso, de la evaluación del Consejo de Administración. Además, cuando la Comisión en cuestión lo considere oportuno, incluirá en dicho informe propuestas de mejora.

Sin perjuicio de otras funciones que pudiera asignarle el Consejo de Administración, la Comisión de Nombramientos tiene las siguientes responsabilidades:

- Evaluar y proponer al Consejo de Administración la evaluación de las competencias, conocimientos y experiencia necesarios de los miembros del Consejo de Administración y del personal clave de la Sociedad.

- Elevar al Consejo de Administración las propuestas de nombramiento de consejeros independientes para su designación por cooptación o para su sometimiento a la decisión de la Junta General de Accionistas, así como las propuestas para la reelección o separación de dichos consejeros por la Junta General de Accionistas.

- Informar el nombramiento y, en su caso, cese del Consejero Coordinador, del Secretario y de los Vicesecretarios del Consejo para su sometimiento a la aprobación del Consejo de Administración.

- Informar las propuestas de nombramiento o separación de los altos directivos, pudiendo proceder a efectuar dichas propuestas directamente cuando se trate de altos directivos que por sus funciones bien de control, bien de apoyo al Consejo o sus Comisiones, considere la Comisión que debe tomar dicha iniciativa. Proponer, si lo estima conveniente, condiciones básicas en los contratos de los altos directivos, ajenas a los aspectos retributivos, e informarlas cuando se hubieren establecido.

- Examinar y organizar, bajo la coordinación, en su caso, del Consejero Coordinador, y en colaboración con el Presidente del Consejo de Administración, la sucesión del Presidente, así como examinar y organizar, en colaboración con el Presidente, la del primer ejecutivo de la Sociedad y, en su caso, formular propuestas al Consejo de Administración para que dicha sucesión se produzca de forma ordenada y planificada.

- Informar al Consejo sobre las cuestiones de diversidad de género, velando por que los procedimientos de selección de sus miembros favorezcan la diversidad de experiencias, conocimientos, y faciliten la selección de consejeras, y establecer un objetivo de representación para el sexo menos representado en el Consejo de Administración así como elaborar las orientaciones sobre cómo debe alcanzarse dicho objetivo, velando en todo caso por el cumplimiento de la política de diversidad aplicada en relación con el Consejo de Administración, de lo que se dará cuenta en el Informe Anual de Gobierno Corporativo.

- Evaluar periódicamente, y al menos una vez al año, la estructura, el tamaño, la composición y la actuación del Consejo de Administración y de sus Comisiones, su Presidente, Consejero Delegado y Secretario, haciendo recomendaciones al mismo sobre posibles cambios, actuando bajo la dirección del Consejero Coordinador, en su caso, en relación con la evaluación del Presidente. Evaluar la composición del Comité de Dirección, así como sus tablas de reemplazo para la adecuada previsión de las transiciones.

- Revisar periódicamente la política del Consejo de Administración en materia de selección y nombramiento de los miembros de la alta dirección y formularle recomendaciones.

- Supervisar la actuación de la Sociedad en relación con los temas de responsabilidad social corporativa y elevar al Consejo las propuestas que considere oportunas en esta materia.

Actuaciones durante el ejercicio

Dentro de sus competencias, la Comisión ha debatido, examinado, tomado acuerdos o emitido informes sobre materias referentes al tamaño y composición del Consejo, a la evaluación de idoneidad, nombramientos de miembros del Consejo y de sus Comisiones y del personal clave de la Sociedad, la verificación del carácter de los consejeros, diversidad de género, la Política de selección de consejeros y la de los miembros de la alta dirección y otros puestos clave, cuestiones de diversidad y sostenibilidad y la documentación de Gobierno Corporativo a presentar referente al ejercicio 2019, conforme lo establecido en el artículo 15 del Reglamento del Consejo.

Durante el ejercicio 2019, la Comisión ha supervisado y controlado el buen funcionamiento del sistema de gobierno corporativo de la Sociedad y ha trabajado en el seguimiento de los diferentes planes de sucesión (puestos clave del Consejo y equipo directivo) además de proponer la constitución de la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital. Para finalizar sus actividades en el ejercicio, la Comisión se ha centrado en la autoevaluación del Consejo (individual y colectiva); en la evaluación de la estructura, tamaño y composición del Consejo; en la evaluación del funcionamiento del Consejo y de sus Comisiones; así como el análisis del seguimiento de las recomendaciones del Código de Buen Gobierno Corporativo de las Sociedades Cotizadas y en el análisis de una propuesta de plan de formación de consejeros.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Regulación (C.2.3)

No existen reglamentos específicos de las comisiones del Consejo. La organización y funciones de la Comisión de Nombramientos están recogidas en el Reglamento del Consejo que está disponible en la web corporativa de CaixaBank (www.CaixaBank.com) así como la composición y estructura de la misma.

En cumplimiento al establecido en el artículo 15.4 (vi) del Reglamento del Consejo y en la normativa aplicable, en la reunión del mes de diciembre de 2019, la Comisión de Nombramientos, aprobó su informe anual de actividades que recoge la evaluación de su funcionamiento del ejercicio 2019, disponible en la Web corporativa.



COMISIÓN DE RETRIBUCIONES

Nombre	Cargo	Categoría
Doña María Amparo Moraleda Martínez	Presidenta	Independiente
Doña Verónica Fisas Vergés	Vocal	Independiente
Don Alejandro García-Bragado Dalmau	Vocal	Dominical

% DE CONSEJEROS EJECUTIVOS
0,00

% DE CONSEJEROS DOMINICALES
33,33

% DE CONSEJEROS INDEPENDIENTES
66,67

Breve descripción

La Comisión de Retribuciones, su organización y cometidos están regulados básicamente en los artículos 40 de los Estatutos Sociales y 15 del Reglamento del Consejo de Administración y en la normativa aplicable.

Funciones. Organización y funcionamiento

La Comisión de Retribuciones está formada por consejeros que no desempeñan funciones ejecutivas, en el número que determine el Consejo de Administración, con un mínimo de tres (3) y un máximo de cinco (5) miembros, siendo consejeros independientes la mayoría de sus miembros. El Presidente de la Comisión es nombrado, de entre los consejeros independientes que forman parte de la Comisión.

La Comisión de Retribuciones regula su propio funcionamiento, elige a su Presidente y podrá designar también un Secretario y en caso de falta de designación específica de éste por la Comisión, actuará como tal el Secretario del Consejo o, en su defecto, cualquiera de los Vicesecretarios del Consejo.

Se reúne siempre que resulta conveniente para el buen desarrollo de sus funciones y es convocada por el Presidente de la Comisión, bien a iniciativa propia, o bien a requerimiento de dos (2) miembros de la propia Comisión, y deberá hacerlo siempre que el Consejo o su Presidente soliciten la emisión de un informe o la adopción de una propuesta.

La convocatoria se cursa por carta, telegrama, telefax, correo electrónico o cualquier otro medio que permita tener constancia de su recepción.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

El Secretario de cada una de las Comisiones se ocupa de la convocatoria de la misma y del archivo de las actas y documentación presentada a la Comisión.

Se levanta acta de los acuerdos adoptados en cada sesión, de los que se dá cuenta al pleno del Consejo y las actas están a disposición de todos los miembros del Consejo en la Secretaría del mismo, pero no serán objeto de remisión o entrega por razones de discrecionalidad, salvo que el Presidente de la Comisión disponga lo contrario.

Las Comisiones quedan válidamente constituidas cuando concurren, presentes o representados, la mayoría de sus miembros y los acuerdos se adoptan por mayoría de miembros concurrentes, presentes o representados.

Elabora un informe anual sobre su funcionamiento destacando las principales incidencias surgidas, si las hubiese, en relación con las funciones que le son propias, que sirve como base entre otros, en su caso, de la evaluación del Consejo de Administración. Además, cuando la Comisión en cuestión lo considere oportuno, incluirá en dicho informe propuestas de mejora.

Sin perjuicio de otras funciones que pudiera asignarle el Consejo de Administración, la Comisión de Retribuciones tiene, entre otras, las siguientes responsabilidades:

- Preparar las decisiones relativas a las remuneraciones y, en particular, informar y proponer al Consejo de Administración la política de retribuciones, el sistema y la cuantía de las retribuciones anuales de los consejeros y Altos Directivos, así como la retribución individual de los consejeros ejecutivos y Altos Directivos y las demás condiciones de sus contratos, especialmente de tipo económico y sin perjuicio de las competencias de la Comisión de Nombramientos en lo que se refiere a condiciones que ésta hubiere propuesto y ajenas al aspecto retributivo.

- Velar por la observancia de la política de retribuciones de consejeros y Altos Directivos así como informar sobre las condiciones básicas establecidas en los contratos celebrados con estos y el cumplimiento de los mismos.

- Informar y preparar la política general de remuneraciones de la Sociedad y en especial las políticas que se refieren a las categorías de personal cuyas actividades profesionales incidan de manera significativa en el perfil de riesgo de la Sociedad, y a aquéllas que tienen por objetivo evitar o gestionar los conflictos de interés con los clientes de la Sociedad.

- Analizar, formular y revisar periódicamente los programas de retribución ponderando su adecuación y sus rendimientos y velar por su observancia.

Actuaciones durante el ejercicio

Existen materias recurrentes que son analizadas por la Comisión, tales como las referidas a las Retribuciones anuales, Política salarial y sistemas de remuneración y Gobierno Corporativo.

Asimismo, dentro de sus competencias ordinarias, la Comisión ha debatido, examinado, tomado acuerdos o emitido informes, entre otros, sobre:

- La política de retribuciones, el sistema y la cuantía de las retribuciones anuales de los consejeros y altos directivos, así como la retribución individual de los consejeros ejecutivos y altos directivos.

- Información y propuesta sobre condiciones básicas establecidas en los contratos de altos directivos.

- Política General de Remuneraciones. Política de Remuneración del Colectivo Identificado.

- Análisis, formulación y revisión de programas de retribución.

- Propuestas al Consejo de Informes o Políticas de remuneraciones a someter a la Junta General. Informes al Consejo sobre propuestas a la Junta General

Regulación (C.2.3)

No existen reglamentos específicos de las comisiones del Consejo. La organización y funciones de la Comisión de Retribuciones están recogidas en el Reglamento del Consejo que está disponible en la web corporativa de CaixaBank (www.CaixaBank.com) así como la composición y estructura de la misma.

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 15.4 (vi) del Reglamento del Consejo y en la normativa aplicable, en la reunión del mes de diciembre de 2019, la Comisión de Retribuciones aprobó su informe anual de actividades que recoge la evaluación de su funcionamiento del ejercicio 2019, disponible en la Web corporativa.



El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

COMISIÓN DE RIESGOS

Nombre	Cargo	Categoría
Don Eduardo Javier Sanchiz Irazu	Presidente	Independiente
Doña Koro Usarraga Unsain	Vocal	Independiente
Fundación CajaCanarias representada por Doña Natalia Aznárez Gómez	Vocal	Dominical

% DE CONSEJEROS EJECUTIVOS
0,00

% DE CONSEJEROS DOMINICALES
33,33

% DE CONSEJEROS INDEPENDIENTES
66,67

RESPONSABLE DE LA GESTIÓN DEL RIESGO

JORDI MONDÉJAR LÓPEZ
Director General de Riesgos
22 de noviembre de 2016 [1]

[1] Miembro del Comité de Dirección desde 10 de julio de 2014.

Breve descripción

La Comisión de Riesgos, su organización y cometidos están regulados básicamente en los Artículos 40 de los Estatutos y 14 del Reglamento del Consejo de Administración.

Funciones. Organización y funcionamiento

La Comisión de Riesgos está compuesta exclusivamente por consejeros no ejecutivos y que poseen los oportunos conocimientos, capacidad y experiencia para entender plenamente y controlar la estrategia de riesgo y la propensión al riesgo de la Sociedad, en el número que determine el Consejo de Administración, con un mínimo de tres (3) y un máximo de seis (6) miembros, siendo la mayoría de ellos consejeros independientes.

Esta Comisión se reúne con la frecuencia necesaria para el cumplimiento de sus funciones y es convocada por el Presidente de la Comisión, bien a iniciativa propia, o bien a requerimiento del Presidente del Consejo de Administración o de dos (2) miembros de la propia Comisión.

La convocatoria se cursa por carta, telegrama, telefax, correo electrónico, o cualquier otro medio que permita tener constancia de su recepción.

El Secretario se ocupa de la convocatoria de la misma y del archivo de las actas y documentación presentada a la Comisión.

Queda válidamente constituida cuando concurren, presentes o representados, la mayoría de sus miembros. Los acuerdos se adoptan por mayoría de miembros concurrentes, presentes o representados y se levanta acta de los acuerdos adoptados en cada sesión, de los que se da cuenta al pleno del Consejo, remitiéndose o entregándose copia del acta a todos los miembros del Consejo.

A través de su Presidente, las Comisión da cuenta al Consejo de su actividad y del trabajo realizado, en las reuniones previstas al efecto, o en la inmediata posterior cuando el Presidente lo considere necesario.

Elabora un informe anual sobre su funcionamiento destacando las principales incidencias surgidas, si las hubiese, en relación con las funciones que le son propias, que sirve como base entre otros, en su caso, de la evaluación del Consejo de Administración. Además, cuando la Comisión lo considere oportuno, incluirá en dicho informe propuestas de mejora.

Para el adecuado ejercicio de sus funciones, la entidad garantiza que la Comisión delegada de Riesgos pueda acceder sin dificultades a la información sobre la situación de riesgo de la entidad y si fuese necesario al asesoramiento externo especializado, inclusive de los auditores externos y organismos reguladores.

La Comisión de Riesgos podrá solicitar la asistencia a las sesiones de las personas que, dentro de la organización, tengan cometidos relacionados con sus funciones, y contar con los asesoramientos que fueren necesarios para formar criterio sobre las cuestiones de su competencia, lo que se cursará a través de la Secretaría del Consejo.

Sin perjuicio de cualesquiera otros cometidos que puedan serle asignados en cada momento por el Consejo de Administración, la Comisión de Riesgos ejerce entre otras, las siguientes funciones:

- Asesorar al Consejo de Administración sobre la propensión global al riesgo, actual y futura, de la entidad y su estrategia en este ámbito, informando sobre el marco de apetito al riesgo, asistiendo en la vigilancia de la aplicación de esa estrategia, velando por que las actuaciones del Grupo resulten

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

consistentes con el nivel de tolerancia del riesgo previamente decidido y efectuando el seguimiento del grado de adecuación de los riesgos asumidos al perfil establecido.

- Proponer al Consejo la política de riesgos del Grupo.
- Determinar junto con el Consejo de Administración, la naturaleza, la cantidad, el formato y la frecuencia de la información sobre riesgos que deba recibir el Consejo de Administración y fijar la que la Comisión ha de recibir.
- Revisar regularmente exposiciones con los clientes principales, sectores económicos de actividad, áreas geográficas y tipos de riesgo.
- Examinar los procesos de información y control de riesgos del Grupo así como los sistemas de información e indicadores.
- Valorar el riesgo de cumplimiento normativo en su ámbito de actuación y decisión, entendido como la gestión del riesgo de sanciones legales o normativas, pérdida financiera, material o reputacional que la sociedad pueda tener como resultado del incumplimiento de leyes, normas, estándares de regulación y códigos de conducta, detectando cualquier riesgo de incumplimiento y, llevando a cabo su seguimiento y el examen de posibles deficiencias con los principios de deontología.
- Informar sobre los nuevos productos y servicios o de cambios significativos en los existentes.

Actuaciones durante el ejercicio

Dentro de sus competencias ordinarias, la Comisión ha debatido, examinado, tomado acuerdos o emitido informes sobre materias de su competencia referidas a los Procesos Estratégicos de Riesgos (Risk Assessment y Catálogo de Riesgos) así como el Mapa de Apetito al Riesgo (RAF), al Recovery Plan, a la Política de Riesgos del Grupo, al Cuadro de mando de riesgos, a Procesos de autoevaluación de capital y de liquidez (ICAAP – ILAAP), al Seguimiento de Cumplimiento Normativo y al Comité Global de Riesgo, entre otras.

Regulación (C.2.3)

No existen reglamentos específicos de las comisiones del Consejo. La organización y funciones de la Comisión de Riesgos están recogidas en el Reglamento del Consejo que está disponible en la web corporativa de CaixaBank (www.CaixaBank.com) así como la composición y estructura de la misma.

En cumplimiento delo establecido en el artículo 14.3 (e) del Reglamento del Consejo y en la normativa aplicable, la Comisión de Riesgos en la reunión del mes de diciembre de 2019, aprobó su informe anual sobre su funcionamiento, así como la evaluación de su funcionamiento del ejercicio 2019.



El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

>> COMISIÓN DE INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Nombre	Cargo	Categoría
Don Jordi Gual Solé	Presidente	Dominical
Don Gonzalo Gortázar Rotaeche	Vocal	Ejecutivo
Doña María Amparo Moraleda Martínez	Vocal	Independiente
Don Marcelino Armenter Vidal	Vocal	Dominical
Doña Cristina Garmendia Mendizábal	Vocal	Independiente

% DE CONSEJEROS EJECUTIVOS
20

% DE CONSEJEROS DOMINICALES
40

% DE CONSEJEROS INDEPENDIENTES
40

Funciones. Organización y funcionamiento

La Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital estará compuesta por un mínimo de tres (3) y un máximo de cinco (5) miembros.

Formarán parte de ella, en todo caso, el Presidente del Consejo de Administración y el Consejero Delegado. El resto de miembros son nombrados por el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, teniendo en cuenta en particular sus conocimientos y experiencia en el ámbito de competencias de la Comisión, tales como la tecnología e innovación, los sistemas de información y la ciberseguridad.

La presidencia de la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital es ostentada por el Presidente del Consejo de Administración.

Asimismo, el Secretario del Consejo de Administración ejerce la función de Secretario de la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital.

La Comisión se reúne siempre que resulte conveniente para el buen desarrollo de sus funciones y es convocada por el Presidente de la Comisión, bien a iniciativa propia, o bien a requerimiento de dos (2) miembros de la propia Comisión, y deberá hacerlo siempre que el Consejo solicite la emisión de un informe o la adopción de una propuesta.

La Comisión queda válidamente constituida cuando concurren, presentes o representados, la mayoría de sus miembros. Los acuerdos se adoptan por mayoría de miembros concurrentes, presentes o representados, y se levanta acta de los acuerdos adoptados en cada sesión, de los que se dá cuenta al pleno del Consejo, remitiéndose o entregándose copia del acta a todos los miembros del Consejo

Sin perjuicio de otras funciones que pueda atribuirle el Consejo de Administración, la Comisión ejerce las siguientes funciones principales:

- Asistir al Consejo de Administración en la identificación, seguimiento y análisis de nuevos entrantes, de nuevos modelos de negocio y de los avances y principales tendencias e iniciativas en el ámbito de la innovación tecnológica, estudiando los factores que favorecen el éxito de determinadas innovaciones y su capacidad de transformación.

- Asesorar al Consejo de Administración en la implementación del plan estratégico en los aspectos relacionados con la transformación digital y la innovación tecnológica (la estrategia digital), en particular, informando los planes y proyectos diseñados por CaixaBank en este ámbito y los nuevos modelos de negocio, productos, relación con los clientes, etc... que se desarrollen.

- Favorecer un marco de reflexión que facilite al Consejo de Administración la identificación de nuevas oportunidades de negocio derivadas de los desarrollos tecnológicos, así como de posibles amenazas.

- Asistir al Consejo de Administración en el análisis del impacto de las innovaciones tecnológicas en la estructura del mercado, la prestación de servicios financieros y el comportamiento de la clientela. Entre otros elementos, la comisión analizará el potencial disruptivo de las nuevas tecnologías, las posibles implicaciones regulatorias de su desarrollo, los efectos en términos de ciberseguridad y las cuestiones relacionadas con la protección de la privacidad y el uso de los datos.

- Promover la reflexión y el debate sobre las implicaciones éticas y sociales que puedan derivarse de la aplicación de las nuevas tecnologías en el negocio bancario y asegurador.

- Asistir a la Comisión de Riesgos, cuando ésta lo considere pertinente, en la supervisión de los riesgos tecnológicos y en los aspectos relativos a la ciberseguridad.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

>> NÚMERO DE CONSEJERAS QUE INTEGRAN LAS COMISIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN AL CIERRE DE LOS ÚLTIMOS CUATRO EJERCICIOS (C.2.2)

	2019	2018	2017	2016
Comisión de Auditoría y Control	1 (33,33 %)	1 (25,00 %)	1 (33,33 %)	1 (33,33 %)
Comisión de Nombramientos	1 (33,33 %)	1 (33,33 %)	2 (66,67 %)	2 (66,67 %)
Comisión de Retribuciones	2 (66,67 %)	1 (33,33 %)	2 (66,67 %)	1 (33,33 %)
Comisión de Riesgos	2 (66,67 %)	2 (40,00 %)	1 (25,00 %)	1 (25,00 %)
Comisión Ejecutiva	2 (33,33%)	2 (25,00 %)	2 (25,00 %)	1 (14,29 %)
Comisión Innovación	2 (40,00 %)	-	-	-

Respecto a la información sobre la participación de consejeras en la Comisión de Nombramientos, en la Comisión de Retribuciones y en la Comisión de Riesgos, es menester informar que hasta el 25 de septiembre de 2014 existían tres comisiones del Consejo de Administración, a saber: la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, la Comisión de Auditoría y Control y la Comisión Ejecutiva.

A partir de dicha fecha y para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 10/2014, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las entidades de crédito, el Consejo de Administración de CaixaBank acordó la transformación de la hasta entonces Comisión de Nombramientos y Retribuciones en Comisión de Nombramientos, la creación de la Comisión de Retribuciones, la creación de la Comisión de Riesgos y la modificación del Reglamento del Consejo para recoger en sede de normativa interna lo dispuesto por la nueva Ley y establecer las funciones de las nuevas Comisiones del Consejo. Quedando de esa manera fijado en 5 el número de Comisiones del Consejo, a saber: Comisión de Nombramientos, Comisión de Retribuciones, Comisión de Riesgos, Comisión de Auditoría y Control y Comisión Ejecutiva.

Con fecha 23 de mayo de 2019, el Consejo de administración, acordó la constitución de la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital. Asimismo acordó, que formaran parte de dicha Comisión, además del Presidente y del Consejero Delegado, la señora Amparo Moraleda, la señora Cristina Garmendia y el señor Marcelino Armenter.



El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

D. Operaciones vinculadas y operaciones intragrupo

Procedimiento de aprobación de operaciones con partes vinculadas (D.1)

Corresponde al Consejo en pleno aprobar, previo informe de la Comisión de Auditoría y Control las operaciones que la Sociedad o sociedades de su grupo realicen con consejeros, en los términos dispuestos en la Ley, o cuando su autorización corresponda al Consejo de Administración, con accionistas titulares (de forma individual o concertadamente con otros) de una participación significativa, incluyendo accionistas representados en el Consejo de Administración de la Sociedad o de otras sociedades que formen parte del mismo grupo o con personas a ellos vinculadas (Operaciones Vinculadas).

Se exceptúan de la necesidad de esta aprobación las operaciones que reúnan simultáneamente las tres características siguientes:

a. que se realicen en virtud de contratos cuyas condiciones estén estandarizadas y se apliquen en masa a un elevado número de clientes;

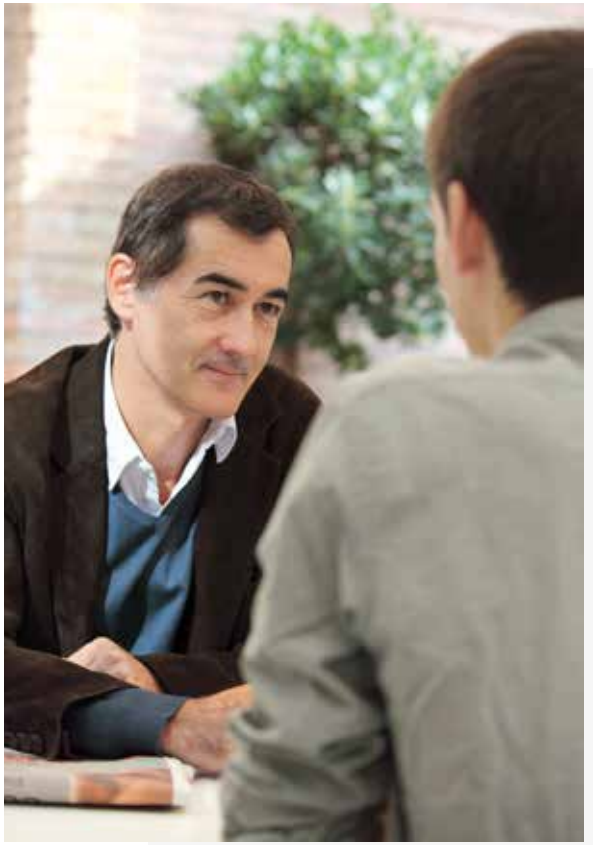
b. que se realicen a precios o tarifas establecidos con carácter general por quien actúe como administrador del bien o servicio de que se trate; y

c. que su cuantía no supere el uno por ciento (1%) de los ingresos anuales de la Sociedad.

Por lo tanto, es el Consejo de Administración o en su defecto los órganos o personas delegadas (por razones de urgencia debidamente justificadas y al amparo de la delegación conferida, debiendo la decisión, en estos casos, ser sometida a la posterior ratificación en el primer Consejo que se celebre tras su adopción) quien aprueba las operaciones vinculadas previo informe favorable de la Comisión de Auditoría y Control. Los consejeros a los que afecte la aprobación de estas operaciones deberán abstenerse de intervenir en la deliberación y de votar el acuerdo sobre dichas operaciones.

Respecto a las relaciones con accionistas significativos con una participación superior al 30%, la Ley 26/2013 de cajas de ahorro y fundaciones bancarias establece la obligación a las fundaciones bancarias de aprobar un protocolo de gestión de la participación financiera que entre otras cosas debe referirse a los criterios generales para la realización de operaciones entre la fundación bancaria y la entidad de crédito participada así como los mecanismos para evitar posibles conflictos de interés. Y en este sentido, la Fundación Bancaria "la Caixa" aprobó su Protocolo de gestión la participación financiera en CaixaBank.

Tras la decisión del Consejo del Banco Central Europeo, el 26 de septiembre de 2017, según la cual se considera que CriteriaCaixa no ejerce el control ni una influencia dominante sobre CaixaBank y en consecuencia no integran el mismo grupo, el 22 de febrero de 2018 de conformidad con lo previsto en el Protocolo de Gestión, la Fundación Bancaria "la Caixa", como matriz del Grupo "la Caixa", CriteriaCaixa, como accionista directo de CaixaBank, y CaixaBank, como sociedad cotizada, suscribieron un nuevo Protocolo Interno de Relaciones (disponible en la web corporativa) y que entre otros asuntos fija los criterios generales para la realización de operaciones o la prestación de servicios en condiciones de mercado, así como identifica los servicios que las Sociedades del Grupo Fundación Bancaria "la Caixa" prestan y podrán prestar a las Sociedades del Grupo CaixaBank y los que



El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

las Sociedades del Grupo CaixaBank prestan o podrán prestar, a su vez, a las Sociedades del Grupo Fundación Bancaria "la Caixa". El Protocolo establece los supuestos y condiciones de la aprobación de las operaciones que en general, tienen como órgano competente para su aprobación el Consejo de Administración. En determinados supuestos previstos en la Cláusula 3.4 del Protocolo, ciertas operaciones intragrupo, estarán sujeta a la aprobación previa del Consejo de Administración de CaixaBank, que deberá contar con un informe previo de la Comisión de Auditoría y lo mismo, respecto a los demás firmantes del Protocolo.

Operaciones significativas con los accionistas significativos de CaixaBank (D.2)

Nombre o denominación social del accionista significativo	Nombre o denominación social de la sociedad o entidad de su grupo	Naturaleza de la relación	Tipo de la operación	Importe (miles de euros)
CRITERIA CAIXA, S.A.U.	CAIXABANK, S.A.	Societaria	Dividendos y otros beneficios distribuidos	239.254
CRITERIA CAIXA, S.A.U.	CAIXABANK, S.A.	Comercial	Otros instrumentos que puedan implicar una transmisión de recursos o de obligaciones entre la sociedad y la parte vinculada	846.070

Operaciones significativas con el personal clave de CaixaBank (D.3)

No existen operaciones significativas por su cuantía o relevantes por su materia, realizadas entre la sociedad o entidades de su grupo, y los administradores o directivos de la sociedad que sean distintas del tráfico ordinario ni a condiciones que no sean de mercado.

En la nota 41 de las cuentas anuales consolidadas aparecen de forma agregada los saldos con administradores y directivos del ejercicio 2019.

Operaciones significativas con otras entidades del grupo, no eliminadas en el proceso de consolidación y que no formen parte del tráfico habitual (y operaciones con sociedades con residencia en paraísos fiscales) (D.4)

No existen operaciones significativas realizadas por la sociedad con otras entidades pertenecientes al mismo grupo, siempre y cuando no se eliminen en el proceso de elaboración de estados financieros consolidados y no formen parte del tráfico habitual de la sociedad en cuanto a su objeto y condiciones.

Tampoco existen operaciones intragrupo realizada con entidades establecidas en países o territorios que tengan la consideración de paraíso fiscal.

En la nota 41 de las cuentas anuales consolidadas aparecen de forma agregada los saldos con sociedades asociadas y multigrupo del Grupo CaixaBank, así como desgloses adicionales del ejercicio 2019.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Operaciones significativas con otras partes vinculadas (D.5)

No existen operaciones que sean distintas del tráfico ordinario ni a condiciones que no sean de mercado.

En la nota 41 de las cuentas anuales consolidadas aparecen de forma agregada los saldos con administradores y directivos del ejercicio 2019.

Mecanismos para la gestión de posibles conflictos de intereses entre la sociedad y su grupo con sus consejeros, directivos o accionistas significativos (D.6)

Consejeros y Directivos

El artículo 29 del Reglamento del Consejo de Administración regula el deber de no competencia de los miembros del Consejo de Administración. La obligación de no competir con la Sociedad solo podrá ser objeto de dispensa en el supuesto de que no quepa esperar daño para la sociedad o el que quepa esperar se vea compensado por los beneficios que prevén obtenerse de la dispensa. Será aplicable al consejero que haya obtenido la dispensa de la Junta General, la obligación de cumplir con las condiciones y garantías que prevea el acuerdo de dispensa y, en todo caso, la obligación de abstenerse de participar en las deliberaciones y votaciones en las que tenga conflicto de interés, todo ello de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente.

El artículo 30 de dicho Reglamento regula las situaciones de conflicto aplicables a todos los consejeros, estableciendo la obligación genérica de evitar las situaciones que puedan suponer un conflicto de interés entre la Sociedad y el consejero o sus personas vinculadas, adoptando para ello las medidas que sean necesarias. En todo caso, los consejeros deberán comunicar al Consejo de Administración las situaciones de conflicto, directo o indirecto, que ellos o las Personas Vinculadas a ellos pudieran tener con el interés de la Sociedad y que serán objeto de información en la memoria.

Por otro lado, el Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del mercado de valores de CaixaBank en su artículo 3 establece que son Personas Sujetas entre otras, los miembros del Consejo de Administración y los altos directivos y miembros del Comité de Dirección de la Sociedad. La Sección VII del Reglamento establece la Política de Conflictos de Interés de la Sociedad y en su artículo 43 se enumeran los Deberes ante los conflictos de intereses personales o familiares de las Personas Sujetas, entre los que están el de actuar en todo momento con libertad de juicio, con lealtad a CaixaBank, sus accionistas y clientes, absteniéndose de intervenir o influir en la toma de decisiones que puedan afectar a las personas o entidades con las que existan conflictos y el de informar al Área de Cumplimiento Normativo sobre los mismos.

Con la finalidad de reforzar la transparencia y buen gobierno de la Sociedad y de conformidad con lo previsto en el Protocolo de Gestión de la Participación Financiera de la Fundación Bancaria "la Caixa", la Fundación Bancaria "la Caixa", como matriz de su Grupo y CriteriaCaixa, como el accionista directo de CaixaBank, y CaixaBank, como sociedad cotizada, suscribieron un nuevo Protocolo interno de relaciones que está disponible en la web corporativa de la Sociedad.

Accionistas significativos

El nuevo Protocolo actualmente en vigor tiene como objeto principalmente: gestionar las operaciones vinculadas derivadas de la realización de operaciones o la prestación de servicios; establecer mecanismos que traten de evitar la aparición de conflictos de interés; prever el otorgamiento de un derecho de adquisición preferente a favor de la Fundación Bancaria "la Caixa" en caso de transmisión por CaixaBank del Monte de Piedad del que es titular; recoger los principios básicos de una posible colaboración entre CaixaBank y la Fundación Bancaria "la Caixa" en temas de RSC; regular el flujo de información adecuado que permita a la Fundación Bancaria "la Caixa" y Criteria y a CaixaBank la elaboración de sus estados financieros y el cumplimiento de obligaciones de información periódica y de supervisión. CaixaBank y la Fundación Bancaria "la Caixa" reiteran en el Protocolo, la subordinación de sus relaciones a las previsiones que sobre conflictos de interés, relaciones con accionistas significativos, operaciones vinculadas e información privilegiada, entre otras materias, se establecen en la legislación aplicable vigente en cada momento.

Cotizadas del Grupo en España (D.7)

En España, de las sociedades que integran el Grupo CaixaBank, solo cotiza el propio banco.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

E. Sistemas de control y gestión de riesgos

A continuación, se incluye el contenido requerido en el epígrafe E en una tabla de referencias desde la que se puede acceder directamente a la información relativa a cada una de las cuestiones planteadas.

Circular 2/2018, de 12 de junio, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores	Localización
E Sistemas de control y gestión de riesgos	
E.1 Explique el alcance del Sistema de Control y Gestión de Riesgos de la sociedad, incluidos los de naturaleza fiscal.	Ver apartado **3.2. Gobierno, gestión y control de riesgos** en la Nota 3 de las CAC.
E.2 Identifique los órganos de la sociedad responsables de la elaboración y ejecución del Sistema de Control y Gestión de Riesgos, incluido el fiscal.	Ver apartado **3.2. Gobierno, gestión y control de Riesgos** - ***3.2.1. Gobierno y Organización*** en la Nota 3 de las CAC; el apartado C.2. Comisiones del Consejo de Administración del presente documento y el apartado ***Transparencia*** – *Transparencia fiscal* en el IGC.
E.3 Señale los principales riesgos, incluidos los fiscales y en la medida que sean significativos los derivados de la corrupción (entendidos estos últimos con el alcance del Real Decreto Ley 18/2017), que pueden afectar a la consecución de los objetivos de negocio.	Ver apartado **3.2. Gobierno, gestión y control de Riesgos - 3.2.2. Procesos estratégicos de gestión del riesgo** - Catálogo de Riesgos Corporativo en la Nota 3 de las CAC y los apartados ***Comportamiento responsable y ético, Gestión del Riesgo y Transparencia*** - *Transparencia fiscal* en el IGC.
E.4 Identifique si la entidad cuenta con niveles de tolerancia al riesgo, incluido el fiscal.	Ver apartado **3.2. Gobierno, gestión y control de Riesgos** - ***3.2.2. Procesos estratégicos de gestión del riesgo*** - *Marco de Apetito al Riesgo* y ***3.2.3. Cultura de Riesgos*** en la Nota 3 de las CAC.
E.5 Indique qué riesgos, incluidos los fiscales, se han materializado durante el ejercicio.	Ver en ***Evolución resultados y actividad y Gestión del Riesgo*** - Principales hitos 2019 en el IGC; los apartados **3.3** a **3.17** (detalle de cada riesgo del Catálogo de Riesgos Corporativo) en la Nota 3 y el apartado **23.3. Provisiones para cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes** en la Nota 23 de las CAC.
E.6 Explique los planes de respuesta y supervisión para los principales riesgos de la entidad, incluidos los fiscales, así como los procedimientos seguidos por la compañía para asegurar que el consejo de administración da respuesta a los nuevos desafíos que se presentan.	Ver apartado **3.2. Gobierno, gestión y control de Riesgos** - ***3.2.4. Marco de Control Interno*** y los apartados **3.3** a **3.17** (detalle de cada riesgo del Catálogo de Riesgos Corporativo) en la Nota 3 de las CAC, el apartado ***Gobierno corporativo, Comportamiento responsable y ético, Prácticas responsables y Transparencia*** - *Transparencia fiscal* en el IGC.

CAC - Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo CaixaBank 2019
IGC - Informe de Gestión Consolidado del Grupo CaixaBank 2019

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

F. Sistemas Internos de Control y Gestión de Riesgos en relación con el proceso de información financiera (SCIIF)

Entorno de control sobre la información financiera

Gobernanza y Órganos responsables

El **Consejo de Administración** de CaixaBank tiene asumida formalmente la responsabilidad de la existencia de un SCIIF adecuado y eficaz y ha delegado en la **Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de Gestión y Capital** de la Entidad, el diseño, implantación y funcionamiento del mismo.

En el artículo 40.3 de los Estatutos de CaixaBank, se establece que la Comisión de Auditoría y Control se responsabilizará, entre otras funciones, de:

- **Supervisar la eficacia de control interno de la Sociedad,** la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos, así como discutir con los auditores de cuentas las debilidades significativas del sistema de control interno detectadas en el desarrollo de la auditoría.

- **Supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera preceptiva.**

En este sentido, la **Comisión de Auditoría y Control** ha asumido la supervisión del SCIIF. Su actividad consiste en velar por su eficacia, obteniendo evidencias suficientes de su correcto diseño y funcionamiento.

El **Comité Global del Riesgo** tiene como función conocer y analizar los eventos y cambios más relevantes en las políticas y metodologías referentes a la admisión, seguimiento, mitigación y gestión de deterioro o incidencias de todos los riesgos bajo su ámbito de seguimiento y gestión (el de fiabilidad de la información financiera, entre otros) aprobadas por los comités correspondientes, y realizar un seguimiento de su impacto en las distintas áreas de la Entidad.

Por otro lado, la **Comisión de Riesgos** tiene como función asesorar al Consejo de Administración sobre la propensión global al riesgo, actual y futura, y su estrategia, informando sobre el marco de apetito al riesgo, asistiendo en la vigilancia de la aplicación de esa estrategia, velando porque las actuaciones del Grupo resulten consistentes con el nivel de tolerancia del riesgo previamente decidido y efectuando el seguimiento del grado de adecuación de los riesgos asumidos al perfil establecido.

Esta atribución de responsabilidades ha sido difundida a la organización mediante la **Política Corporativa sobre el Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera** (en adelante, Política SCIIF) y la **Norma sobre el Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera** (en adelante, Norma SCIIF).



El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

La **Política SCIIF** está aprobada por el Consejo de Administración. En ella se describen los aspectos más generales del SCIIF, tales como la información financiera a cubrir, el modelo de control interno aplicable, su supervisión , custodia y aprobación, etc.

Por otro lado, la **Norma SCIIF** está aprobada por el Comité de Dirección de la Entidad. En ella se desarrolla la **Función de Control Interno sobre la Información Financiera** (en adelante, **CIIF**), responsable de:

- **Supervisar** que las prácticas y los procesos desarrollados en la Entidad para elaborar la información financiera **garantizan la fiabilidad de la misma** y su conformidad con la normativa aplicable.
- **Evaluar que la información financiera** elaborada por las distintas empresas que constituyen el Grupo CaixaBank **cumple con los siguientes principios:**

  i. Las transacciones, hechos y demás eventos recogidos por la información financiera efectivamente existen y se han registrado en el momento adecuado (existencia y ocurrencia).

  ii. La información refleja la totalidad de transacciones, hechos y demás eventos en los que la Entidad es parte afectada (integridad).

  iii. Las transacciones, hechos y demás eventos se registran y valoran de conformidad con la normativa aplicable (valoración).

  iv. Las transacciones, hechos y demás eventos se clasifican, presentan y revelan en la información financiera de acuerdo con la normativa aplicable (presentación, desglose y comparabilidad).

  v. La información financiera refleja, a la fecha correspondiente, los derechos y obligaciones a través de los correspondientes activos y pasivos, de conformidad con la normativa aplicable (derechos y obligaciones).

Ambas normativas permiten difundir una metodología común en el Grupo. En este sentido, todas las sociedades del Grupo CaixaBank que tienen implantado un SCIIF actúan de forma coordinada. Destacar que tras la toma de control de BPI en 2017, se está desarrollando un proyecto, con el fin de homogenizar la metodología aplicada por BPI y que ha culminado con la implantación de un SCIIF propio durante 2019.

Tanto en la Política SCIIF como en la Norma SCIIF se describe el **modelo de control interno de las 3 líneas de defensa** aplicable al Sistema, en línea con las directrices de los reguladores y las mejores prácticas del sector:

>> MODELO DE CONTROL INTERNO DE LAS TRES LÍNEAS DE DEFENSA

Primera Línea de Defensa:

La Primera Línea de Defensa está formada por las **unidades de negocio y sus funciones soporte,** que son las **áreas tomadoras de riesgo.** Son los responsables de desarrollar y mantener controles efectivos sobre sus correspondientes negocios, así como de identificar, gestionar y medir, controlar, mitigar y comunicar los principales riesgos sobre la Fiabilidad de la Información Financiera.

Asimismo, son los responsables de los procesos objeto de revisión por parte CIIF, colaborando en la identificación de los riesgos y controles, así como en la formalización y documentación descriptiva de las actividades y controles de procesos que afectan a la generación de la información financiera.

Segunda Línea de Defensa:

La Segunda Línea de Defensa actúa de forma independiente a las unidades de negocio y áreas de soporte, y tiene la función, entre otras, de realizar la **identificación, medición, seguimiento y reporte de los riesgos,** estableciendo las políticas de gestión y los procedimientos de control, siendo responsable de la revisión de su aplicación por parte de la Primera Línea de Defensa. Aquí se encuadra la Función CIIF, que focaliza sus acciones sobre el riesgo "Fiabilidad de la información financiera".

Tercera Línea de Defensa:

La Tercera Línea de Defensa es **Auditoría Interna,** quien se responsabiliza de la evaluación de la eficacia y eficiencia de la gestión de riesgos, y de los sistemas de control interno, aplicando los principios de independencia y objetividad.

Estructura Organizativa y **Funciones de responsabilidad**

La revisión y aprobación de la estructura organizativa y de las líneas de responsabilidad y autoridad se lleva a cabo por el **Consejo de Administración** de CaixaBank, a través del **Comité de Dirección** y el **Comité de Nombramientos.**

El área de **Organización** diseña la estructura organizativa de CaixaBank y propone a los órganos de la Entidad los cambios organizativos necesarios. Posteriormente, la **Dirección General de Recursos Humanos y Organización** propone los nombramientos para desempeñar las responsabilidades definidas.

En la elaboración de la información financiera están definidas las **líneas de autoridad** y responsabilidad. Asimismo, se realiza una exhaustiva planificación que contempla, entre otras cuestiones, la asignación de tareas, las fechas clave y las distintas revisiones a realizar por cada uno de los niveles jerárquicos. Tanto las líneas de autoridad y responsabilidad como la planificación antes mencionada se encuentran documentadas y se han distribuido entre todos los participantes en el proceso de elaboración de la información financiera.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Cabe destacar, asimismo, la existencia en la Entidad de la **Política Corporativa sobre la divulgación y verificación de la información financiera,** aprobada por el Consejo de Administración, cuyos principales objetivos son:

- Definición del **perímetro de la información a divulgar** así como de los criterios relacionados con el control y verificación de la información financiera.
- Dotar a la Entidad de un **marco de referencia** que permita la gestión del riesgo de fiabilidad de la información financiera a divulgar, homogeneizando los criterios sobre las actividades de control y verificación.
- Definir un **marco de gobierno** a seguir tanto para la información a divulgar como para la verificación de la citada documentación.

En esta Política se establece que la verificación de la información a divulgar se estructura a partir de 3 ejes principales:

- **La idoneidad y calidad de la información.** Es decir, que la información que se divulga cumple con las especificaciones de la normativa legal vigente en cuanto a criterio, contenido y tipo de información a divulgar, y adicionalmente está sujeta a un entorno de control que permiten dotar a la misma de una seguridad razonable en cuanto a calidad.
- El cumplimiento de la **gobernanza** interna con carácter previo a la divulgación de la información.
- El cumplimiento de la **periodicidad** y **plazos de divulgación.**

La **revisión anual del cumplimiento de la Política** se realiza a partir de certificaciones (incorporadas dentro del proceso del SCIIF), realizadas por los diferentes responsables de elaborar y/o revisar la información y, mediante revisiones directas realizadas por las Direcciones de Control Interno Financiero, de Riesgos Estructurales y Modelos Regulados y de Riesgos No Financieros. Los resultados obtenidos se reportan a los Órganos de Gobierno correspondientes.

Código Ético y Principios de Actuación y Otras Políticas de carácter interno

Código Ético y Principios de Actuación

CaixaBank dispone de un **Código Ético y Principios de Actuación,** norma de máximo nivel en la escala jerárquica de la normativa interna del Banco, aprobado por su Consejo de Administración. Éste establece los valores (liderazgo, confianza y compromiso social) y principios éticos que inspiran su actuación y que deben regir la actividad de todos los empleados, directivos y miembros de su órgano de administración. Estos principios son: el cumplimiento de las leyes y normativa vigente en cada momento, el respeto, la integridad, la transparencia, la excelencia, la profesionalidad, la confidencialidad y la responsabilidad social.

Tal y como establece el propio Código, CaixaBank asume el compromiso de facilitar a sus clientes información precisa, veraz y comprensible de sus operaciones, las condiciones de productos y servicios, comisiones y procedimientos para canalizar reclamaciones y resolver incidencias.

Asimismo, CaixaBank pone a disposición de sus accionistas e inversores institucionales toda la información financiera y corporativa relevante, de conformidad con la normativa vigente y cumpliendo con la Política de información, comunicación y contactos con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto de CaixaBank.

El Código Ético está disponible en la página web corporativa de CaixaBank (www.caixabank.com).

Derivado de los valores y principios éticos plasmados en el Código Ético, CaixaBank ha desarrollado una serie de Normas de Conducta sobre materias concretas. A continuación se exponen las de especial relevancia:

Política Corporativa de Compliance Penal

Aprobada por el Consejo de Administración, desarrolla el **Modelo de Prevención Penal de CaixaBank.** Tiene como objetivo prevenir y evitar la comisión de delitos en el seno de la organización, siguiendo lo dispuesto en el mismo Código Penal en relación con la responsabilidad penal de la persona jurídica. A través de esta Política, la Entidad refuerza su modelo de organización, prevención, gestión y control, el cual está diseñado en consonancia con la cultura de cumplimiento que vertebra la toma de decisiones en todos los estamentos de CaixaBank.

Política Anticorrupción

Política aprobada por el Consejo de Administración de CaixaBank como una herramienta esencial para impedir que tanto la Entidad como sus colaboradores externos, directamente o a través de personas interpuestas, incurran en **conductas que puedan resultar contrarias a la ley** o a los principios básicos de actuación de CaixaBank recogidos en el Código Ético.

La Política incluye, entre otros apartados, estándares de conducta sobre la aceptación y concesión de regalos, gastos de viaje y hospitalidad, relaciones con instituciones políticas y oficiales, patrocinios, donaciones y proveedores de riesgo. Asimismo, expone las conductas, prácticas y actividades prohibidas para evitar situaciones que puedan configurarse como extorsión, sobornos, pagos de facilitación o tráfico de influencias.

Política Corporativa General de Conflictos de Interés del Grupo CaixaBank

Aprobada por el Consejo de Administración de CaixaBank, proporciona un marco global para las entidades del Grupo CaixaBank en el que se recogen de forma armonizada y homogénea los principios generales y procedimientos de actuación para el **tratamiento de conflictos de interés, potenciales y reales,** que surjan en el ejercicio de sus respectivas actividades y servicios.

Reglamento Interno de Conducta en el Ámbito del Mercado de Valores (RIC)

Este Reglamento, aprobado por el Consejo de Administración de CaixaBank, tiene como objetivo ajustar las actuaciones de CaixaBank y de las empresas del Grupo CaixaBank, así como de sus órganos de administración y dirección, empleados y agentes, a las **normas de conducta** que, contenidas en el Reglamento 596/2014 del Parlamento Europeo, en la Ley del Mercado de Valores y en sus normas de desarrollo, les son aplicables en el

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

ejercicio de actividades relacionadas con el mercado de valores. El cumplimiento del RIC permite fomentar la transparencia en los mercados y preservar, en todo momento, el interés legítimo de los inversores.

Las personas sujetas tienen la obligación de conocer, cumplir y colaborar en la aplicación del Reglamento y la legislación vigente del mercado de valores que afecte a su ámbito específico de actividad. Además, está también disponible para el resto de grupos de interés en la web corporativa de CaixaBank.



Código de Conducta Telemático

Este Código tiene por objeto establecer unas reglas de uso claras y transparentes de los medios que CaixaBank pone a disposición de sus empleados en el marco y para la prestación de la relación laboral; garantizar el **buen uso de los medios técnicos e informáticos** propiedad de CaixaBank en términos de seguridad de la información; concienciar a todos los empleados de la necesidad de una correcta utilización de la red de comunicaciones y la mejora en la distribución de los recursos colectivos; y concienciar sobre la seguridad en los equipos informáticos y de comunicación, tanto dentro como fuera de las instalaciones de la Entidad.

Además del cuerpo normativo anterior, CaixaBank dispone de un **conjunto de políticas y normas internas** de diversa índole atendiendo los ámbitos que correspondan. En Compliance, éstas se pueden separar según las categorías definidas en la taxonomía de riesgos.

>> CATEGORÍAS DE POLÍTICAS SEGÚN TAXONOMÍA DE RIESGO

- **Protección** al cliente
- Mercados e **integridad**
- **Actividades** de empleados
- **Protección de datos,** privacidad y reporting regulatorio
- **Gobierno interno**
- **Prevención del Blanqueo de Capitales y FT**
- **Sanciones**
- **Iniciativas, AEOI** (Tax Compliance)

En especial, cabe destacar una norma de carácter interno de Cumplimiento Normativo que describe el contenido y el ámbito de aplicación de una serie de regulaciones internas de obligado cumplimiento por parte de los empleados de CaixaBank. Entre lo regulado por ésta se encuentra lo relativo a los canales confidenciales de consultas y denuncias.

El grado de difusión interna del Código Ético y de las Normas de Conducta es universal. En concreto:

- A toda **nueva incorporación** se le hace entrega de un documento explicativo del Código Ético y de las principales Normas de Conducta. Una vez explicado el contenido del mismo al nuevo colaborador, éste declara que ha leído, comprende y acepta cada uno de los términos del documento, manifestando su conformidad y comprometiéndose a dar cumplimiento a los mismos.

- En complemento de lo anterior, en 2019 se han seguido realizando **jornadas de formación** para nuevas incorporaciones de CaixaBank en las oficinas de servicios centrales, las cuales incluyen una parte dedicada a compliance.

- Como sucede con el Código Ético, las Normas de Conducta se encuentran disponibles para su consulta en la **Intranet.**

  Asimismo, algunas de las Normas de Conducta se encuentran también disponibles en la web corporativa del Banco.

- Sobre el Código Ético y las Normas de Conducta también se realiza **formación** con periodicidad anual, concretamente a través de una plataforma de e-learning propia de CaixaBank que incluye la realización de un test final. Ésta garantiza un seguimiento continuo de la realización de los cursos por parte de los empleados del Banco.

  Igual que en años anteriores, se definieron para 2019 una serie de cursos de formación para empleados de realización obligatoria y carácter regulatorio, es decir, con vinculación a meritación de retribución variable.

  En las materias previstas cabe destacar para este ejercicio el curso titulado **Código ético, Política anticorrupción y Conflictos de Interés.** El objetivo de este curso fue explicar los aspectos principales del Código Ético, Política Anticorrupción y Política de Conflictos de Interés desde un enfoque de empleado.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

- En paralelo a todas las acciones anteriormente mencionadas y atendiendo a las necesidades requeridas en cada momento que se destinan a seguir trabajando en la difusión de los valores y principios de CaixaBank, se realizan **circulares y notas informativas** en este ámbito. Por ejemplo, en el marco de cumplimiento del Código Ético se puede referenciar la circular anual en materia de Regalos.

Por otro lado, dependiendo de la materia en la que se produce un incumplimiento del Código Ético y/o de las Normas de Conducta, el órgano encargado de su análisis y de proponer acciones correctoras y posibles sanciones es diferente. Se pueden destacar:

- **El Comité de Gestión Penal Corporativa:** Órgano de alto nivel dotado de poderes autónomos de iniciativa y control, con capacidad suficiente para plantear consultas, solicitar información, proponer medidas, iniciar procedimientos de investigación o realizar cualquier trámite necesario relacionado con la prevención de ilícitos y la gestión del Modelo de Prevención Penal. Pueden ser objeto de análisis por este Comité las conductas esgrimidas en las denuncias que recojan la comisión de conductas potencialmente delictivas. Si del análisis de las denuncias procede la toma de medidas disciplinarias, se da traslado al Comité de Incidencias de CaixaBank.

  El Comité de Gestión Penal Corporativa reporta al Comité Global de Riesgos y, si procede, también a la Comisión de Riesgos.

- **El Comité del RIC:** Órgano colegiado que se encarga del análisis de los posibles incumplimientos y las propuestas de actuaciones correctoras y de sanciones. Asimismo, las consultas que puedan suscitarse en relación con lo regulado en el RIC pueden elevarse, dependiendo de la materia, a la Secretaría del Comité del RIC o a la Dirección Corporativa de Cumplimiento Normativo.

Canal de denuncias de irregularidades de naturaleza financiera

CaixaBank tiene habilitados una serie de **canales confidenciales de consultas y denuncias** a través de los cuales se pueden enviar comunicaciones referidas a los ámbitos de aplicación del Código Ético, la Política Anticorrupción, el Modelo Prevención de Riesgos Penales, el Reglamento Interno de Conducta en ámbito de Mercado de Valores o de cualesquiera otra política y norma interna de CaixaBank.

Se entiende por **consulta** aquella petición de carácter confidencial, por parte de un empleado, de aclaración de dudas concretas suscitadas por la aplicación o interpretación de la normativa anteriormente mencionada.

Por su lado, se entiende por **denuncia** aquella notificación de carácter confidencial realizada por un empleado interesado en poner en conocimiento de la Entidad posibles irregularidades que puedan suponer el incumplimiento de las mismas normas.

En 2019 los canales **han sido exclusivamente para uso de los empleados** del Banco. Si las consultas/denuncias se hubieran suscitado por clientes, su tramitación se realiza por los canales de atención al cliente establecidos por CaixaBank, ya sean de carácter interno u oficiales.

Las consultas y denuncias son personales, únicamente las pueden realizar los propios interesados, no permitiéndose su realización a nombre de un colectivo o de terceros.

El acceso a dichos canales es interno. Está disponible en la Intranet Corporativa. A ello hay que añadir el importante esfuerzo de la organización en la difusión y concienciación del uso de los canales, incluyendo este extremo en los **cursos de formación** que recogen el uso preceptivo de los mismos cuando así concurran las circunstancias. Ejemplo de ello es el curso mencionado anteriormente sobre el Código Ético, Política Anticorrupción y Conflictos de Interés.

Las consultas recibidas por estos canales se reciben y gestionan por **Cumplimiento Normativo,** excepto las relativas al Código de Conducta Telemático que corresponden a **Seguridad y Gobierno.** En el caso de las denuncias la gestión y resolución corresponde a Cumplimiento Normativo. Periódicamente se informa a la Comisión de Auditoría y Control.

Los canales tienen establecidas una serie de garantías. Deben destacarse las siguientes:

- **Confidencialidad:** Se prohíbe expresamente divulgar a terceros cualquier tipo de información sobre el contenido de las consultas o denuncias. Esta información sólo será conocida por las personas que participen directamente en la gestión de las mismas.

- **Reserva de identidad del denunciante:** Se garantiza la reserva de identidad del comunicante de

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

la denuncia / comunicación de posible incumplimiento, no pudiendo ser ésta en ningún caso revelada al denunciado.

En las denuncias, Cumplimiento Normativo únicamente facilitará el nombre del denunciante a aquellas Áreas para las que resulte imprescindible para llevar a cabo la investigación, siendo necesario siempre el consentimiento previo del denunciante.

- **Prohibición de represalias:** CaixaBank prohíbe expresamente y no tolerará las represalias contra las personas que presenten una denuncia sobre un potencial incumplimiento de las normas de conducta del Banco, así como contra aquellas que participen o ayuden en la investigación de la misma, siempre que hayan actuado de buena fe y no hayan participado en el acto denunciado. CaixaBank adoptará las medidas pertinentes para garantizar la protección del denunciante y del consultante.

- **Coincidencia de lugar de trabajo:** En el supuesto de que en un caso de denuncia / comunicación la persona denunciante y la denunciada coincidieran en el mismo lugar de trabajo, la Entidad valorará si es necesario adoptar alguna medida.

- **Incompatibilidades:** En el caso de que alguna de las personas implicadas en una denuncia / comunicación de posible incumplimiento tuviese relación de parentesco, afinidad o de consanguinidad con alguno de los intervinientes en su gestión, investigación o resolución, éste quedará invalidado para intervenir, siendo sustituido por alguien que no dependa jerárquicamente de él.

- **Derechos del denunciado:** La persona denunciada debe tener conocimiento de la denuncia formulada en su contra tan pronto como se hayan realizado las comprobaciones oportunas y se haya admitido a trámite el expediente.

En todo caso, CaixaBank S.A. realizará la comunicación en el plazo máximo de un mes desde la recepción de la denuncia, informándose al denunciado de la existencia de la denuncia y del hecho objeto de la misma.

Por último, cabe indicar que durante 2019 se ha estado trabajando en un proyecto para adecuarse a las mejores prácticas tanto de acceso como de gestión de los canales: un **Nuevo Canal de Consultas y Denuncias.** CaixaBank entiende que es una pieza esencial en la **prevención de incumplimientos normativos y en la corrección de los detectados,** también en la prevención y detección de conductas delictivas.

Los principales hitos del Nuevo Canal son los siguientes:

- **Nuevo entorno:** implantación de una nueva herramienta que será accesible tanto internamente como desde Internet, teniendo acceso las 24 horas del día de los 365 días del año, tanto desde dispositivos corporativos como personales.

- **Ampliación de colectivos:** además de los empleados, también podrán acceder a este Canal los Consejeros de la Entidad, el personal de Empresas de Trabajo Temporal, los agentes y los proveedores.

- **Posibilidad de denuncias anónimas:** las denuncias podrán realizarse tanto de forma nominativa como anónima.

- **Externalización parcial de las denuncias:** para garantizar la transparencia y la eficiencia de todo el proceso, se externaliza una parte del análisis de las denuncias a un experto externo.

El lanzamiento del Nuevo Canal de Consultas y Denuncias está previsto para el **primer trimestre de 2020.**



El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Formación

CaixaBank y sus sociedades filiales velan por proporcionar un **Plan de formación continuado** en materia contable y financiera, adaptado a cada uno de los puestos y responsabilidades del personal involucrado en la preparación y revisión de la información financiera.

Durante el ejercicio 2019, la formación realizada se ha centrado, principalmente, en las siguientes temáticas:

- Contabilidad
- Auditoría
- Control Interno
- Jurídica/Fiscal
- Gestión de Riesgos
- Cumplimiento Normativo

Estas acciones formativas se han dirigido principalmente a personas que desarrollan sus funciones en la Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de Gestión y Capital, Dirección General Adjunta de Auditoría, Control and Compliance, Morosidad, Recuperaciones y Activos, así como a los miembros que forman la Alta Dirección de la Entidad. Se estima que se han impartido más de 67.939 horas en este tipo de formación.

Respecto a la formación sobre el **SCIIF**, cabe destacar que en el último trimestre de 2019 se ha lanzado el **curso de formación on-line** sobre esta materia. 39 empleados de Intervención y Contabilidad, Información Corporativa y Control de Participadas, Planificación y Capital y Riesgos, entre otros, han certificado el curso, que se suman a los 87 de 2018 y a los 498 entre 2013 y 2017.

El curso tiene como objetivo dar a conocer a los empleados que intervienen (directa o indirectamente) en el proceso de elaboración de la información financiera, la relevancia de establecer mecanismos que garanticen la fiabilidad de la misma, así como su deber de velar por el cumplimiento de las normas aplicables. El curso se compone de dos bloques:

- Un **primer bloque** dedicado a la Normativa aplicable al SCIIF, haciendo hincapié en la Guía de Recomendaciones emitida por la CNMV en Junio de 2010. Posteriormente existe un
- Un **segundo bloque** que aborda la metodología implantada en el Grupo CaixaBank para dar cumplimiento a los requerimientos normativos vigentes en materia de SCIIF.

Asimismo, la Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de Gestión y Capital está suscrita a diversas publicaciones, revistas y webs de ámbito Contable/Financiero, tanto nacional como internacional, cuyos contenidos y comunicados se revisan periódicamente, asegurando que en la elaboración de la información financiera se consideran las novedades en esta materia. También es miembro y asiste a Órganos internacionales, Órganos nacionales y grupos de trabajo en los que se analizan y discuten diversos asuntos relacionados con normativa contable y temas financieros. En estos Órganos también están presentes otras áreas de la Entidad.

En el marco del **Plan Estratégico 2019-2021 de CaixaBank,** anunciado el 27 de noviembre de 2018, se incluye como elemento estratégico el "Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa". Durante este período se favorece el talento –asegurando que pueda desarrollar su potencial mediante meritocracia, diversidad y empowerment–, a la vez que se está definiendo y desplegando la mejor propuesta de valor para los empleados –mejorando la experiencia del empleado– y promoviendo los atributos de agilidad y colaboración.

Respecto a los programas y carreras de desarrollo profesional, destacar que se han orientado básicamente, al igual que en 2018, a la **segmentación del negocio,** con la definición de los perfiles y funciones competenciales que permitan alcanzar los retos formulados.

En 2015 se puso en marcha la **Escuela de Riesgos,** en colaboración con el Instituto de Estudios Bursátiles (IEB), la Universidad Pompeu Fabra (UPF) y la Universitat Oberta de Catalunya (UOC). El objetivo principal es apoyar a la formación de capacidades profesionales críticas, así como impulsar un modelo de descentralización en la gestión donde cada vez los empleados dispongan de más facultades para la aprobación de operaciones de activo.

La Escuela de Riesgos cuenta con cuatro niveles de dificultad y la formación se adapta a los diferentes perfiles de los empleados de CaixaBank, según sus funciones y necesidades profesionales. Se desarrolla, básicamente, con contenidos virtuales a través de la plataforma corporativa Virtaula, complementada con algunas sesiones presenciales impartidas por formadores internos. La formación está certificada por expertos externos de la UPF.

624
empleados certificados sobre el SCIIF

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

En 2019 se han certificado 196 empleados en el programa básico, 739 en el Diploma de Posgrado Especialidad Retail y 285 empleados en las dos primeras ediciones del Diploma de Posgrado Especialidad Banca de Empresas y tienen estudios en curso 600 más. Se espera que durante los próximos años toda la plantilla de CaixaBank se forme en alguno de los cuatro niveles que tiene la Escuela de Riesgos.

Otra de las iniciativas relevantes en materia de formación es el acuerdo que CaixaBank alcanzó con la Universidad Pompeu Fabra (en adelante, UPF) Barcelona School of Management para que certificase la **formación de los empleados** tras un único y exigente examen, de acuerdo con las normas europeas en formación especializada para los empleados de banca. El objetivo de esta iniciativa de formación es que los directores de oficinas y gestores de Banca Premier, así como los asesores, directores y directores de centro de Banca Privada de CaixaBank, ofrezcan el **mejor servicio a los clientes.** De esta manera, CaixaBank se anticipó a las exigencias regulatorias europeas vigentes y se convirtió en la primera Entidad financiera española que certificaba la formación de sus empleados con un diploma de postgrado universitario en Asesoramiento Financiero. En 2019, 165 empleados, entre directores de oficina, gestores de Banca Premier y personal de Banca Privada, completaron este **Diploma de Posgrado en Asesoramiento Financiero** en un nuevo formato, ya que a partir de ahora para obtenerlo tendrán que completar primero el CIAF, que se explica a continuación, y después completar la parte restante para obtener el Diploma completo. 493 empleados están cursándolo actualmente. A estos hay que sumar los 7.458 empleados que lo obtuvieron en el formato anterior de Diploma de Posgrado con un único examen.

En 2016 se llegó a un acuerdo con la UPF Barcelona School of Management para certificar a empleados con el **Curso de Postgrado en Información y Asesoramiento Financiero** (CIAF). Es un curso más corto que el anterior, pero que cumple con los requisitos de asesoramiento de MiFID II y que realizan los Subdirectores Comerciales, además de empleados del segmento de Banca de Empresas. En las dos ediciones terminadas en 2019 se han certificado 1.578 empleados. Actualmente, 2.214 empleados están cursando nuevas ediciones que terminarán a finales de 2019 o principios de 2020.

En cuanto a la nueva formación exigida por el Banco de España relacionada con la nueva **Ley de Contratos de Crédito Inmobiliario,** CaixaBank ha preparado un programa de formación con la UPF de 53 horas que en 2019 han superado 9.842 empleados y actualmente lo están cursando 7.534. Esta formación no afecta únicamente a los empleados con relación directa con los clientes, sino también a los empleados que participan en cualquier proceso relacionado con este tipo de productos.

Durante el ejercicio 2019, se ha realizado también formación específica a los directivos con el programa **Rethink de Desarrollo Directivo,** materializado en tres ámbitos: programa C1 para directivos junior y programa C2 para directivos sénior, que son de mayor alcance y dedicación, y programas enfocados para potenciar determinadas habilidades en concreto. Se ha continuado también trabajando en los programas de detección y gestión del Talento.

En cuanto a la **formación realizada a los Consejeros de la Entidad** durante el ejercicio 2019, destaca el aumento en gestión de riesgo bancario y nuevas tecnologías, así como de sesiones monográficas en algunas comisiones.

En este sentido, durante el ejercicio ha tenido lugar una reunión del Consejo de Administración en la que se trataron temas estratégicos sobre digitalización, negocio y governance así como la celebración de una jornada offsite sobre temas de riesgo bancario y nuevas tecnologías.

Por otra parte, en el ámbito de las Comisiones del Consejo se han celebrado diversas **sesiones/apartados monográficos** dentro del orden del día, en temas de riesgo y solvencia, con el detalle siguiente:

- Tres sesiones monográficas conjuntas de la Comisión de Auditoría y Control y de la Comisión de Riesgos, en las que se examinaron en detalle aspectos destacados en materia de **solvencia** (tales como el ICAAP, el ILAAP y el Plan de Recuperación del Grupo CaixaBank) así como circunstancias relevantes del negocio asegurador del Grupo.

- Dos sesiones de trabajo de la Comisión de Auditoría y Control, en las que se ha profundizado en materias relevantes de la función de **auditoría interna** y una tercera sesión en la que se ha impartido formación sobre los **activos fiscales diferidos** del Grupo.

- Una sesión de trabajo monográfica de la Comisión de Riesgos en la que se ha impartido formación a sus miembros sobre **Modelos de Riesgo de Crédito,** más 15 exposiciones monográficas dentro de la agenda de la Comisión de Riesgos, resaltando especialmente los monográficos referidos a riesgos del Catálogo.

Finalmente, en el 2019 se han impartido 19 sesiones, con una duración total de 40 horas, de formación inicial a los **Consejeros de nueva incorporación** destinada a facilitar el entendimiento claro de la estructura, del modelo de negocio, perfil de riesgo y gobierno interno de CaixaBank y su Grupo, con especial consideración del marco regulatorio que resulta de aplicación, habiéndose también hecho entrega de un dossier con documentación básica sobre la regulación interna de la Entidad y del sector. En todos los casos se ha tratado de formación interna, impartida por directivos de la Entidad.

Adicionalmente, cabe destacar que la Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de Gestión y Capital, principal Área involucrada en la elaboración y preparación de la información financiera, ha realizado durante 2019 formaciones y workshops presenciales sobre distintos temas relevantes para el desempeño de sus funciones, principalmente relacionados con **novedades de normativa contable,** así como sesiones de formación interna que permiten compartir el conocimiento entre diferentes equipos de la Dirección.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Evaluación de riesgos de la información financiera

El proceso seguido por la Entidad en relación a la **identificación de riesgos** es el siguiente:

Identificación del alcance, que incluye la selección de la información financiera, epígrafes relevantes y entidades del Grupo que la generan, en base a criterios cuantitativos y cualitativos. En 2019, esta actividad se ha realizado a principios de año con datos de cierre de diciembre 2018 y se ha revisado a principios del segundo semestre, con datos de cierre de junio 2019.

Análisis de las entidades del Grupo relevantes y categorización de las mismas para establecer el nivel de control requerido en cada una de ellas.

Identificación de los procesos materiales del Grupo que intervienen directa e indirectamente en la elaboración de la información financiera.

Identificación de los riesgos que mitigan cada proceso.

Documentación de las **actividades de control** existentes para mitigar los riesgos identificados.

Evaluación continua de la eficacia del sistema de control interno sobre la información financiera.

Elaboración de informes **y reporte a Órganos de Gobierno.**

Asimismo, y tal y como se indica en la Norma SCIIF, la Entidad dispone de una metodología para la **identificación de procesos, áreas relevantes y riesgos asociados a la información financiera,** incluidos los de error o fraude.

La Norma SCIIF desarrolla la metodología de identificación de las áreas materiales y procesos significativos de la información financiera relativas al proceso de identificación de riesgos, mediante:

- el establecimiento de pautas específicas en cuanto a **responsabilidades** y momento de su ejecución y actualización,
- el establecimiento de los **criterios** a seguir y las **fuentes de información** que deberán ser utilizados en el proceso de identificación,
- el establecimiento de criterios para identificar las **sociedades filiales** relevantes para SCIIF.

La Función de CIIF revisa, con periodicidad como mínimo anual, todos los riesgos dentro del alcance del SCIIF, así como las actividades de control diseñadas para mitigarlos. Este proceso se realiza en colaboración con las distintas áreas involucradas. No obstante, si en el transcurso del ejercicio se ponen de manifiesto circunstancias que afecten a la elaboración de la información financiera, CIIF evalúa la existencia de riesgos que deban añadirse a aquellos ya identificados.

Los riesgos se refieren a posibles errores con impacto potencial material, intencionados o no, en el marco de los objetivos de la información financiera, que debe cumplir con los siguientes principios:

- Las transacciones, hechos y demás eventos recogidos por la información financiera efectivamente existen y se han registrado en el momento adecuado (**existencia y ocurrencia**).
- La información refleja la totalidad de las transacciones, hechos y demás eventos en los que la Entidad es parte afectada (**integridad**).
- Las transacciones, hechos y demás eventos se registran y valoran de conformidad con la normativa aplicable (**valoración**).
- Las transacciones, hechos y demás eventos se clasifican, presentan y revelan en la información financiera de acuerdo con la normativa aplicable (**presentación, desglose, y comparabilidad**).
- La información financiera refleja, a la fecha correspondiente, los derechos y obligaciones a través de los correspondientes activos y pasivos, de conformidad con la normativa aplicable (**derechos y obligaciones**).

El proceso de identificación de riesgos toma en consideración tanto las transacciones rutinarias como aquellas menos frecuentes y potencialmente más complejas, así como el efecto de otras tipologías de riesgos (operativos, tecnológicos, financieros, legales, reputacionales, medioambientales, etc.). En particular existe un proceso de análisis, llevado a cabo por parte de las distintas áreas que lideran las transacciones y operaciones corporativas, operaciones no recurrentes y/o especiales, en el que se estudian los efectos contables y financieros de dichas operaciones, comunicándose sus impactos oportunamente.

Para cada uno de los procesos vinculados a la generación de la información financiera, se analiza el impacto de los eventos de riesgo en la fiabilidad de la misma.

Cabe destacar que los Órganos de Gobierno y la Dirección reciben información periódica sobre los principales riesgos en materia de información financiera, y la Comisión de Auditoría y Control supervisa los procesos de generación, elaboración y revisión de la información financiera apoyándose en el trabajo de Auditoría Interna y en las opiniones de la Auditoría Externa y de los Organismos Supervisores.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Procedimientos y actividades de control de la información financiera

Procedimientos de **revisión y autorización** de la información financiera

La elaboración y revisión de la información financiera se lleva a cabo desde la **Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de Gestión y Capital** de la Entidad, que solicita al resto de áreas de la Entidad y a las empresas del Grupo la colaboración necesaria para obtener el nivel de detalle de dicha información que se considera adecuado.

La información financiera constituye un elemento esencial en el proceso de seguimiento y toma de decisiones de los máximos Órganos de Gobierno y de Dirección de la Entidad, con lo que su elaboración y revisión se ha de fundamental en unos **adecuados medios humanos y técnicos** que permitan a la Entidad facilitar información precisa, veraz y comprensible de sus operaciones, de conformidad con la normativa vigente.

En particular, el perfil profesional de las personas que intervienen en el procedimiento de revisión y autorización de la información financiera es adecuado, con **amplios conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría y/o gestión de riesgos.** Por otra parte, los medios técnicos y los sistemas de información garantizan, mediante el establecimiento de mecanismos de control, la fiabilidad e integridad de la información financiera.

La información financiera es objeto de supervisión por los distintos niveles jerárquicos de la Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de Gestión y Capital y, en su caso, con otras áreas de la Entidad. Finalmente, la información financiera relevante publicada en el mercado es examinada, y en su caso, aprobada, por parte de los máximos Órganos de Gobierno (Consejo de Administración y Comisión de Auditoría y Control) y la Dirección de la Entidad.

En lo relativo a las actividades y controles relacionados directamente con transacciones que puedan afectar de modo material a los estados financieros, la Entidad tiene establecido un **proceso continuo de revisión de la documentación y formalización de las actividades,** de los riesgos en los que se puede incurrir en la elaboración de la información financiera y de los controles necesarios que mitiguen los riesgos críticos, que permite asegurar que dicha documentación es completa y se encuentra actualizada.

En este sentido, en la **documentación de los procesos críticos y actividades de control** sobre la información financiera se detalla la siguiente información:

- **Procesos y subprocesos** asociados.
- **Riesgos** de información financiera junto con sus Aserciones financieras y la posibilidad de Riesgo por Fraude. En este sentido, cabe destacar que los riesgos se concretan según categorías y modelos de riesgo que forman parte del **Catálogo de Riesgos Corporativo** de la Entidad, gestionado por la Dirección Ejecutiva de Corporate Risk Management Function & Planning.
- **Actividades de control** desarrolladas para mitigar el riesgo, con sus **características:**

>> **Importancia**
Clave / Estándar

>> **Automatización**
Manual / Automático / Semiautomático

>> **Evidencia**
Evidencia/prueba del correcto funcionamiento del control

>> **Sistema**
Aplicaciones o programas informáticos involucrados en el control

>> **Aserción financiera**
Existencia y Ocurrencia/ Integridad/ Valoración/ Derechos y Obligaciones/ Presentación, Desglose y Comparabilidad

>> **Ejecutor del control**
Persona responsable de realizar el control

>> **Finalidad**
Preventivo / Detectivo / Correctivo

>> **Frecuencia**
Periodicidad de la ejecución del control

>> **Certificación**
Según la frecuencia del control, periodo/s del año en los cuales se certifica el mismo

>> **Componente COSO**
Tipo de actividad del control, según clasificación COSO *(Commitee of Sponsoring Organizations of the Treadway)*

>> **Validador del control**
Persona que supervisa la correcta ejecución del control



El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Las actividades y controles se diseñan con el fin de garantizar el adecuado registro, valoración, presentación y desglose de las transacciones acaecidas.

Para evaluar la eficacia de los controles existentes, CaixaBank cuenta con un **Proceso de certificación interna ascendente de controles clave identificados,** cuyo objetivo es garantizar la fiabilidad de la información financiera coincidiendo con su publicación al mercado.

Para ello, cada uno de los responsables de los controles clave identificados certifica, para el período establecido, la **ejecución eficaz de los controles.** El proceso se realiza con una periodicidad mínima trimestral, si bien se realizan certificaciones en fases distintas a la estándar para cubrir aquellos casos en los que las actividades de control sobre la información financiera son realizadas en un periodo diferente.

El Director Ejecutivo de Intervención, Control de Gestión y Capital presenta al **Comité de Dirección** y a la **Comisión de Auditoría y Control** el resultado obtenido en el proceso de certificación. Asimismo, remite dicho resultado al **Consejo de Administración** para su conocimiento.

Durante el ejercicio 2019, la Entidad ha llevado a cabo el **proceso de certificación con carácter trimestral,** sin haberse puesto de manifiesto debilidades significativas en ninguna de las certificaciones realizadas.

Adicionalmente, se han realizado certificaciones en períodos distintos al cierre trimestral habitual, para determinada información financiera a publicar en los mercados, sin haberse puesto de manifiesto debilidades significativas en ninguna de las certificaciones realizadas.

Por su parte, **Auditoría Interna** realiza funciones de supervisión según se describe en el apartado 5.

Cabe destacar que en la elaboración de los estados financieros se utilizan **juicios, estimaciones y asunciones** realizadas por la Alta Dirección para cuantificar activos, pasivos, ingresos, gastos y compromisos. Dichas estimaciones se realizan en función de la mejor información disponible a la fecha de preparación de los estados financieros, empleando métodos y técnicas generalmente aceptadas y datos e hipótesis observables y contrastadas.

Los procedimientos de revisión y aprobación de los juicios y estimaciones están recogidos tanto en la Política SCIIF como en la Norma SCIIF, donde se concreta que los responsables de aprobar dichos datos son el Consejo de Administración y el Comité de Dirección.

En el presente ejercicio se han abordado, principalmente:

- El criterio de imputación temporal en la cuenta de resultados de los ingresos obtenidos por actividades accesorias prestadas.
- La valoración de los fondos de comercio y de los activos intangibles.
- El plazo de los contratos de arrendamiento y el tipo de descuento utilizado en la valoración del pasivo por arrendamiento.
- El valor razonable de los activos, pasivos y pasivos contingentes en el contexto de la asignación del precio pagado en las combinaciones de negocio.
- Las pérdidas por deterioro de activos financieros, y del valor razonable de las garantías asociadas a los mismos, en función de su clasificación contable, lo que supone realizar juicios relevantes en relación a: i) la consideración de "incremento significativo en el riesgo de crédito" (SICR, por sus siglas en inglés), ii) la definición de default; y iii) la incorporación de información forward-looking.
- La valoración de las participaciones en negocios conjuntos y asociadas.
- La determinación de los resultados de las participaciones en sociedades asociadas.
- Las hipótesis actuariales utilizadas en el cálculo de los pasivos por contratos de seguro.
- La clasificación, vida útil y las pérdidas por deterioro de activos tangibles y activos intangibles.
- Las pérdidas por deterioro de los activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta.
- Las hipótesis actuariales utilizadas en el cálculo de pasivos y compromisos post-empleo.
- La valoración de las provisiones necesarias para la cobertura de contingencias laborales, legales y fiscales.
- El gasto del impuesto de sociedades determinado sobre el tipo impositivo esperado a final de año y la activación de los créditos fiscales y su recuperabilidad.
- El valor razonable de determinados activos y pasivos financieros.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Procedimientos sobre los **sistemas de la información**

Los sistemas de información que soportan los procesos en los que se basa la información financiera están sujetos a políticas y procedimientos de control interno para garantizar la integridad de la elaboración y publicación de la información financiera.

En concreto, la Entidad dispone de las siguientes políticas en relación a:

Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

CaixaBank dispone de un **Sistema de gestión de la seguridad de la Información** (SGSI) basado en las mejores prácticas internacionales. Este SGSI ha obtenido y renovado anualmente la certificación ISO 27001:2013 por parte de The British Standards Institution (BSI). Este sistema define, entre otras políticas, las de acceso a los sistemas de información y los controles (internos y externos) que permiten garantizar la correcta aplicación de todas y cada una de las políticas definidas.

Continuidad operativa y de negocio

La Entidad dispone de un completo **Plan de Contingencia Tecnológica** capaz de afrontar las situaciones más difíciles para garantizar la continuidad de los servicios informáticos. Se han desarrollado estrategias que permiten la recuperación de la información en el menor tiempo posible. Este Plan de Contingencia Tecnológica ha sido diseñado y se está operando conforme a la Norma ISO 27031:2011. Ernst&Young ha certificado que el cuerpo normativo del Gobierno de la Contingencia Tecnológica de CaixaBank ha sido diseñado, desarrollado y se está operando en base a esta Norma.

Adicionalmente, el BSI ha certificado el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Continuidad de Negocio de CaixaBank conforme a la Norma ISO 22301:2012. Los dos certificados acreditan:

- El compromiso de la alta dirección de CaixaBank con la Continuidad de Negocio y la Contingencia Tecnológica.
- La realización de las mejores prácticas respecto a la gestión de la Continuidad de Negocio y la Contingencia Tecnológica.
- La existencia de un proceso cíclico basado en la mejora continua.
- Que CaixaBank tiene implantados, y operativos, Sistemas de Gestión en Continuidad de Negocio y Contingencia Tecnológica, de acuerdo con normas internacionales de reconocido prestigio.

Y aportan:

- **Confianza** a nuestros clientes, inversores, empleados y la sociedad en general, sobre la capacidad de respuesta de la Entidad, ante incidentes graves que afecten a las operaciones de negocio.
- **Cumplimiento de las recomendaciones** de los reguladores, Banco de España, MiFID, Basilea III, en estas materias.
- **Beneficios** en la imagen y reputación de la Entidad.
- **Auditorias anuales, internas y externas,** que comprueban que nuestros sistemas de gestión siguen actualizados.

Gobierno de Tecnologías de la Información (TI)

El modelo de Gobierno de TI de CaixaBank garantiza que sus Servicios Informáticos están alineados con la estrategia de negocio de la Organización, dando respuesta a los requisitos regulatorios, operativos o del negocio. El Gobierno de TI constituye una parte esencial del gobierno en su conjunto y aglutina la estructura organizativa y directiva necesaria para asegurar que TI soporta y facilita el desarrollo de los objetivos estratégicos definidos. El Cuerpo Normativo de Gobierno de las TI de CaixaBank está desarrollado en base a los requisitos especificados en la norma ISO 38500:2008 – Gobierno Corporativo de las Tecnologías de la Información de acuerdo a la guía técnica contenida en el reporte técnico ISO 38502:2014 – Gobierno de TI – Marco de Trabajo y modelo. La certificación del modelo se ha actualizado por parte de Deloitte Advisory, S.L. en diciembre de 2018.

Este diseño de los Servicios Informáticos de CaixaBank da respuesta a las necesidades del negocio garantizando, entre otros temas:

- Segregación de funciones.
- Gestión de cambios.
- Gestión de incidentes.
- Gestión de la Calidad TI.
- Gestión de los riesgos: operacionales, fiabilidad de la información financiera, etc.
- Identificación, definición y seguimiento de indicadores (Cuadro de Mando).
- Existencia de Comités de Gobierno, Gestión y Seguimiento.
- Reporte periódico a la Dirección.
- Severos controles internos que incluyen auditorías internas y externas con carácter anual.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Procedimientos para la gestión de las **actividades subcontratadas y de expertos independientes**

El Grupo CaixaBank dispone de una **Política de Costes, Gestión Presupuestaria y Compras,** aprobada en el Comité de Dirección del 18 de junio de 2018, en la que se define un marco global de referencia para las entidades del Grupo y donde se recogen de forma homogénea los principios generales y procedimientos en materia de definición, gestión, ejecución y control del presupuesto de gastos de explotación e inversión del Grupo Caixabank.



Dicha política se desarrolla en una **norma interna del Grupo** en la que se regulan, principalmente, los procesos relativos a:

- Elaboración, aprobación del presupuesto
- Ejecución del presupuesto: gestión de la demanda
- Compras y contratación de servicios
- Pago de facturas a proveedores

La mayoría de los procesos que se establecen entre las entidades del Grupo y sus proveedores están gestionados e informatizados mediante aplicaciones que recogen todas sus actuaciones, siendo el Comité de Eficiencia el Órgano encargado de asegurar que la ejecución material del presupuesto se efectúe siguiendo la normativa.

Para garantizar la adecuada gestión de los costes, el Comité de Eficiencia de CaixaBank delega en dos comisiones:

- **Comisión de Gastos e inversión (CGI):** revisa y ratifica las propuestas de gasto e inversión presentadas por las áreas y filiales a través de proyectos, cuestionando su necesidad y razonabilidad a través de un análisis de rentabilidad y/o de eficiencia para la Entidad.

- **Mesa de compras:** vela por la adecuada aplicación de las políticas y procedimientos de compras/contrataciones definidas en la normativa, fomentando la igualdad de oportunidades entre proveedores. Tal y como se indica en el Código Ético de la Entidad, la compra de bienes o la contratación de servicios debe realizarse con objetividad y transparencia, eludiendo situaciones que pudieran afectar la objetividad de las personas que participan en los mismos. Por ello, todas las compras deben presentar un mínimo de 3 ofertas comparativas de diferentes proveedores. Las compras superiores a cierto umbral deben ser gestionadas por el equipo especializado de compradores que están organizados por diferentes categorías de Compras: IT, Servicios Profesionales, Marketing, Facilities y Obras.

El Grupo CaixaBank dispone de un **Portal de Proveedores** que permite establecer un canal de comunicación sencillo y ágil entre proveedores y empresas del Grupo. Mediante el mismo, los proveedores aportan la documentación imprescindible para optar a cualquier proceso de negociación e iniciar el proceso de homologación para ser proveedor elegible. De este modo, se sigue garantizando el cumplimiento de la normativa interna de Compras, a la vez que se facilita su gestión y control.

CaixaBank dispone de una **Política de Externalización de Servicios** que establece el marco metodológico y los criterios a considerar en la subcontratación de actividades por parte de la Entidad. La política determina los roles y responsabilidades para cada actividad y exige que las externalizaciones se valoren por su criticidad y riesgo, definiendo distintos niveles de control y supervisión de acuerdo a su clasificación. Esta Política ha sido actualizada en 2019 adaptándola al nuevo marco normativo.

La redacción de la nueva Política del gobierno de la externalización conjuntamente con la Segunda Línea de Defensa de riesgos no financieros, acredita:

- El **compromiso** de la Alta Dirección de CaixaBank con el gobierno de la externalización.

- La realización de las **mejores prácticas** respecto a la gestión de las iniciativas de externalización.

- La existencia de un proceso cíclico de **mejora continua.**

La formalización de esta Política supone:

- **Confianza** a nuestros clientes, inversores, empleados y el resto de stakeholders, sobre el proceso de decisión y control de las iniciativas de externalización.

- **Cumplimiento** de las recomendaciones de los reguladores, tales como Banco de España, MiFID y Basilea III, en esta materia.

- **Beneficios** en la imagen y reputación de la Entidad.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

CaixaBank sigue incrementando sus esfuerzos en el control, velando porque las externalizaciones no supongan una pérdida de capacidad de supervisión, análisis y exigencia del servicio o actividad objeto de contrato.

Cuando se produce una nueva iniciativa de externalización, se sigue el siguiente procedimiento:

- **Análisis** de aplicabilidad del modelo de externalización al proveedor.
- Valoración de la **decisión de externalización** midiendo criticidad, riesgos y modelo de externalización asociado.
- **Aprobación** del riesgo asociado con la iniciativa por parte de un órgano interno colegiado.
- **Contratación** del proveedor.
- **Traspaso del servicio** al proveedor externo.
- **Seguimiento y monitorización** de la actividad o servicio prestado.

Todas las actividades subcontratadas cuentan con medidas de control basadas, fundamentalmente, en **indicadores de rendimiento.** Cada responsable de una externalización en la Entidad solicita a su proveedor la actualización y reporte de sus indicadores, que son internamente revisados de forma periódica.

En el ejercicio 2019, las **actividades encomendadas a terceros** relacionadas con valoraciones y cálculos de expertos independientes han estado relacionadas, principalmente, con:

- Determinados servicios de auditorías internas y tecnológicas.
- Determinados servicios de consultorías financieras y de business intelligence.
- Determinados servicios de marketing y compras varias.
- Determinados servicios informáticos y tecnológicos.
- Determinados servicios financieros.
- Determinados servicios de asesoramiento Financiero, Fiscal y Legal.
- Determinados procesos relacionados con Recursos Humanos y compras varias.
- Determinados procesos relacionados con los Sistemas de Información.

Información y comunicación

Políticas contables

La responsabilidad exclusiva de la definición y comunicación de los criterios contables del Grupo recae en la Dirección de Intervención y Contabilidad, concretamente en el **Departamento de Políticas y Regulación contables,** integrada en la Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de Gestión y Capital.

Entre sus responsabilidades se incluye el **seguimiento y análisis de la normativa** que aplica al Grupo, para su interpretación, y consecuente aplicación en la información financiera de una manera homogénea en todas las entidades que forman parte del Grupo; así como la **actualización permanente** de los criterios contables aplicados ante cualquier nueva tipología de contrato u operación, o cualquier cambio normativo.

Asimismo, realizan el **análisis y estudio de las implicaciones contables** de operaciones singulares, para la anticipación de impactos y su correcto tratamiento contable en los estados financieros consolidados y se encargan de la resolución de dudas o conflictos sobre cuestiones contables no recogidas en los circuitos contables o que presentan dudas sobre su interpretación. Con periodicidad mínima mensual se comparten las consultas contables que han sido concluidas por el Departamento con el resto de la Dirección de Intervención y Contabilidad, aportando explicación del razonamiento técnico que las soportan o las interpretaciones efectuadas, así como los temas que están en curso de análisis.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

En el proceso de **definición de nuevos productos,** a través de su participación en el Comité de Producto del Grupo, analizan las implicaciones contables de los mismos en base a sus características, concretándose este análisis en la creación o actualización de un circuito contable en el que se detallan todos los eventos posibles por los que puede transitar el contrato u operación. Asimismo, se describen las principales características de la operativa administrativa, la normativa fiscal y los criterios y normas contables aplicadas. Las altas y modificaciones en los circuitos contables se comunican inmediatamente a la Organización y son consultables, en su mayoría, en la intranet de la Entidad.

Este departamento también participa y apoya al **Comité de regulación del Grupo CaixaBank** en materia de regulación contable. Ante cualquier cambio normativo que resulta de aplicación y deba implementarse en el Grupo, el Departamento lo comunica a los Departamentos o filiales del Grupo que se encuentren afectados, y participa o lidera según el caso los proyectos de implementación de dichos cambios.

Las anteriores actividades se materializan en la **existencia y mantenimiento de un manual de políticas contables** en los que se establecen las normas, principios y criterios contables adoptados por el Grupo. Dicho manual garantiza la comparabilidad y calidad de la información financiera de todas las sociedades del Grupo y se complementa con las consultas recibidas por el Departamento.

La comunicación con los responsables de las operaciones es permanente y fluida.

De manera complementaria, el Departamento de Políticas y Regulación contable se encarga de desarrollar actividades formativas a las áreas de negocio relevantes de la organización sobre novedades y modificaciones contables.

Mecanismos para la **elaboración de la información financiera**

CaixaBank dispone de herramientas informáticas desarrolladas internamente que aseguran la integridad y homogeneidad en los **procesos de captura y elaboración de la información financiera.** Asimismo, todas las aplicaciones disponen de mecanismos de contingencia tecnológica, de forma que se asegura la conservación y accesibilidad de los datos ante cualquier circunstancia.

Cabe destacar que la Entidad se encuentra inmersa en un proyecto de mejora de la **arquitectura de la información contable,** que tiene por objeto el incremento en la calidad, integridad, inmediatez y acceso a los datos que proporcionan las aplicaciones de negocio. De forma gradual, las distintas aplicaciones informáticas se están incluyendo dentro del alcance del proyecto, que en la actualidad ya integra una materialidad de saldos muy significativa.

A efectos de elaborar la **información consolidada,** tanto CaixaBank como las sociedades que conforman el perímetro del Grupo emplean, a través de herramientas especializadas, mecanismos de captura, análisis y preparación de los datos con formatos homogéneos. Asimismo, el plan de cuentas contables, integrado en la aplicación de consolidación, se ha definido para cumplir con los requerimientos de los distintos reguladores.

En relación a los Sistemas utilizados para la **gestión del SCIIF,** la Entidad tiene implantada la herramienta **SAP Governance, Risk and Compliance (SAP GRC)** con el fin de garantizar la integridad del mismo, reflejando los riesgos y controles existentes. La herramienta soporta también, entre otros, el Catálogo de Riesgos Corporativo y los Indicadores de Riesgo Operacional (KRI's), responsabilidad de la Dirección Ejecutiva de Corporate Risk Management Function & Planning.

Supervisión del funcionamiento del sistema de control interno sobre la información financiera

Sin perjuicio de las funciones del Consejo de Administración en materia de gestión y control de riesgos, corresponde a la **Comisión de Auditoría y Control supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera regulada** y la eficacia de los sistemas de control interno y de gestión de riesgos de la Entidad, así como discutir con los auditores de cuentas las debilidades significativas del sistema de control interno en caso de que se detecten en el desarrollo de la auditoría.

Estas funciones y actividades de la Comisión de Auditoría y Control relacionadas con la supervisión del proceso de elaboración y presentación de la información financiera se explican con detalle en el apartado 1.1.

Con respecto a la supervisión del proceso de elaboración y presentación de la información financiera regulada, la Comisión de Auditoría y Control desarrolla, entre otras, las actividades siguientes:

- La **revisión del Plan Anual de Auditoría Interna,** evaluando si su alcance es suficiente para dar una adecuada cobertura a los principales riesgos a los que se encuentra expuesta la Entidad. Posteriormente, el Plan Anual es trasladado al Consejo de Administración.
- La **revisión y evaluación de las conclusiones** de las auditorías realizadas y su impacto en la información financiera, en su caso.
- El **seguimiento continuado** de las acciones correctoras, considerando la priorización otorgada a cada una de ellas.

La función de Auditoría Interna, representada por la Dirección Ejecutiva de Auditoría en el Comité de Dirección, se rige por los principios contemplados en el Estatuto de Auditoría Interna del Grupo CaixaBank, aprobado por el Consejo de Administración de CaixaBank.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

La auditoría interna de CaixaBank es una **actividad independiente y objetiva** de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las actividades, contribuyendo a la consecución de los objetivos estratégicos del Grupo CaixaBank aportando un enfoque sistemático y disciplinado en la evaluación y mejora de los procesos de gestión de riesgos y controles, y del gobierno corporativo. Su objetivo es garantizar una supervisión eficaz y eficiente del sistema de control interno, mediante una evaluación continuada de los riesgos y controles de la organización. Asimismo, se encarga de dar apoyo a la Comisión de Auditoría y Control en su función de supervisión, mediante la elaboración de informes y el reporte periódico de los resultados de los trabajos ejecutados.

Auditoría Interna dispone de **auditores distribuidos en diferentes equipos de trabajo** especializados en la revisión de los principales riesgos a los que se encuentra expuesta la Entidad. Entre estos equipos se encuentra la Dirección de Auditoría Financiera, Participadas y Cumplimiento Normativo donde existe un grupo asignado a la supervisión de los procesos de la Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de Gestión y Capital, responsable de la elaboración de la información financiera y contable de la Entidad. El Plan Anual de Auditoría Interna, desarrollado con un enfoque plurianual, incluye la revisión de los riesgos y controles de la información financiera en todos los trabajos de auditoría donde estos riesgos son relevantes.

En cada trabajo, Auditoría Interna:

- **Identifica los controles** necesarios para la mitigación de los riesgos asociados a las actividades propias del proceso revisado.
- Analiza la **efectividad y eficiencia** de los controles existentes en base a su diseño.
- Verifica la **aplicación de dichos controles.**
- **Comunica** las conclusiones de la revisión, emitiendo una opinión sobre el entorno de control.
- Formula **recomendaciones** donde se proponen acciones correctoras.

Auditoría Interna ha desarrollado un **programa de trabajo específico para la revisión del SCIIF** que se centra en la revisión periódica de los procesos relevantes (transversales y de negocio) definidos por el equipo CIIF, complementado con la revisión de los controles existentes en auditorías de otros procesos. Actualmente este programa de trabajo se completa con la **revisión de la correcta certificación y las evidencias de ejecución** efectiva de una muestra de controles, seleccionados en base a indicadores de auditoría continua. Con todo ello, Auditoría Interna emite anualmente un informe global en el que se incluye una evaluación del funcionamiento del SCIIF durante el ejercicio.

La evaluación anual del SCIIF a 31.12.2019, se ha centrado en:

- Revisión de la **aplicación del Marco de Referencia** definido en el documento "Control Interno sobre la información financiera en las entidades cotizadas" promovido por la CNMV como un estándar de buenas prácticas en la materia.
- Verificación de la **aplicación de la Política SCIIF** y Norma SCIIF para garantizar que el Sistema a nivel de Grupo es adecuado y eficaz.
- Valoración del **funcionamiento del proceso de certificación interna ascendente** de los controles clave.
- Evaluación de la **documentación descriptiva de los procesos, riesgos y controles relevantes** en la elaboración de la información financiera.

Adicionalmente, en el ejercicio 2019, Auditoría Interna ha realizado diferentes revisiones de procesos que afectan a la generación, elaboración y presentación de la información financiera centrados en los ámbitos financiero-contable, gestión de riesgos corporativos, instrumentos financieros, sistemas de información, y el negocio asegurador, entre otros.

Los resultados de la evaluación del SCIIF se comunican a la Comisión de Auditoría y Control, y al Equipo Directivo. En los informes que contienen la evaluación realizada se incluyen **planes de acción** que detallan las medidas correctoras, su criticidad para la mitigación de los riesgos en la información financiera y los plazos de resolución.

Asimismo, la Entidad cuenta con **procedimientos periódicos de discusión con el Auditor de Cuentas.** La Alta Dirección está permanentemente informada de las conclusiones que se alcanzan en los procesos de revisión de las cuentas anuales. El auditor externo asiste a la Comisión de Auditoría y Control, en la que informa tanto del plan de auditoría como de las conclusiones preliminares alcanzadas antes de la publicación de resultados y de las conclusiones finales antes de la formulación de las cuentas incluyendo, si aplicara, las debilidades de control interno. Asimismo, en el marco del trabajo de revisión de la información financiera semestral, se informa a la Comisión de Auditoría y Control del trabajo realizado y las conclusiones alcanzadas.

Por otra parte, las revisiones de Auditoría Interna, en sus diferentes ámbitos de actuación, concluyen con la emisión de un informe que evalúa los riesgos relevantes y la efectividad del control interno de los procesos y las operaciones que son objeto de análisis, y que identifica y valora las posibles debilidades y carencias de control, formulando recomendaciones para su subsanación. Los **informes de Auditoría** Interna son remitidos a la Alta Dirección. Además, existe un reporte mensual recurrente a la Comisión de Auditoría y Control sobre las actividades desarrolladas por el área de Auditoría Interna, con información específica sobre aquellas debilidades significativas que se han detectado en las revisiones efectuadas en el periodo de reporting.

Auditoría Interna efectúa un **seguimiento continuado del cumplimiento de todas las recomendaciones** emitidas, con especial énfasis a las referidas a debilidades de riesgo alto, que se reportan periódicamente. Esta información de seguimiento, así como las incidencias relevantes identificadas en las revisiones de Auditoría, son comunicadas a la Comisión de Auditoría y Control y a la Alta Dirección.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Informe del auditor externo

En aplicación de la recomendación incluida en la Guía de Actuación sobre el Informe del Auditor referida a la Información relativa al Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera de las entidades cotizadas, publicada por la Comisión Nacional del Mercado de Valores en su página web, CaixaBank ha sometido a revisión por parte del auditor de cuentas anuales el contenido de la información relativa al Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera. En el Informe resultante se concluye que, como resultado de los procedimientos aplicados sobre la información relativa al SCIIF, no se han puesto de manifiesto inconsistencias o incidencias que puedan afectar a la misma.

El informe se incluye como Anexo en el presente Informe Anual de Gobierno Corporativo.



El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

G. Grado de seguimiento de las recomendaciones de gobierno corporativo

1

Que los estatutos de las sociedades cotizadas no limiten el número máximo de votos que pueda emitir un mismo accionista, ni contengan otras restricciones que dificulten la toma de control de la sociedad mediante la adquisición de sus acciones en el mercado.

Cumple [X] Explique [ ]

2

Que cuando coticen la sociedad matriz y una sociedad dependiente ambas definan públicamente con precisión:

a) Las respectivas áreas de actividad y eventuales relaciones de negocio entre ellas, así como las de la sociedad dependiente cotizada con las demás empresas del grupo.

b) Los mecanismos previstos para resolver los eventuales conflictos de interés que puedan presentarse.

Cumple [ ] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [X]

Se considera que esta Recomendación no es aplicable a CaixaBank, dado que el banco es la única sociedad cotizada del Grupo.

3

Que durante la celebración de la junta general ordinaria, como complemento de la difusión por escrito del informe anual de gobierno corporativo, el presidente del consejo de administración informe verbalmente a los accionistas, con suficiente detalle, de los aspectos más relevantes del gobierno corporativo de la sociedad y, en particular:

a) De los cambios acaecidos desde la anterior junta general ordinaria.

b) De los motivos concretos por los que la compañía no sigue alguna de las recomendaciones del Código de Gobierno Corporativo y, si existieran, de las reglas alternativas que aplique en esa materia.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]



El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

4

Que la sociedad defina y promueva una política de comunicación y contactos con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto que sea plenamente respetuosa con las normas contra el abuso de mercado y dé un trato semejante a los accionistas que se encuentren en la misma posición.

Y que la sociedad haga pública dicha política a través de su página web, incluyendo información relativa a la forma en que la misma se ha puesto en práctica e identificando a los interlocutores o responsables de llevarla a cabo.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

5

Que el consejo de administración no eleve a la junta general una propuesta de delegación de facultades, para emitir acciones o valores convertibles con exclusión del derecho de suscripción preferente, por un importe superior al 20 % del capital en el momento de la delegación.

Y que cuando el consejo de administración apruebe cualquier emisión de acciones o de valores convertibles con exclusión del derecho de suscripción preferente, la sociedad publique inmediatamente en su página web los informes sobre dicha exclusión a los que hace referencia la legislación mercantil.

Cumple [ ] Cumple parcialmente [X] Explique [ ]

El Consejo de Administración, en su reunión de fecha 10 de marzo de 2016, acordó proponer a la Junta General de Accionistas de 28 de abril la aprobación de un acuerdo de delegación de facultades a favor del Consejo de Administración para emitir obligaciones, bonos, participaciones preferentes y cualesquiera otros valores de renta fija o instrumentos de naturaleza análoga convertibles en acciones de CaixaBank o que den derecho, directa o indirectamente, a la suscripción o adquisición de acciones de la sociedad, incluyendo warrants. La propuesta de delegación incluía expresamente la facultad de excluir el derecho de suscripción preferente de los accionistas. Esta propuesta fue aprobada por la Junta General de Accionistas celebrada el 28 de abril de 2016.

Los aumentos de capital que el Consejo de Administración pueda aprobar al amparo de esta autorización para atender la conversión de valores en cuya emisión se haya excluido el derecho de suscripción preferente, no quedan sujetos a la limitación máxima del 20 % del capital social que la Junta General de Accionistas de 23 de abril de 2015 acordó con carácter general para los aumentos de capital que el Consejo de Administración pueda aprobar (siendo de aplicación la limitación legal del 50 % del capital en el momento de la aprobación).

La Directiva 2013/36/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a la supervisión prudencial de las entidades de crédito y las empresas de inversión, el Reglamento UE 575/2013 sobre requisitos prudenciales de las entidades de crédito y servicios de inversión y la Ley 11/2015, de 18 de junio, de recuperación y resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión, prevén la necesidad de que las entidades de crédito se doten, en ciertas proporciones, de diferentes instrumentos en la composición de su capital regulatorio para que puedan considerarse adecuadamente capitalizadas. Así, se contemplan distintas categorías de capital que deberán cubrirse con instrumentos específicos. A pesar de la adecuada situación de capital de la sociedad, se consideró necesario adoptar un acuerdo que permita emitir instrumentos que podrán ser eventualmente convertibles en el caso de darse determinados supuestos. En la medida en que la emisión de dichos instrumentos comporta la necesidad de disponer de un capital autorizado que, ya en el momento de su emisión, cubra una eventual convertibilidad y con la finalidad de dotar a la compañía de mayor flexibilidad, se consideró conveniente que los aumentos de capital social que el Consejo apruebe realizar al amparo del acuerdo de delegación objeto de este informe para atender la conversión de valores en cuya emisión se haya excluido el derecho de suscripción preferente, no queden sujetos a la limitación máxima del 20 % del capital aplicable al resto de aumentos de capital que el Consejo está facultado para aprobar.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

6

Que las sociedades cotizadas que elaboren los informes que se citan a continuación, ya sea de forma preceptiva o voluntaria, los publiquen en su página web con antelación suficiente a la celebración de la junta general ordinaria, aunque su difusión no sea obligatoria:

a) Informe sobre la independencia del auditor.

b) Informes de funcionamiento de las comisiones de auditoría y de nombramientos y retribuciones.

c) Informe de la comisión de auditoría sobre operaciones vinculadas.

d) Informe sobre la política de responsabilidad social corporativa.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

7

Que la sociedad transmita en directo, a través de su página web, la celebración de las juntas generales de accionistas.

Cumple [X] Explique [ ]

8

Que la comisión de auditoría vele porque el consejo de administración procure presentar las cuentas a la junta general de accionistas sin limitaciones ni salvedades en el informe de auditoría y que, en los supuestos excepcionales en que existan salvedades, tanto el presidente de la comisión de auditoría como los auditores expliquen con claridad a los accionistas el contenido y alcance de dichas limitaciones o salvedades.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

9

Que la sociedad haga públicos en su página web, de manera permanente, los requisitos y procedimientos que aceptará para acreditar la titularidad de acciones, el derecho de asistencia a la junta general de accionistas y el ejercicio o delegación del derecho de voto.

Y que tales requisitos y procedimientos favorezcan la asistencia y el ejercicio de sus derechos a los accionistas y se apliquen de forma no discriminatoria.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

10

Que cuando algún accionista legitimado haya ejercitado, con anterioridad a la celebración de la junta general de accionistas, el derecho a completar el orden del día o a presentar nuevas propuestas de acuerdo, la sociedad:

a) Difunda de inmediato tales puntos complementarios y nuevas propuestas de acuerdo.

b) Haga público el modelo de tarjeta de asistencia o formulario de delegación de voto o voto a distancia con las modificaciones precisas para que puedan votarse los nuevos puntos del orden del día y propuestas alternativas de acuerdo en los mismos términos que los propuestos por el consejo de administración.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

c) Someta todos esos puntos o propuestas alternativas a votación y les aplique las mismas reglas de voto que a las formuladas por el consejo de administración, incluidas, en particular, las presunciones o deducciones sobre el sentido del voto.

d) Con posterioridad a la junta general de accionistas, comunique el desglose del voto sobre tales puntos complementarios o propuestas alternativas.

Cumple ☐ Cumple parcialmente ☒ Explique ☐ No aplicable ☐

En relación con el apartado c), el Consejo está conforme en que existan presunciones diferentes sobre el sentido del voto para las propuestas de acuerdo formuladas por accionistas respecto de las formuladas por el Consejo (tal y como está establecido en el Reglamento de la Junta General de Accionistas de la Sociedad) optando por la presunción de voto a favor de los acuerdos propuestos por el Consejo de Administración (porque los accionistas que se ausenten antes de la votación han tenido la oportunidad de dejar constancia de su ausencia para que no se compute su voto y también de votar anticipadamente en otro sentido a través de los mecanismos establecidos al efecto) y por la presunción de voto en contra de los acuerdos propuestos por accionistas (por cuanto existe la probabilidad de que las nuevas propuestas versen sobre acuerdos que sean contradictorios con las propuestas presentadas por el Consejo de Administración y no se puede atribuir al mismo accionista sentidos opuestos para sus votos y, adicionalmente, los accionistas que se hubieran ausentado no han tenido la oportunidad de valorar y votar anticipadamente la propuesta).

Esta práctica aunque no recoja el tenor de parte de la Recomendación 10, sí alcanza de mejor forma el objetivo final del Principio 7 del Código de Buen Gobierno que hace referencia expresa a los Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE, que señalan que los procedimientos empleados en las Juntas de accionistas deberán garantizar la transparencia del recuento y registro adecuado de los votos, sobretodo en situaciones de lucha de voto, de nuevos puntos del orden del día y propuestas alternativas de acuerdos, porque es una medida de transparencia y garantía de coherencia en el ejercicio del derecho de voto.

11

Que, en el caso de que la sociedad tenga previsto pagar primas de asistencia a la junta general de accionistas, establezca, con anterioridad, una política general sobre tales primas y que dicha política sea estable.

Cumple ☒ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐ No aplicable ☐

12

Que el consejo de administración desempeñe sus funciones con unidad de propósito e independencia de criterio, dispense el mismo trato a todos los accionistas que se hallen en la misma posición y se guíe por el interés social, entendido 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.

Y que 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, procure conciliar el propio interés social con, según corresponda, los legítimos intereses de sus empleados, sus proveedores, sus clientes y los de los restantes grupos de interés que puedan verse afectados, así como el impacto de las actividades de la compañía en la comunidad en su conjunto y en el medio ambiente.

Cumple ☒ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

13

Que el consejo de administración posea la dimensión precisa para lograr un funcionamiento eficaz y participativo, lo que hace aconsejable que tenga entre cinco y quince miembros.

Cumple ☐ Explique ☒

Al cierre del ejercicio 2019 el Consejo de Administración está integrado por 16 miembros.

En línea con las mejores prácticas de Gobierno Corporativo y muy próxima a la dimensión aconsejada por la recomendación del Código de Buen Gobierno de entre cinco y quince miembros, la Junta General de Accionistas celebrada el 5 de abril de 2019, acordó reducir en dos (2) el número de consejeros, fijando en dieciséis (16) el número total de miembros del Consejo de Administración, dentro de los límites establecidos en los Estatutos Sociales. Adicionalmente, y dada su naturaleza como entidad de crédito, en CaixaBank existen 6 Comisiones del Consejo, 4 de carácter obligatorio y 2 voluntarias, siendo la última de ellas creada en el ejercicio 2019. Por ello se considera que la composición actual del Consejo permite atender a estos efectos la carga de trabajo actualmente existente.

Asimismo, hay que mencionar que el tamaño y composición actuales del Consejo se justifican también debido a la necesidad de incorporar un determinado número de consejeros independientes, así como para dar cumplimiento al pacto de socios derivado de la fusión con Banca Cívica, que estará en vigor hasta agosto de 2020.

Por todo lo anterior, y aunque se excede en un miembro la Recomendación, la dimensión del Consejo se considera adecuada para asegurar un funcionamiento eficaz, participativo y con riqueza de puntos de vista.

14

Que el consejo de administración apruebe una política de selección de consejeros que:

a) Sea concreta y verificable.

b) Asegure que las propuestas de nombramiento o reelección se fundamenten en un análisis previo de las necesidades del consejo de administración.

c) Favorezca la diversidad de conocimientos, experiencias y género.

Que el resultado del análisis previo de las necesidades del consejo de administración se recoja en el informe justificativo de la comisión de nombramientos que se publique al convocar la junta general de accionistas a la que se someta la ratificación, el nombramiento o la reelección de cada consejero.

Y que la política de selección de consejeros promueva el objetivo de que en el año 2020 el número de consejeras represente, al menos, el 30% del total de miembros del consejo de administración.

La comisión de nombramiento verificará anualmente el cumplimiento de la política de selección de consejeros y se informará de ello en el informe anual de gobierno corporativo.

Cumple ☒ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

15

Que los consejeros dominicales e independientes constituyan una amplia mayoría del consejo de administración y que el número de consejeros ejecutivos sea el mínimo necesario, teniendo en cuenta la complejidad del grupo societario y el porcentaje de participación de los consejeros ejecutivos en el capital de la sociedad.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

16

Que el porcentaje de consejeros dominicales sobre el total de consejeros no ejecutivos no sea mayor que la proporción existente entre el capital de la sociedad representado por dichos consejeros y el resto del capital.

Este criterio podrá atenuarse:

a) En sociedades de elevada capitalización en las que sean escasas las participaciones accionariales que tengan legalmente la consideración de significativas.

b) Cuando se trate de sociedades en las que exista una pluralidad de accionistas representados en el consejo de administración y no tengan vínculos entre sí.

Cumple [X] Explique [ ]

17

Que el número de consejeros independientes represente, al menos, la mitad del total de consejeros.

Que, sin embargo, cuando la sociedad no sea de elevada capitalización o cuando, aun siéndolo, cuente con un accionista o varios actuando concertadamente, que controlen más del 30% del capital social, el número de consejeros independientes represente, al menos, un tercio del total de consejeros.

Cumple [X] Explique [ ]

18

Que las sociedades hagan pública a través de su página web, y mantengan actualizada, la siguiente información sobre sus consejeros:

a) Perfil profesional y biográfico.

b) Otros consejos de administración a los que pertenezcan, se trate o no de sociedades cotizadas, así como sobre las demás actividades retribuidas que realice cualquiera que sea su naturaleza.

c) Indicación de la categoría de consejero a la que pertenezcan, señalándose, en el caso de consejeros dominicales, el accionista al que representen o con quien tengan vínculos.

d) Fecha de su primer nombramiento como consejero en la sociedad, así como de las posteriores reelecciones.

e) Acciones de la compañía, y opciones sobre ellas, de las que sean titulares.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

19

Que en el informe anual de gobierno corporativo, previa verificación por la comisión de nombramientos, se expliquen las razones por las cuales se hayan nombrado consejeros dominicales a instancia de accionistas cuya participación accionarial sea inferior al 3 % del capital; y se expongan las razones por las que no se hubieran atendido, en su caso, peticiones formales de presencia en el consejo procedentes de accionistas cuya participación accionarial sea igual o superior a la de otros a cuya instancia se hubieran designado consejeros dominicales.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

20

Que los consejeros dominicales presenten su dimisión cuando el accionista a quien representen transmita íntegramente su participación accionarial. Y que también lo hagan, en el número que corresponda, cuando dicho accionista rebaje su participación accionarial hasta un nivel que exija la reducción del número de sus consejeros dominicales.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

21

Que el consejo de administración no proponga la separación de ningún consejero independiente antes del cumplimiento del período estatutario para el que hubiera sido nombrado, salvo cuando concurra justa causa, apreciada por el consejo de administración previo informe de la comisión de nombramientos. En particular, se entenderá que existe justa causa cuando el consejero pase a ocupar nuevos cargos o contraiga nuevas obligaciones que le impidan dedicar el tiempo necesario al desempeño de las funciones propias del cargo de consejero, incumpla los deberes inherentes a su cargo o incurra en algunas de las circunstancias que le hagan perder su condición de independiente, de acuerdo con lo establecido en la legislación aplicable.

También podrá proponerse la separación de consejeros independientes como consecuencia de ofertas públicas de adquisición, fusiones u otras operaciones corporativas similares que supongan un cambio en la estructura de capital de la sociedad, cuando tales cambios en la estructura del consejo de administración vengan propiciados por el criterio de proporcionalidad señalado en la recomendación 16.

Cumple [X] Explique [ ]

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

22

Que las sociedades establezcan reglas que obliguen a los consejeros a informar y, en su caso, dimitir en aquellos supuestos que puedan perjudicar al crédito y reputación de la sociedad y, en particular, les obliguen a informar al consejo de administración de las causas penales en las que aparezcan como imputados, así como de sus posteriores vicisitudes procesales.

Y que si un consejero resultara procesado o se dictara contra él auto de apertura de juicio oral por alguno de los delitos señalados en la legislación societaria, el consejo de administración examine el caso tan pronto como sea posible y, a la vista de sus circunstancias concretas, decida si procede o no que el consejero continúe en su cargo. Y que de todo ello el consejo de administración dé cuenta, de forma razonada, en el informe anual de gobierno corporativo.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

23

Que todos los consejeros expresen claramente su oposición cuando consideren que alguna propuesta de decisión sometida al consejo de administración puede ser contraria al interés social. Y que otro tanto hagan, de forma especial, los independientes y demás consejeros a quienes no afecte el potencial conflicto de intereses, cuando se trate de decisiones que puedan perjudicar a los accionistas no representados en el consejo de administración.

Y que cuando el consejo de administración adopte decisiones significativas o reiteradas sobre las que el consejero hubiera formulado serias reservas, este saque las conclusiones que procedan y, si optara por dimitir, explique las razones en la carta a que se refiere la recomendación siguiente.

Esta recomendación alcanza también al secretario del consejo de administración, aunque no tenga la condición de consejero.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

24

Que cuando, ya sea por dimisión o por otro motivo, un consejero cese en su cargo antes del término de su mandato, explique las razones en una carta que remitirá a todos los miembros del consejo de administración. Y que, sin perjuicio de que dicho cese se comunique como hecho relevante, del motivo del cese se dé cuenta en el informe anual de gobierno corporativo.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

25

Que la comisión de nombramientos se asegure de que los consejeros no ejecutivos tienen suficiente disponibilidad de tiempo para el correcto desarrollo de sus funciones.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Y que el reglamento del consejo establezca el número máximo de consejos de sociedades de los que pueden formar parte sus consejeros.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

26

Que el consejo de administración se reúna con la frecuencia precisa para desempeñar con eficacia sus funciones y, al menos, ocho veces al año, siguiendo el programa de fechas y asuntos que establezca al inicio del ejercicio, pudiendo cada consejero individualmente proponer otros puntos del orden del día inicialmente no previstos.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

Según lo que se establece el artículo 7.2 del Reglamento de Consejo corresponde al Presidente la facultad ordinaria de fijar el orden del día de las reuniones del Consejo, dirigiendo las discusiones y deliberaciones en sus debates.

Dicho lo anterior, cada consejero puede solicitar incluir otros puntos en el orden del día que no estaban inicialmente previstos.

27

Que las inasistencias de los consejeros se reduzcan a los casos indispensables y se cuantifiquen en el informe anual de gobierno corporativo. Y que, cuando deban producirse, se otorgue representación con instrucciones.

Cumple [ ] Cumple parcialmente [X] Explique [ ]

En el caso de ausencias inevitables, la legislación con el objetivo de evitar que se modifique de facto el equilibrio del consejo de administración, permite que se puede delegar en otro consejero (los no ejecutivos solo en otros no ejecutivos) – es lo que establece el Principio 14 del Código de Buen Gobierno y así también contemplan los Estatutos Sociales (en su artículo 37) así como el Reglamento del Consejo (en su artículo 17) que determinan que los consejeros deberán asistir personalmente a las sesiones del Consejo. No obstante, cuando no puedan hacerlo personalmente, procurarán otorgar su representación por escrito y con carácter especial para cada sesión a otro miembro del Consejo incluyendo las oportunas instrucciones. Los consejeros no ejecutivos solo podrán hacerlo en otro consejero no ejecutivo, si bien los consejeros independientes únicamente podrán otorgar su representación a favor de otro consejero independiente.

Es importante mencionar que la Política de Gobierno Corporativo de CaixaBank establece en relación con el deber de asistencia a las reuniones del Consejo de Administración que, en caso de ausencia inevitable, los consejeros procurarán otorgar su representación por escrito y con carácter especial para cada sesión a otro miembro del Consejo de Administración, y que en cualquier caso, se procurará que la asistencia de cada consejero a las reuniones del Consejo no sea inferior al 80%. Por lo tanto, las delegaciones son una práctica residual en CaixaBank.

El Consejo de Administración valora como buena práctica de Gobierno corporativo que en los casos de imposibilidad de asistir, las representaciones cuando se den, en general no se produzcan, con instrucciones específicas. Ello no modifica de facto el equilibrio del Consejo dado que las delegaciones de los consejeros no ejecutivos solo pueden realizarse en no ejecutivos y en el caso de los independientes únicamente a favor de otro independiente, y hay que recordar que al margen de cualquiera que sea su tipología el consejero debe siempre defender el interés social.

Por otro lado, como ejercicio de libertad de cada consejero, que también puede delegar con las oportunas instrucciones tal y como sugiere el Reglamento del Consejo, la decisión de delegar sin instrucciones representa el ejercicio de autonomía de cada consejero de sopesar aquello que da más valor a su representación y finalmente decidirse por el hecho de que su representante se atenga al resultado del debate en sede del Consejo. Ello además está en línea con lo establecido en la Ley sobre las facultades del Presidente del Consejo, al que se atribuye entre otras la de estimular el debate y la participación activa de los consejeros durante las sesiones, salvaguardando su libre toma de posición.

Por lo tanto, la libertad de realizar delegaciones con o sin instrucciones específicas a la elección de cada consejero se considera una buena práctica y en concreto la ausencia de las mismas por facilitar la posición del mandatario para atenerse al tenor del debate.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

28

Que cuando los consejeros o el secretario manifiesten preocupación sobre alguna propuesta o, en el caso de los consejeros, sobre la marcha de la sociedad y tales preocupaciones no queden resueltas en el consejo de administración, a petición de quien las hubiera manifestado, se deje constancia de ellas en el acta.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

29

Que la sociedad establezca los cauces adecuados para que los consejeros puedan obtener el asesoramiento preciso para el cumplimiento de sus funciones incluyendo, si así lo exigieran las circunstancias, asesoramiento externo con cargo a la empresa.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

30

Que, con independencia de los conocimientos que se exijan a los consejeros para el ejercicio de sus funciones, las sociedades ofrezcan también a los consejeros programas de actualización de conocimientos cuando las circunstancias lo aconsejen.

Cumple [X] Explique [ ] No aplicable [ ]

31

Que el orden del día de las sesiones indique con claridad aquellos puntos sobre los que el consejo de administración deberá adoptar una decisión o acuerdo para que los consejeros puedan estudiar o recabar, con carácter previo, la información precisa para su adopción.

Cuando, excepcionalmente, por razones de urgencia, el presidente quiera someter a la aprobación del consejo de administración decisiones o acuerdos que no figuraran en el orden del día, será preciso el consentimiento previo y expreso de la mayoría de los consejeros presentes, del que se dejará debida constancia en el acta.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

32

Que los consejeros sean periódicamente informados de los movimientos en el accionariado y de la opinión que los accionistas significativos, los inversores y las agencias de calificación tengan sobre la sociedad y su grupo.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

33

Que el presidente, como responsable del eficaz funcionamiento del consejo de administración, además de ejercer las funciones que tiene legal y estatutariamente atribuidas, prepare y someta al consejo de administración un programa de fechas y asuntos a tratar; organice y coordine la evaluación periódica del consejo, así como, en su caso, la del primer ejecutivo de la sociedad; sea responsable de la dirección del consejo y de la efectividad de su funcionamiento; se asegure de que se dedica suficiente tiempo de discusión a las cuestiones estratégicas, y acuerde y revise los programas de actualización de conocimientos para cada consejero, cuando las circunstancias lo aconsejen.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]



34

Que cuando exista un consejero coordinador, los estatutos o el reglamento del consejo de administración, además de las facultades que le corresponden legalmente, le atribuya las siguientes: presidir el consejo de administración en ausencia del presidente y de los vicepresidentes, en caso de existir; hacerse eco de las preocupaciones de los consejeros no ejecutivos; mantener contactos con inversores y accionistas para conocer sus puntos de vista a efectos de formarse una opinión sobre sus preocupaciones, en particular, en relación con el gobierno corporativo de la sociedad; y coordinar el plan de sucesión del presidente.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

35

Que el secretario del consejo de administración vele de forma especial para que en sus actuaciones y decisiones el consejo de administración tenga presentes las recomendaciones sobre buen gobierno contenidas en este Código de buen gobierno que fueran aplicables a la sociedad.

Cumple [X] Explique [ ]

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

36

Que el consejo de administración en pleno evalúe una vez al año y adopte, en su caso, un plan de acción que corrija las deficiencias detectadas respecto de:

a) La calidad y eficiencia del funcionamiento del consejo de administración.

b) El funcionamiento y la composición de sus comisiones.

c) La diversidad en la composición y competencias del consejo de administración.

d) El desempeño del presidente del consejo de administración y del primer ejecutivo de la sociedad.

e) El desempeño y la aportación de cada consejero, prestando especial atención a los responsables de las distintas comisiones del consejo.

Para la realización de la evaluación de las distintas comisiones se partirá del informe que estas eleven al consejo de administración, y para la de este último, del que le eleve la comisión de nombramientos.

Cada tres años, el consejo de administración será auxiliado para la realización de la evaluación por un consultor externo, cuya independencia será verificada por la comisión de nombramientos.

Las relaciones de negocio que el consultor o cualquier sociedad de su grupo mantengan con la sociedad o cualquier sociedad de su grupo deberán ser desglosadas en el informe anual de gobierno corporativo.

El proceso y las áreas evaluadas serán objeto de descripción en el informe anual de gobierno corporativo.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

37

Que cuando exista una comisión ejecutiva, la estructura de participación de las diferentes categorías de consejeros sea similar a la del propio consejo de administración y su secretario sea el de este último.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

38

Que el consejo de administración tenga siempre conocimiento de los asuntos tratados y de las decisiones adoptadas por la comisión ejecutiva y que todos los miembros del consejo de administración reciban copia de las actas de las sesiones de la comisión ejecutiva.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

39

Que los miembros de la comisión de auditoría, y de forma especial su presidente, se designen teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o gestión de riesgos, y que la mayoría de dichos miembros sean consejeros independientes.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

40

Que bajo la supervisión de la comisión de auditoría, se disponga de una unidad que asuma la función de auditoría interna que vele por el buen funcionamiento de los sistemas de información y control interno y que funcionalmente dependa del presidente no ejecutivo del consejo o del de la comisión de auditoría.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

41

Que el responsable de la unidad que asuma la función de auditoría interna presente a la comisión de auditoría su plan anual de trabajo, informe directamente de las incidencias que se presenten en su desarrollo y someta al final de cada ejercicio un informe de actividades.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

42

Que, además de las previstas en la ley, correspondan a la comisión de auditoría las siguientes funciones:

1. En relación con los sistemas de información y control interno:

a) Supervisar el proceso de elaboración y la integridad de la información financiera relativa a la sociedad y, en su caso, al grupo, revisando el cumplimiento de los requisitos normativos, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de los criterios contables.

b) Velar por la independencia de la unidad que asume la función de auditoría interna; proponer la selección, nombramiento, reelección y cese del responsable del servicio de auditoría interna; proponer el presupuesto de ese servicio; aprobar la orientación y sus planes de trabajo, asegurándose de que su actividad esté enfocada principalmente hacia los riesgos relevantes de la sociedad; recibir información periódica sobre sus actividades; y verificar que la alta dirección tenga en cuenta las conclusiones y recomendaciones de sus informes.

c) Establecer y supervisar un mecanismo que permita a los empleados comunicar, de forma confidencial y, si resulta posible y se considera apropiado, anónima, las irregularidades de potencial trascendencia, especialmente financieras y contables, que adviertan en el seno de la empresa.

2. En relación con el auditor externo:

a) En caso de renuncia del auditor externo, examinar las circunstancias que la hubieran motivado.

b) Velar que la retribución del auditor externo por su trabajo no comprometa su calidad ni su independencia.

c) Supervisar que la sociedad comunique como hecho relevante a la CNMV el cambio de auditor y lo acompañe de una declaración sobre la eventual existencia de desacuerdos con el auditor saliente y, si hubieran existido, de su contenido.

d) Asegurar que el auditor externo mantenga anualmente una reunión con el pleno del consejo de administración para informarle sobre el trabajo realizado y sobre la evolución de la situación contable y de riesgos de la sociedad.

e) Asegurar que la sociedad y el auditor externo respetan las normas vigentes sobre prestación de servicios distintos a los de auditoría, los límites a la concentración del negocio del auditor y, en general, las demás normas sobre independencia de los auditores.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

43

Que la comisión de auditoría pueda convocar a cualquier empleado o directivo de la sociedad, e incluso disponer que comparezcan sin presencia de ningún otro directivo.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

44

Que la comisión de auditoría sea informada sobre las operaciones de modificaciones estructurales y corporativas que proyecte realizar la sociedad para su análisis e informe previo al consejo de administración sobre sus condiciones económicas y su impacto contable y, en especial, en su caso, sobre la ecuación de canje propuesta.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

45

Que la política de control y gestión de riesgos identifique al menos:

a) Los distintos tipos de riesgo, financieros y no financieros (entre otros los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medio ambientales, políticos y reputacionales) a los que se enfrenta la sociedad, incluyendo entre los financie¬ros o económicos, los pasivos contingentes y otros riesgos fuera de balance.

b) La fijación del nivel de riesgo que la sociedad considere aceptable.

c) Las medidas previstas para mitigar el impacto de los riesgos identificados, en caso de que llegaran a materializarse.

d) Los sistemas de información y control interno que se utilizarán para controlar y gestionar los citados riesgos, incluidos los pasivos contingentes o riesgos fuera de balance.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

46

Que bajo la supervisión directa de la comisión de auditoría o, en su caso, de una comisión especializada del consejo de administración, exista una función interna de control y gestión de riesgos ejercida por una unidad o departamento interno de la sociedad que tenga atribuidas expresamente las siguientes funciones:

a) Asegurar el buen funcionamiento de los sistemas de control y gestión de riesgos y, en particular, que se identifican, gestionan, y cuantifican adecuadamente todos los riesgos importantes que afecten a la sociedad.

b) Participar activamente en la elaboración de la estrategia de riesgos y en las decisiones importantes sobre su gestión.

c) Velar por que los sistemas de control y gestión de riesgos mitiguen los riesgos adecuadamente en el marco de la política definida por el consejo de administración.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

47

Que los miembros de la comisión de nombramientos y de retribuciones –o de la comisión de nombramientos y la comisión de retribuciones, si estuvieren separadas– se designen procurando que tengan los conocimientos, aptitudes y experiencia adecuados a las funciones que estén llamados a desempeñar y que la mayoría de dichos miembros sean consejeros independientes.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

48

Que las sociedades de elevada capitalización cuenten con una comisión de nombramientos y con una comisión de remuneraciones separadas.

Cumple [X] Explique [ ] No aplicable [ ]

49

Que la comisión de nombramientos consulte al presidente del consejo de administración y al primer ejecutivo de la sociedad, especialmente cuando se trate de materias relativas a los consejeros ejecutivos.

Y que cualquier consejero pueda solicitar de la comisión de nombramientos que tome en consideración, por si los encuentra idóneos a su juicio, potenciales candidatos para cubrir vacantes de consejero.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]



El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

50

Que la comisión de retribuciones ejerza sus funciones con independencia y que, además de las funciones que le atribuya la ley, le correspondan las siguientes:

a) Proponer al consejo de administración las condiciones básicas de los contratos de los altos directivos.

b) Comprobar la observancia de la política retributiva establecida por la sociedad.

c) Revisar periódicamente la política de remuneraciones aplicada a los consejeros y altos directivos, incluidos los sistemas retributivos con acciones y su aplicación, así como garantizar que su remuneración individual sea proporcionada a la que se pague a los demás consejeros y altos directivos de la sociedad.

d) Velar por que los eventuales conflictos de intereses no perjudiquen la independencia del asesoramiento externo prestado a la comisión.

e) Verificar la información sobre remuneraciones de los consejeros y altos directivos contenida en los distintos documentos corporativos, incluido el informe anual sobre remuneraciones de los consejeros.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

51

Que la comisión de retribuciones consulte al presidente y al primer ejecutivo de la sociedad, especialmente cuando se trate de materias relativas a los consejeros ejecutivos y altos directivos.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

52

Que las reglas de composición y funcionamiento de las comisiones de supervisión y control figuren en el reglamento del consejo de administración y que sean consistentes con las aplicables a las comisiones legalmente obligatorias conforme a las recomendaciones anteriores, incluyendo:

a) Que estén compuestas exclusivamente por consejeros no ejecutivos, con mayoría de consejeros independientes.

b) Que sus presidentes sean consejeros independientes.

c) Que el consejo de administración designe a los miembros de estas comisiones teniendo presentes los conocimientos, aptitudes y experiencia de los consejeros y los cometidos de cada comisión, delibere sobre sus propuestas e informes; y que rinda cuentas, en el primer pleno del consejo de administración posterior a sus reuniones, de su actividad y que respondan del trabajo realizado.

d) Que las comisiones puedan recabar asesoramiento externo, cuando lo consideren necesario para el desempeño de sus funciones.

e) Que de sus reuniones se levante acta, que se pondrá a disposición de todos los consejeros.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

53

Que la supervisión del cumplimiento de las reglas de gobierno corporativo, de los códigos internos de conducta y de la política de responsabilidad social corporativa se atribuya a una o se reparta entre varias comisiones del consejo de administración que podrán ser la comisión de auditoría, la de nombramientos, la comisión de responsabilidad social corporativa, en caso de existir, o una comisión especializada que el consejo de administración, en ejercicio de sus facultades de auto-organización, decida crear al efecto, a las que específicamente se les atribuyan las siguientes funciones mínimas:

a) La supervisión del cumplimiento de los códigos internos de conducta y de las reglas de gobierno corporativo de la sociedad.

b) La supervisión de la estrategia de comunicación y relación con accionistas e inversores, incluyendo los pequeños y medianos accionistas.

c) La evaluación periódica de la adecuación del sistema de gobierno corporativo de la sociedad, con el fin de que cumpla su misión de promover el interés social y tenga en cuenta, según corresponda, los legítimos intereses de los restantes grupos de interés.



d) La revisión de la política de responsabilidad corporativa de la sociedad, velando por que esté orientada a la creación de valor.

e) El seguimiento de la estrategia y prácticas de responsabilidad social corporativa y la evaluación de su grado de cumplimiento.

f) La supervisión y evaluación de los procesos de relación con los distintos grupos de interés.

g) La evaluación de todo lo relativo a los riesgos no financieros de la empresa –incluyendo los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medio ambientales, políticos y reputacionales.

h) La coordinación del proceso de reporte de la información no financiera y sobre diversidad, conforme a la normativa aplicable y a los estándares internacionales de referencia.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

54

Que la política de responsabilidad social corporativa incluya los principios o compromisos que la empresa asuma voluntariamente en su relación con los distintos grupos de interés e identifique al menos:

a) Los objetivos de la política de responsabilidad social corporativa y el desarrollo de instrumentos de apoyo.

b) La estrategia corporativa relacionada con la sostenibilidad, el medio ambiente y las cuestiones sociales.

c) Las prácticas concretas en cuestiones relacionadas con: accionistas, empleados, clientes, proveedores, cuestiones sociales, medio ambiente, diversidad, responsabilidad fiscal, respeto de los derechos humanos y prevención de conductas ilegales.

d) Los métodos o sistemas de seguimiento de los resultados de la aplicación de las prácticas concretas señaladas en la letra anterior, los riesgos asociados y su gestión.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

e) Los mecanismos de supervisión del riesgo no financiero, la ética y la conducta empresarial.

f) Los canales de comunicación, participación y diálogo con los grupos de interés.

g) Las prácticas de comunicación responsable que eviten la manipulación informativa y protejan la integridad y el honor.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

55

Que la sociedad informe, en un documento separado o en el informe de gestión, sobre los asuntos relacionados con la responsabilidad social corporativa, utilizando para ello alguna de las metodologías aceptadas internacionalmente.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

56

Que la remuneración de los consejeros sea la necesaria para atraer y retener a los consejeros del perfil deseado y para retribuir la dedicación, cualificación y responsabilidad que el cargo exija, pero no tan elevada como para comprometer la independencia de criterio de los consejeros no ejecutivos.

Cumple [X] Explique [ ]

57

Que se circunscriban a los consejeros ejecutivos las remuneraciones variables ligadas al rendimiento de la sociedad y al desempeño personal, así como la remuneración mediante entrega de acciones, opciones o derechos sobre acciones o instrumentos referenciados al valor de la acción y los sistemas de ahorro a largo plazo tales como planes de pensiones, sistemas de jubilación u otros sistemas de previsión social.

Se podrá contemplar la entrega de acciones como remuneración a los consejeros no ejecutivos cuando se condicione a que las mantengan hasta su cese como consejeros. Lo anterior no será de aplicación a las acciones que el consejero necesite enajenar, en su caso, para satisfacer los costes relacionados con su adquisición.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

58

Que en caso de remuneraciones variables, las políticas retributivas incorporen los límites y las cautelas técnicas precisas para asegurar que tales remuneraciones guardan relación con el rendimiento profesional de sus beneficiarios y no derivan solamente de la evolución general de los mercados o del sector de actividad de la compañía o de otras circunstancias similares.

Y, en particular, que los componentes variables de las remuneraciones:

a) Estén vinculados a criterios de rendimiento que sean predeterminados y medibles y que dichos criterios consideren el riesgo asumido para la obtención de un resultado.

b) Promuevan la sostenibilidad de la empresa e incluyan criterios no financieros que sean adecuados para la creación de valor a largo plazo, como el cumplimiento de las reglas y los procedimientos internos de la sociedad y de sus políticas para el control y gestión de riesgos.

c) Se configuren sobre la base de un equilibrio entre el cumplimiento de objetivos a corto, medio y largo plazo, que permitan remunerar el rendimiento por un desempeño continuado durante un período de tiempo suficiente para apreciar su contribución a la creación sostenible de valor, de forma que los elementos de medida de ese rendimiento no giren únicamente en torno a hechos puntuales, ocasionales o extraordinarios.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

59

Que el pago de una parte relevante de los componentes variables de la remuneración se difiera por un período de tiempo mínimo suficiente para comprobar que se han cumplido las condiciones de rendimiento previamente establecidas.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

60

Que las remuneraciones relacionadas con los resultados de la sociedad tomen en cuenta las eventuales salvedades que consten en el informe del auditor externo y minoren dichos resultados.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

61

Que un porcentaje relevante de la remuneración variable de los consejeros ejecutivos esté vinculado a la entrega de acciones o de instrumentos financieros referenciados a su valor.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

62

Que una vez atribuidas las acciones o las opciones o derechos sobre acciones correspondientes a los sistemas retributivos, los consejeros no puedan transferir la propiedad de un número de acciones equivalente a dos veces su remuneración fija anual, ni puedan ejercer las opciones o derechos hasta transcurrido un plazo de, al menos, tres años desde su atribución.

Lo anterior no será de aplicación a las acciones que el consejero necesite enajenar, en su caso, para satisfacer los costes relacionados con su adquisición.

Cumple ☐ Cumple parcialmente ☐ Explique ☒ No aplicable ☐

Respecto a la prohibición para los consejeros de transmitir la propiedad de un número de acciones equivalente a dos veces la remuneración fija anual, dentro de los 3 años de su adquisición, en el caso de CaixaBank no se aplica de esta forma. No existe una previsión en estos términos, pero sí está establecida expresamente la prohibición para los consejeros ejecutivos (que son los únicos que pueden ser retribuidos con acciones) de transmitir las acciones correspondientes a su sistema retributivo, sin importar la cantidad, durante el periodo de 12 meses desde su entrega.

Se considera que la finalidad establecida en el Principio 25 de que la remuneración de los consejeros favorezca la consecución de los objetivos empresariales y del interés social se logra igualmente por la existencia de cláusulas malus y clawback así como por la propia estructura de la remuneración de los consejeros ejecutivos, cuya retribución en acciones (que corresponde a la mitad de la remuneración variable así como lo referente a los planes de incentivos a largo plazo) además del periodo de restricción, está sujeta a un régimen de diferimiento, siendo además dicha remuneración variable representativa de una parte limitada de la remuneración total, en absoluta coherencia con los principios prudenciales de no incentivo a la toma de riesgos y con el alineamiento de objetivos y evolución sostenible de la entidad.

En la Junta General de Accionistas celebrada el 6 de abril de 2017 se aprobó la Política de Remuneración del Consejo de Administración ampliándose el diferimiento de 3 a 5 años aplicable a partir del 2018 (Esta modificación se ha realizado para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Guía de la EBA sobre Políticas de Remuneración) y fue mantenida en las Modificaciones de la Política de Remuneración del Consejo de Administración aprobadas por la Junta General de Accionistas celebrada el 6 de abril de 2018 y la del 5 de abril de 2019 Y respecto a los Planes de Incentivo a Largo plazo los mismos, se han aprobado en la Junta General del 23 de abril de 2015 y la de 5 de abril de 2019.

63

Que los acuerdos contractuales incluyan una cláusula que permita a la sociedad reclamar el reembolso de los componentes variables de la remuneración cuando el pago no haya estado ajustado a las condiciones de rendimiento o cuando se hayan abonado atendiendo a datos cuya inexactitud quede acreditada con posterioridad.

Cumple ☒ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐ No aplicable ☐

64

Que los pagos por resolución del contrato no superen un importe establecido equivalente a dos años de la retribución total anual y que no se abonen hasta que la sociedad haya podido comprobar que el consejero ha cumplido con los criterios de rendimiento previamente establecidos.

Cumple ☒ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐ No aplicable ☐

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

H. Otras informaciones de interés

Códigos Éticos o de Buenas prácticas adheridos por CaixaBank:

INTERNACIONALES

Organismo encargado de promover los principios de Naciones Unidas. CaixaBank ocupa la presidencia desde 2012.

Promueve las finanzas sostenibles y la integración de aspectos ambientales y sociales en el negocio (2018).

Define el papel y las responsabilidades del sector financiero para garantizar un futuro sostenible (2019).

La gestora de planes de pensiones, VidaCaixa (2009), la gestora de activos del Grupo, CaixaBank Asset Management (2016) y BPI Gestão de Activos (2019), son firmantes.

Persigue la consecución de los ODS mediante el fomento de las inversiones de impacto. CaixaBank Asset Management ostenta la presidencia del Spanish National Board (2019).

Promueve las microfinanzas como una herramienta para combatir la exclusión social y financiera en Europa a través del autoempleo y la creación de microempresas.

Entidad que representa a las cajas de ahorro y banca minorista en Europa. Existen diferentes comités con participación de equipos de CaixaBank.

Compromiso público de alinear las políticas para hacer avanzar la igualdad entre los géneros (2013).

Principios que promueven la integridad en el mercado de bonos verdes y sociales (2015).

Iniciativa del Financial Stability Board que promueve la divulgación de las exposiciones climáticas de las empresas (2018).

Iniciativa que impulsa el diálogo con las compañías del mundo con mayores niveles de emisiones con efecto invernadero (2018).

Compromiso de evaluación de riesgos ESG* en la financiación de proyectos de más de 7 millones de euros (2007).

Iniciativa global y colaborativa de empresas comprometidas por una energía 100% renovable (2016).

CaixaBank es el primer banco europeo en convertirse en miembro afiliado de este organismo de Naciones Unidas encargado de la promoción de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos (2019).

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

NACIONALES

» "la Caixa"

Alianza con "la Caixa", la primera Obra Social de España y una de las mayores fundaciones del mundo.

» IESE Cátedra de Responsabilidad Social Corporativa

Compromiso de fomentar, promocionar y divulgar nuevos conocimientos sobre la responsabilidad social corporativa (2008).

» Cátedra AgroBank

Cátedra para promover la innovación y la sostenibilidad en la industria de los agronegocios (2016).

» Observatorio de los ODS

Realiza un seguimiento del cumplimiento de los ODS por parte de empresas españolas (2017). Creado por "la Caixa" en colaboración con Cátedra Liderazgo y Gobernanza Democrática de ESADE (2017).

» ceca

Entidad que representa a las cajas de ahorro en España. Existen diferentes comités con participación de equipos Caixabank.

» Grupo Español Crecimiento Verde

Promueve el crecimiento económico ligado a una economía baja en carbono a través de la colaboración público-privada, CaixaBank es socio fundador (2016).

» finresp

Persiguen asegurar que se destina suficiente capital privado a inversores sostenibles. Adscritos a la red de centros europeos para la sostenibilidad de Naciones Unidas (2019).

» seres

Promueve el compromiso de las empresas en la mejora de la sociedad con actuaciones responsables. CaixaBank está en el patronato y en el Consejo Asesor (2011).

» Forética

Fomenta la integración de aspectos sociales, medioambientales y de gobernanza en la gestión de las empresas (2010).

» ICC

Defiende la RSC y la lucha contra la corrupción de las empresas españolas (2019).

» finanzas para todos

Adhesión al Plan Nacional de Educación Financiera del Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), cuyo objetivo es mejorar el conocimiento financiero de la población (2010).

» DIRSE

Asociación española de profesionales de Responsabilidad Social. CaixaBank es vocal de la Junta (2011).

» IESE PPP for CITIES

Acuerdo de colaboración para desarrollar propuestas concretas que faciliten la financiación y plena implantación de las propuestas Smart City: unas ciudad más inclusivas y sostenibles, tanto socialmente como con el planeta (2019).

» RECONOCIMIENTO POR PARTE DE LOS PRINCIPALES ÍNDICES Y AGENCIAS DE CALIFICACIÓN EN SOSTENIBILIDAD

	Dow Jones Sustainability Indices	MSCI	SUSTAINALYTICS	FTSE4Good	ISS ESG	CDP	EURONEXT vigeo eiris
	(0-100)	(CCC-AAA)	(0-100)	(1-5)	(D-/A+)	(D-/A)	
2019	**81**	**A**	**74**	**3,8**	**C**	**A-**	**Robust**
2018	**79**	**A**	**74**	**4**	**C**	**A-**	**Robust**
	Solo incluidos 25 bancos a nivel mundial		Outperformer		Prime	Leadership	

Adicionalmente CaixaBank está adherida al Women's Empowerment Principles (desde 2014, ONU y Pacto Mundial Naciones Unidas, desde 2012), al Chárter diversidad (desde el 2011), a "Más mujeres, mejores empresas" (renovado en 2019), a "EJE&CON" (desde febrero de 2019) y al Observatorio Generación y Talento (desde 2016). Asimismo, desde 2015, CaixaBank cumple y está adherida al Código de Buenas Prácticas Tributarias, elaborado en el marco del Foro de Grandes Empresas en colaboración con la Agencia Tributaria. Y a través de su sucursal en Londres, está voluntariamente adscrita al Código de Prácticas Tributarias para Bancos impulsado por las autoridades fiscales del Reino Unido.

Desde 2009, CaixaBank está adherida al Programa de acuerdos voluntarios para la reducción de las emisiones de gases con efecto invernadero (GEH) y participa en el Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción del Ministerio para la transición ecológica y el reto demográfico y se ha comprometido voluntariamente a realizar el seguimiento de sus emisiones y a establecer medidas que contribuyan a su reducción, más allá de lo que obliga la normativa.

Asimismo, CaixaBank sigue las Directrices de la OCDE para empresas internacionales, estas guías promueven una conducta empresarial sostenible y responsable.

Finalmente, CaixaBank desde el 2015 está adherida al Código de Buenas Prácticas del Gobierno español para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual dirigido a familias en riesgo de exclusión.

El ADN de CaixaBank
Líneas estratégicas
Estado de Información no financiera
Glosario
Informe de Verificación independiente
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Este informe anual de gobierno corporativo ha sido aprobado por el consejo de Administración de la sociedad, en su sesión de fecha:

20/02/2020

Indique si ha habido consejeros que hayan votado en contra o se hayan abstenido en relación con la aprobación del presente Informe.

Si ☐ No ☒



Informe de auditor referido a la "Información relativa al Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF)" de CaixaBank, S.A. correspondiente al ejercicio 2019

Al Consejo de Administración de CaixaBank, S.A.,

De acuerdo con la solicitud del Consejo de Administración de CaixaBank, S.A. (en adelante, la Entidad) y con nuestra carta propuesta de fecha 8 de noviembre de 2019, hemos aplicado determinados procedimientos sobre la "Información relativa al SCIIF" adjunta incluida en el apartado *"F. Sistemas internos de control y gestión de riesgos en relación con el proceso de emisión de la información financiera (SCIIF)"* del Informe Anual de Gobierno Corporativo de CaixaBank, S.A., correspondiente al ejercicio 2019, en el que se resumen los procedimientos de control interno de la Entidad en relación a la información financiera anual.

El Consejo de Administración es responsable de adoptar las medidas oportunas para garantizar razonablemente la implantación, mantenimiento y supervisión de un adecuado sistema de control interno así como del desarrollo de mejoras de dicho sistema y de la preparación y establecimiento del contenido de la Información relativa al SCIIF adjunta.

En este sentido, hay que tener en cuenta que, con independencia de la calidad del diseño y operatividad del sistema de control interno adoptado por la Entidad en relación a la información financiera anual, éste sólo puede permitir una seguridad razonable, pero no absoluta, en relación con los objetivos que persigue, debido a las limitaciones inherentes a todo sistema de control interno.

En el curso de nuestro trabajo de auditoría de las cuentas anuales y conforme a las Normas Técnicas de Auditoría, nuestra evaluación del control interno de la Entidad ha tenido como único propósito el permitirnos establecer el alcance, la naturaleza y el momento de realización de los procedimientos de auditoría de las cuentas anuales de la Entidad. Por consiguiente, nuestra evaluación del control interno, realizada a efectos de dicha auditoría de cuentas, no ha tenido la extensión suficiente para permitirnos emitir una opinión específica sobre la eficacia de dicho control interno sobre la información financiera anual regulada.

A los efectos de la emisión de este informe, hemos aplicado exclusivamente los procedimientos específicos descritos a continuación e indicados en la Guía de Actuación sobre el Informe del auditor referido a la Información relativa al Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera de las entidades cotizadas, publicada por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (en adelante, CNMV) en su página web, que establece el trabajo a realizar, el alcance mínimo del mismo, así como el contenido de este informe. Como el trabajo resultante de dichos procedimientos tiene, en cualquier caso, un alcance reducido y sustancialmente menor que el de una auditoría o una revisión sobre el sistema de control interno, no expresamos una opinión sobre la efectividad del mismo, ni sobre su diseño y su eficacia operativa, en relación a la información financiera anual de la Entidad correspondiente al ejercicio 2019 que se describe en la Información relativa al SCIIF adjunta. En consecuencia, si hubiéramos aplicado procedimientos adicionales a los citados a continuación o realizado una auditoría o una revisión sobre el sistema de control interno en relación a la información financiera anual regulada, se podrían haber puesto de manifiesto otros hechos o aspectos sobre los que les habríamos informado.

Asimismo, dado que este trabajo especial no constituye una auditoría de cuentas ni se encuentra sometido a la Ley de Auditoría de Cuentas, no expresamos una opinión de auditoría en los términos previstos en la citada normativa.

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª
Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - CIF: B-79 031290

Se relacionan a continuación los procedimientos aplicados:

1. Lectura y entendimiento de la información preparada por la Entidad en relación con el SCIIF – información de desglose incluida en el Informe de Gestión - y evaluación de si dicha información aborda la totalidad de la información requerida de acuerdo al contenido mínimo descrito en el Apartado F, relativo a la descripción del SCIIF, del modelo de IAGC según se establece en la Circular nº 5/2013 de la CNMV de fecha 12 de junio de 2013, posteriormente modificada por la Circular nº 7/2015 de la CNMV de 22 de diciembre de 2015 y la Circular nº 2/2018 de la CNMV de 12 de junio.

2. Preguntas al personal encargado de la elaboración de la información detallada en el punto 1 anterior con el fin de: (i) obtener un entendimiento del proceso seguido en su elaboración; (ii) obtener información que permita evaluar si la terminología utilizada se ajusta a las definiciones del marco de referencia; (iii) obtener información sobre si los procedimientos de control descritos están implantados y en funcionamiento en la Entidad.

3. Revisión de la documentación explicativa soporte de la información detallada en el punto 1 anterior, y que comprenderá, principalmente, aquella directamente puesta a disposición de los responsables de formular la información descriptiva del SCIIF. En este sentido, dicha documentación incluye informes preparados por la función de auditoría interna, alta dirección y otros especialistas internos o externos en sus funciones de soporte a la Comisión de Auditoría y Control.

4. Comparación de la información detallada en el punto 1 anterior con el conocimiento del SCIIF de la Entidad obtenido como resultado de la aplicación de los procedimientos realizados en el marco de los trabajos de la auditoría de cuentas anuales.

5. Lectura de actas de reuniones del Consejo de Administración, Comisión de Auditoría y Control y otras comisiones de la Entidad a los efectos de evaluar la consistencia entre los asuntos en ellas abordados en relación al SCIIF y la información detallada en el punto 1 anterior.

6. Obtención de la carta de manifestaciones relativa al trabajo realizado adecuadamente firmada por los responsables de la preparación y formulación de la información detallada en el punto 1 anterior.

Como resultado de los procedimientos aplicados sobre la Información relativa al SCIIF no se han puesto de manifiesto inconsistencias o incidencias que puedan afectar a la misma.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en el marco de los requerimientos establecidos por el artículo 540 del texto refundido la Ley de Sociedades de Capital, por la Circular nº 5/2013 de la CNMV de fecha 12 de junio, modificada por la Circular nº 7/2015 de la CNMV de 22 de diciembre de 2015 y la Circular nº 2/2018 de la CNMV de 12 de junio a los efectos de la descripción del SCIIF en los Informes Anuales de Gobierno Corporativo.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Ramón Aznar Pascua (15414)

21 de febrero de 2020

INSTITUTO DE CENSORES JURADOS DE CUENTAS DE ESPAÑA

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

2020 Núm. 20/20/01129

SELLO CORPORATIVO: 30,00 EUR

Informe sobre trabajos distintos a la auditoría de cuentas

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL EMISOR

Fecha fin del ejercicio de referencia:	31/12/2019
CIF:	A-08663619

Denominación Social:

CAIXABANK, S.A.

Domicilio social:

CL. PINTOR SOROLLA N.2-4 (VALENCIA)

A. ESTRUCTURA DE LA PROPIEDAD

A.1. Complete el siguiente cuadro sobre el capital social de la sociedad:

Fecha de última modificación	Capital social (€)	Número de acciones	Número de derechos de voto
14/12/2016	5.981.438.031,00	5.981.438.031	5.981.438.031

Indique si existen distintas clases de acciones con diferentes derechos asociados:

[ ] Sí

[√] No

A.2. Detalle los titulares directos e indirectos de participaciones significativas a la fecha de cierre del ejercicio, excluidos los consejeros:

Nombre o denominación social del accionista	% derechos de voto atribuidos a las acciones		% derechos de voto a través de instrumentos financieros		% total de derechos de voto
	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto	
INVESCO LIMITED	0,00	2,02	0,00	0,00	2,02
BLACKROCK, INC	0,00	3,00	0,00	0,07	3,07
FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA	0,00	40,00	0,00	0,00	40,00

Detalle de la participación indirecta:

Nombre o denominación social del titular indirecto	Nombre o denominación social del titular directo	% derechos de voto atribuidos a las acciones	% derechos de voto a través de instrumentos financieros	% total de derechos de voto
INVESCO LIMITED	INVESCO ASSET MANAGEMENT LIMITED	1,95	0,00	1,95
INVESCO LIMITED	INVESCO ADVISER, INC	0,01	0,00	0,01
INVESCO LIMITED	INVESCO MANAGEMENT, S.A.	0,05	0,00	0,05
BLACKROCK, INC	OTRAS ENTIDADES CONTROLADAS QUE INTEGRAN EL	3,00	0,07	3,07

Nombre o denominación social del titular indirecto	Nombre o denominación social del titular directo	% derechos de voto atribuidos a las acciones	% derechos de voto a través de instrumentos financieros	% total de derechos de voto
	GRUPO BLACKROCK, INC			
FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA	CRITERIA CAIXA, S.A.U.	40,00	0,00	40,00
INVESCO LIMITED	INVESCO CAPITAL MANAGEMENT LLC	0,00	0,00	0,00

A.3. Complete los siguientes cuadros sobre los miembros del consejo de administración de la sociedad, que posean derechos de voto sobre acciones de la sociedad:

Nombre o denominación social del consejero	% derechos de voto atribuidos a las acciones		% derechos de voto a través de instrumentos financieros		% total de derechos de voto	% derechos de voto que pueden ser transmitidos a través de instrumentos financieros	
	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto		Directo	Indirecto
DON IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON JOSÉ SERNA MASIÁ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DOÑA KORO USARRAGA UNSAIN	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DOÑA MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON JORDI GUAL SOLÉ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON FRANCESC XAVIER VIVES TORRENTS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Nombre o denominación social del consejero	% derechos de voto atribuidos a las acciones		% derechos de voto a través de instrumentos financieros		% total de derechos de voto	% derechos de voto que pueden ser transmitidos a través de instrumentos financieros	
	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto		Directo	Indirecto
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	0,02	0,00	0,00	0,00	0,02	0,00	0,00
FUNDACIÓN CAJACANARIAS	0,64	0,00	0,00	0,00	0,64	0,00	0,00
DON JOHN S. REED	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DOÑA MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON MARCELINO ARMENTER VIDAL	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

% total de derechos de voto en poder del consejo de administración	0,67

Detalle de la participación indirecta:

Nombre o denominación social del consejero	Nombre o denominación social del titular directo	% derechos de voto atribuidos a las acciones	% derechos de voto a través de instrumentos financieros	% total de derechos de voto	% derechos de voto que pueden ser transmitidos a través de instrumentos financieros
DON JOSÉ SERNA MASIÁ	DOÑA MARÍA SOLEDAD GARCÍA CONDE ANGOSO	0,00	0,00	0,00	0,00

A.7. Indique si han sido comunicados a la sociedad pactos parasociales que la afecten según lo establecido en los artículos 530 y 531 de la Ley de Sociedades de Capital. En su caso, descríbalos brevemente y relacione los accionistas vinculados por el pacto:

[√] Sí
[ ] No

Intervinientes del pacto parasocial	% de capital social afectado	Breve descripción del pacto	Fecha de vencimiento del pacto, si la tiene
FUNDACIÓN BANCARIA CAJA NAVARRA, FUNDACIÓN CAJACANARIAS Y FUNDACIÓN CAJA DE BURG, FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA	40,63	Tras la fusión por absorción de Banca Cívica por CaixaBank, los accionistas: Fundación Bancaria "la Caixa", y Caja Navarra (actualmente Fundación Bancaria Caja Navarra), Cajasol (actualmente Fundación Cajasol), CajaCanarias (actualmente Fundación CajaCanarias) y Caja de Burgos (actualmente Caja de Burgos, Fundación Bancaria), ("las Fundaciones", en adelante) suscribieron el 1 de agosto de 2012 el Pacto de Accionistas cuyo objeto era regular las relaciones de "las Fundaciones" y la Fundación Bancaria "la Caixa" como accionistas de CaixaBank, y sus recíprocas relaciones de cooperación así como con CaixaBank. Para mayor detalle véase el apartado de Pactos Parasociales del IAGC en formato libre.	La fecha de vencimiento del pacto es el 3 de agosto de 2020.

Indique si la sociedad conoce la existencia de acciones concertadas entre sus accionistas. En su caso, descríbalas brevemente:

[ ] Sí
[√] No

A.8. Indique si existe alguna persona física o jurídica que ejerza o pueda ejercer el control sobre la sociedad de acuerdo con el artículo 5 de la Ley del Mercado de Valores. En su caso, identifíquela:

[ ] Sí
[√] No

A.9. Complete los siguientes cuadros sobre la autocartera de la sociedad:

A fecha de cierre del ejercicio:

Número de acciones directas	Número de acciones indirectas(*)	% total sobre capital social
2.705.936	423.157	0,05

(*) A través de:

Nombre o denominación social del titular directo de la participación	Número de acciones directas
VIDACAIXA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS	19.528
MICROBANK	5.635
BANCO BPI, S.A.	393.716
CAIXABANK PAYMENT & CONSUMER	4.278
Total	423.157

A.11. Capital flotante estimado:

	%
Capital flotante estimado	54,16

A.14. Indique si la sociedad ha emitido valores que no se negocian en un mercado regulado de la Unión Europea.

[ ] Sí
[√] No

B. JUNTA GENERAL

B.4. Indique los datos de asistencia en las juntas generales celebradas en el ejercicio al que se refiere el presente informe y los de los dos ejercicios anteriores:

	Datos de asistencia				
Fecha junta general	% de presencia física	% en representación	% voto a distancia		Total
			Voto electrónico	Otros	
06/04/2017	42,54	24,43	0,03	1,25	68,25
De los que Capital flotante	1,89	17,12	0,03	1,25	20,29
06/04/2018	41,48	23,27	0,03	0,23	65,01
De los que Capital flotante	3,78	19,57	0,03	0,23	23,61
05/04/2019	43,67	20,00	0,09	1,86	65,62
De los que Capital flotante	3,02	15,96	0,09	1,86	20,93

B.5. Indique si en las juntas generales celebradas en el ejercicio ha habido algún punto del orden del día que, por cualquier motivo, no haya sido aprobado por los accionistas:

[ ] Sí
[√] No

B.6. Indique si existe alguna restricción estatutaria que establezca un número mínimo de acciones necesarias para asistir a la junta general, o para votar a distancia:

[√] Sí
[ ] No

Número de acciones necesarias para asistir a la junta general	1.000
Número de acciones necesarias para votar a distancia	1

C. ESTRUCTURA DE LA ADMINISTRACION DE LA SOCIEDAD

C.1. Consejo de administración

C.1.1 Número máximo y mínimo de consejeros previstos en los estatutos sociales y el número fijado por la junta general:

Número máximo de consejeros	22
Número mínimo de consejeros	12
Número de consejeros fijado por la junta	16

C.1.2 Complete el siguiente cuadro con los miembros del consejo:

Nombre o denominación social del consejero	Representante	Categoría del consejero	Cargo en el consejo	Fecha primer nombramiento	Fecha último nombramiento	Procedimiento de elección
DON IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO		Dominical	CONSEJERO	06/04/2017	06/04/2017	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON JOSÉ SERNA MASIÁ		Dominical	CONSEJERO	30/06/2016	06/04/2017	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DOÑA KORO USARRAGA UNSAIN		Independiente	CONSEJERO	30/06/2016	06/04/2017	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU		Independiente	CONSEJERO	21/09/2017	06/04/2018	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DOÑA MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS		Independiente	CONSEJERO	25/02/2016	28/04/2016	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI		Dominical	VICEPRESIDENTE	01/01/2018	06/04/2018	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

Nombre o denominación social del consejero	Representante	Categoría del consejero	Cargo en el consejo	Fecha primer nombramiento	Fecha último nombramiento	Procedimiento de elección
DON ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU		Dominical	CONSEJERO	01/01/2017	06/04/2017	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON JORDI GUAL SOLÉ		Dominical	PRESIDENTE	30/06/2016	06/04/2017	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON FRANCESC XAVIER VIVES TORRENTS		Independiente	CONSEJERO COORDINADOR INDEPENDIENTE	05/06/2008	23/04/2015	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ		Independiente	CONSEJERO	24/04/2014	05/04/2019	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE		Ejecutivo	CONSEJERO DELEGADO	30/06/2014	05/04/2019	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
FUNDACIÓN CAJACANARIAS	DOÑA NATALIA AZNÁREZ GÓMEZ	Dominical	CONSEJERO	23/02/2017	06/04/2017	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON JOHN S. REED		Independiente	CONSEJERO	03/11/2011	05/04/2019	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DOÑA MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE		Dominical	CONSEJERO	26/06/2012	05/04/2019	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL		Independiente	CONSEJERO	05/04/2019	05/04/2019	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON MARCELINO ARMENTER VIDAL		Dominical	CONSEJERO	05/04/2019	05/04/2019	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

Número total de consejeros	16

Indique las bajas que, ya sea por dimisión, destitución o por cualquier otra causa, se hayan producido en el consejo de administración durante el periodo sujeto a información:

Nombre o denominación social del consejero	Categoría del consejero en el momento del cese	Fecha del último nombramiento	Fecha de baja	Comisiones especializadas de las que era miembro	Indique si la baja se ha producido antes del fin del mandato
DON ALAIN MINC	Independiente	24/04/2014	05/04/2019	Comisión de Auditoría y Control. Comisión de Nombramientos.	NO
DON JUAN ROSELL LASTORTRAS	Independiente	24/04/2014	05/04/2019	Comisión de Retribuciones.	NO
DON ANTONIO SÁINZ DE VICUÑA Y BARROSO	Independiente	24/04/2014	05/04/2019	Comisión de Riesgos. Comisión Ejecutiva.	NO
DON JAVIER IBARZ ALEGRÍA	Dominical	26/06/2012	05/04/2019	Comisión Ejecutiva.	NO

C.1.3 Complete los siguientes cuadros sobre los miembros del consejo y su distinta categoría:

CONSEJEROS EJECUTIVOS		
Nombre o denominación social del consejero	Cargo en el organigrama de la sociedad	Perfil
DON GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Consejero Delegado	Gonzalo Gortázar, nacido en Madrid en 1965, es Consejero Delegado de CaixaBank desde junio de 2014. Licenciado en Derecho y en Ciencias Empresariales por la Universidad Pontificia Comillas (ICADE) y Máster en Business Administration with distinction por INSEAD. Actualmente es Presidente de VidaCaixa y Consejero de Banco BPI. Fue Director General de Finanzas de CaixaBank hasta su nombramiento como Consejero Delegado en junio de 2014. Previamente fue Consejero Director General de Criteria CaixaCorp entre 2009 y Junio de 2011. Desde 1993 a 2009 trabajó en Morgan Stanley en Londres y en Madrid, donde ocupó diversos cargos en la división de Banca de Inversión liderando el Grupo de Instituciones Financieras en Europa hasta mediados del año 2009, momento en el que se incorporó a Criteria. Con anterioridad desempeñó diversas responsabilidades en Bank of America en Banca Corporativa y de Inversión. Ha sido Vicepresidente Primero de Repsol y Consejero de Grupo Financiero Inbursa, Erste Bank, SegurCaixa Adeslas, Abertis, Port Aventura y Saba.

Número total de consejeros ejecutivos	1
% sobre el total del consejo	6,25

CONSEJEROS EXTERNOS DOMINICALES		
Nombre o denominación social del consejero	Nombre o denominación del accionista significativo a quien representa o que ha propuesto su nombramiento	Perfil
DON IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA	Ignacio Garralda Ruiz de Velasco, nacido en Madrid en 1951, es Consejero de CaixaBank desde el año 2017. Licenciado en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid. Es Notario en excedencia desde 1989. Inició su carrera profesional como Corredor Colegiado de Comercio, de 1976 a 1982, año en que pasó a Agente de Cambio y Bolsa del Ilustre Colegio de Agentes de Cambio y Bolsa de Madrid hasta 1989. Fue socio Fundador de AB Asesores Bursátiles, S.A, Sociedad en la que ocupó el cargo de Vicepresidente hasta 2001, Vicepresidente de Morgan Stanley Dean Witter, SV, S.A. de 1999 a 2001 y Presidente de Bancoval, S.A. entre 1994 y 1996. Entre 1991 y 2009 fue Consejero de la Sociedad Rectora de la Bolsa de Madrid. Actualmente es Presidente y Consejero Delegado de Mutua Madrileña Automovilista. Es miembro del Consejo de Administración desde 2002 y miembro de la Comisión Ejecutiva desde 2004, ejerciendo actualmente como su Presidente, así como de la Comisión de Inversiones. Es Vicepresidente 1° de Bolsas y Mercados Españoles (BME), miembro del Consejo de Administración de Endesa S.A. ejerciendo como Presidente de su Comisión de Auditoría desde 2016. Además es Presidente de la Fundación Mutua Madrileña, miembro del Patronato de la Fundación Princesa de Asturias, del Museo Reina Sofía, de Pro Real Academia Española y de la Fundación de Ayuda contra la Drogadicción.
DON JOSÉ SERNA MASIÁ	FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA	José Serna Masiá nacido en Albacete en 1942, es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde julio de 2016. Licenciado en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid en 1964, inició su actividad profesional en la asesoría jurídica de Butano, S.A. (1969/70). En 1971 ingresó en el Cuerpo de Abogados del Estado, prestando sus servicios en la Abogacía del Estado de Salamanca y en los Ministerios de Educación y Ciencia y Hacienda. Posteriormente se incorporó a los servicios contenciosos del Estado en la Audiencia Territorial de Madrid (actualmente Tribunal Superior de Justicia) hasta que pasó a la situación de excedencia en 1983. De 1983 a 1987 fue Asesor Jurídico de la Bolsa de Madrid. En 1987 obtuvo plaza como Agente de Cambio y Bolsa en la Bolsa de Barcelona, siendo elegido Secretario de su Junta Sindical. Participó en la reforma bursátil de 1988 como Presidente de la Sociedad Promotora de la nueva Bolsa de Barcelona y también como vocal de la Comisión Consultiva de la recién creada Comisión Nacional

CONSEJEROS EXTERNOS DOMINICALES		
Nombre o denominación social del consejero	Nombre o denominación del accionista significativo a quien representa o que ha propuesto su nombramiento	Perfil
		del Mercado de Valores. En 1989 fue elegido Presidente de la Bolsa de Barcelona, cargo que desempeñó durante dos mandatos consecutivos hasta 1993. De 1991 a 1992 fue Presidente de la Sociedad de Bolsas de España, que agrupa a las cuatro Bolsas Españolas, y Vicepresidente del Mercado Español de Futuros Financieros radicado en Barcelona. Fue también Vicepresidente de la Fundación Barcelona Centro Financiero y de la Sociedad de Valores y Bolsa Interdealers, S.A. En 1994 se incorporó como Agente de Cambio y Bolsa al Colegio Oficial de Corredores de Comercio de Barcelona. Formó parte del Consejo de Administración de ENDESA durante los años 2000 a 2007. Fue asimismo vocal de su Comisión de Control y Auditoría, presidiéndola de 2006 a 2007. Fue también consejero de las sociedades ENDESA Diversificación y ENDESA Europa. Ha sido Notario de Barcelona de 2000 a 2013.
DON TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA	Tomás Muniesa, nacido en Barcelona en 1952; es Vicepresidente de CaixaBank desde abril 2018. Licenciado en Ciencias Empresariales y Máster en Dirección de Empresas por ESADE. En el año 1976 ingresó en "la Caixa", siendo nombrado en 1992 Director General Adjunto y en 2011 Director General del Grupo Asegurador y Gestión de Activos de CaixaBank, hasta noviembre de 2018. Ha sido Vicepresidente Ejecutivo y CEO de VidaCaixa desde 1997 hasta noviembre de 2018. En la actualidad ostenta los cargos de Vicepresidente de CaixaBank, VidaCaixa y SegurCaixa Adeslas. Es, además, miembro del Patronato de ESADE Fundación y Consejero de Allianz Portugal. Con anterioridad, fue Presidente de MEFF (Sociedad Rectora de Productos Derivados), Vicepresidente de BME (Bolsas y Mercados Españoles), Vicepresidente 2º de UNESPA, Consejero y Presidente de la Comisión de Auditoría del Consorcio de Compensación de Seguros, Consejero de Vithas Sanidad SL y Consejero Suplente del Grupo Financiero Inbursa en México.
DON ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA	Nacido en Girona en 1949, es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde enero de 2017. Licenciado en Derecho por la Universidad de Barcelona, ganó las oposiciones de Abogado del Estado en 1974, siendo destinado primero a Castellón de la Plana y después, a finales de 1975, a Barcelona. En 1984 solicita la excedencia y pasa a prestar servicios en la Bolsa de Barcelona donde desempeña el cargo de Asesor Jurídico y a partir de 1989, cuando la Bolsa se transforma en Sociedad, es nombrado Secretario del Consejo de Administración, manteniendo también actividad profesional como abogado en ejercicio. En 1994 deja la Bolsa de Barcelona concentrándose en el ejercicio de la abogacía, asesorando de forma permanente a "la Caixa", de la que es nombrado Vicesecretario del Consejo de Administración

CONSEJEROS EXTERNOS DOMINICALES		
Nombre o denominación social del consejero	Nombre o denominación del accionista significativo a quien representa o que ha propuesto su nombramiento	Perfil
		en 1995 y Secretario del Consejo de Administración en 2003, siendo nombrado en 2004 Director Adjunto y en 2005 Director Ejecutivo. Desde junio de 2014 a diciembre de 2016 fue Vicepresidente y Vicesecretario del Patronato de la Fundación Bancaria Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa". En CaixaBank, ejerció como Secretario (no miembro) del Consejo de Administración de mayo de 2009 a diciembre de 2016 y como Secretario General de julio de 2011 a mayo de 2014. Fue Secretario del Consejo de Administración, además de otras, de La Maquinista Terrestre y Marítima, SA; Intelhorce; Hilaturas Gossipyum; Abertis Infraestructuras, SA; Inmobiliaria Colonial, SA; y Sociedad General de Aguas de Barcelona, SA. Ha sido Consejero de Gas Natural SDG, SA desde septiembre de 2016 hasta mayo de 2018. Actualmente es Vicepresidente Primero de CriteriaCaixa desde junio de 2014 y consejero de Saba Infraestructuras desde junio 2018.
DON JORDI GUAL SOLÉ	FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA	Jordi Gual, nacido en Lérida en 1957. Es Presidente de CaixaBank desde el año 2016. Es Doctor en Economía (1987) por la Universidad de California (Berkeley), Catedrático de Economía de IESE Business School y Research Fellow del Center for Economic Policy Research (CEPR) de Londres. Actualmente es miembro del Consejo de Administración de Telefónica y miembro del Consejo de Vigilancia de Erste Group Bank. Asimismo, es Presidente de FEDEA, Vicepresidente del Círculo de Economía y de la Fundación Cotec para la Innovación, y miembro de los Patronatos de la Fundación CEDE, el Real Instituto Elcano y la Fundación Barcelona Mobile World Capital. Antes de asumir la Presidencia de CaixaBank, era Economista Jefe y Director Ejecutivo de Planificación Estratégica y Estudios de CaixaBank y Director General de Planificación y Desarrollo Estratégico de CriteriaCaixa. Se incorporó al grupo "la Caixa" en 2005. Ha sido miembro del Consejo de Administración de Repsol, Consejero Económico en la Dirección General de Asuntos Económicos y Financieros en la Comisión Europea en Bruselas y profesor visitante en la Universidad de California, Berkeley, la Université Libre de Bruxelles y la Barcelona Graduate School of Economics. Jordi Gual ha publicado ampliamente sobre temas bancarios, integración europea, regulación y política de competencia. En 2019 le ha sido otorgada la Insignia de Oro del Instituto Español de Analistas Financieros, en 1999 fue galardonado con el premio de investigación del European Investment Bank, y en 1979 con el Premio Extraordinario de Licenciatura en Ciencias Económicas y Empresariales. También recibió una beca Fulbright.

CONSEJEROS EXTERNOS DOMINICALES		
Nombre o denominación social del consejero	Nombre o denominación del accionista significativo a quien representa o que ha propuesto su nombramiento	Perfil
FUNDACIÓN CAJACANARIAS	FUNDACIONES FIRMANTES DEL PACTO DE ACCIONISTAS	Natalia Aznárez Gómez nacida en Santa Cruz de Tenerife en 1964, es la representante de la Fundación CajaCanarias en el Consejo de Administración de CaixaBank desde febrero de 2017. Licenciada en Ciencias empresariales en Dirección Comercial por la Universidad de Málaga y diplomada en el mismo campo en las especialidades de contabilidad y finanzas por la Universidad de La Laguna. Ha sido profesora de contabilidad y finanzas en la Universidad de La Laguna. Comienza su actividad profesional colaborando con la Dirección General de REA METAL WINDOWS para iniciar la distribución de sus productos en España. En 1990 inicia su actividad en del departamento de marketing de CajaCanarias. En 1993 dirige el Segmento de Particulares de CajaCanarias, participando en el desarrollo de productos financieros y lanzamiento de campañas, desarrollo e implantación del CRM, servicio de Banca Personal y Privada. Posteriormente asume la dirección del área de marketing. En el año 2008 es designada Subdirectora de CajaCanarias, liderando la gestión de los recursos humanos de la entidad, y asume en el año 2010 la Dirección General Adjunta de CajaCanarias. Tras el traspaso de activos y pasivos a Banca Cívica, asume la Dirección General de CajaCanarias como entidad financiera con ejercicio indirecto. Transformada la entidad financiera en fundación, ejerce como Directora General de la misma hasta el 30 de junio de 2016. Ha participado activamente en diversas comisiones del sector de Cajas de Ahorros (Comisión Ejecutiva de la ACARL, Comisión de Marketing de Euro6000, Comisión de Marketing de CECA, Comisión de Recursos Humanos de CECA, entre otras) y ha desempeñado diversos puestos en Fundaciones. Actualmente es presidenta de la Comisión de Control del Plan de pensiones de empleados de CajaCanarias, vicepresidenta de la Fundación Cristino de Vera, secretaria de la Fundación para el Desarrollo y Formación Empresarial CajaCanarias y Directora de la Fundación CajaCanarias.
DOÑA MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA	Maria Teresa Bassons Boncompte nació en Cervelló en 1957. Es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde junio de 2012. Es licenciada en Farmacia por la Universidad de Barcelona (1980) y Especialista en Farmacia Hospitalaria. Ejerce su actividad profesional como titular de Oficina de Farmacia. Asimismo, ha sido vocal del Comité Ejecutivo de la Cámara de Comercio de Barcelona desde el año 2002 hasta mayo de 2019 y Presidenta de la Comisión de Empresas del sector de la salud, de la misma institución. Ha sido también Vicepresidenta del Col·legi Oficial de Farmacèutics de Barcelona (1997-2004) y Secretaria General del Consell de Col·legis

CONSEJEROS EXTERNOS DOMINICALES		
Nombre o denominación social del consejero	Nombre o denominación del accionista significativo a quien representa o que ha propuesto su nombramiento	Perfil
		de Farmacèutics de Catalunya (2004-2008). Es vocal del Consejo de Administración de Bassline, S.L. y Administradora de TERBAS XXI, S.L. y consejera de Laboratorios Ordesa desde enero de 2018, así como miembro de la Comisión científica de Oncolliga. Ha sido vocal del Consejo de Administración de Criteria CaixaHolding desde julio de 2011 hasta mayo de 2012, consejera de Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona "la Caixa" de abril de 2005 hasta junio de 2014, Patrona de la Fundación Bancaria Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona "la Caixa" desde junio de 2014 hasta junio de 2016 y miembro del Comité Consultivo de Caixa Capital Risc hasta junio de 2018. También ha sido miembro del Consejo Asesor sobre Tabaquismo del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya (1997-2006) y del Comité Asesor de Bioética de la Generalitat de Catalunya (2005-2008) y directora del Congreso- Muestra INFARMA en la Fira de Barcelona en las ediciones de 1995 y 1997, y directora de las publicaciones "Circular Farmacéutica" y "l'Informatiu del COFB" durante doce años. En el 2008 el Consejo General de Colegios de Farmacéuticos de España le otorgó la Medalla al Mérito Profesional. En junio de 2018 ha sido nombrada Académica de la Real Academia de Farmacia de Cataluña.
DON MARCELINO ARMENTER VIDAL	FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA	Marcelino Armenter Vidal, nacido en Las Palmas de Gran Canaria en 1957. Es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde junio de 2019. Licenciado en ADE y Master en Administración y Dirección de Empresas por ESADE. En la actualidad es Consejero Delegado y miembro de la Comisión Ejecutiva de Criteria Caixa, S.A.U., cargos que ocupa desde marzo de 2019. Otros cargos que ocupa en la actualidad son, Consejero de Naturgy Energy Group, S.A. desde septiembre de 2016, Presidente de Mediterranea Beach & Golf Community, S.A.U. desde febrero de 2017 y Consejero Delegado desde septiembre de 2017, Consejero de Inmo Criteria Caixa, S.A.U. desde octubre de 2017, Consejero Delegado de la gestora Caixa Capital Risc, S.G.E.I.C., S.A. desde febrero de 2002 y Vicepresidente Ejecutivo desde octubre de 2018, y Consejero de Saba Infraestructuras, S.A. desde septiembre de 2018. Comenzó su carrera profesional en Arthur Andersen, para más tarde incorporarse a Hidroeléctrica de Cataluña. Desde 1985 ha desarrollado su trayectoria vinculado a "la Caixa" en diferentes puestos y responsabilidades. Desde 1985 a 1988, fue Director de Auditoría y Control Interno de Grup Caixa. Desde 1988 a 1995, dirigió el área de participadas. Desde 1995 a 2001, ocupó el cargo de Consejero Delegado del Banco Herrero. Desde 2001 a 2007, fue Director General de Caixa Holding. Desde 2007 a 2011, fue Director General Adjunto Ejecutivo de "la Caixa". Desde 2011 a 2013, fue Director General de

CONSEJEROS EXTERNOS DOMINICALES		
Nombre o denominación social del consejero	Nombre o denominación del accionista significativo a quien representa o que ha propuesto su nombramiento	Perfil
		Riesgos de CaixaBank. Desde 2013 hasta marzo de 2019 fue Director General de Criteria Caixa, S.A.U. Y desde 2017 hasta noviembre de 2019 ha sido Consejero del Grupo Financiero Inbursa.

Número total de consejeros dominicales	8
% sobre el total del consejo	50,00

CONSEJEROS EXTERNOS INDEPENDIENTES	
Nombre o denominación social del consejero	Perfil
DOÑA KORO USARRAGA UNSAIN	Koro Usarraga Unsain nacida en San Sebastián en 1957, es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde el año 2016. Licenciada en Administración y Dirección de Empresas y Master en Dirección de Empresas por ESADE, PADE por IESE y Censor Jurado de Cuentas. Consejera Independiente de NH Hotel Group desde 2015, hasta octubre de 2017. Trabajó durante 20 años en Arthur Andersen y en 1993 es nombrada socia de la división de auditoría. En el año 2001 asume la responsabilidad de la Dirección General Corporativa de Occidental Hotels & Resorts, grupo con gran presencia internacional y especializado en el sector vacacional. Teniendo bajo su responsabilidad las áreas de finanzas, administración y control de gestión, sistemas de información y recursos humanos. Fue Directora General de Renta Corporación, grupo inmobiliario especializado en adquisición, rehabilitación y venta de inmuebles. Es consejera de Vocento, S.A. Desde el año 2005 hasta la actualidad es accionista y administradora de la sociedad 2005 KP Inversiones, S.L., dedicada a la inversión en empresas y consultoría de dirección. Asimismo es Administradora de Vehicle Testing Equipment, S.L.
DON EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	Eduardo Javier Sanchiz Irazu nacido en Vitoria en 1956, es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde septiembre de 2017. Es licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Deusto, campus San Sebastián y Master en Administración de Empresas por el Instituto Empresa en Madrid. Ha sido Consejero Delegado de Almirall desde Julio del 2011 hasta el 30 de septiembre del 2017. Durante este periodo la compañía ha llevado a cabo una importante transformación estratégica con la ambición de ser una compañía global líder en tratamiento de la piel. Previamente, desde Mayo 2004 cuando se incorporó a Almirall, ocupó el cargo de Director Ejecutivo de Desarrollo Corporativo y Finanzas y “Chief Financial Officer”. En ambas funciones Eduardo promovió el proceso de expansión internacional de la compañía a través de diversas operaciones de alianzas con terceras compañías así como de licencias de productos externos además de cinco adquisiciones de empresas y portafolios de productos. Coordinó también el proceso de salida a Bolsa en el 2007. Ha sido miembro del Consejo de Administración de Almirall desde Enero del 2005 y miembro de la Comisión de Dermatología desde su creación en el 2015. Antes de su llegada a Almirall trabajó durante 22 años, de los cuales 17 fuera de España, en Eli Lilly & Co empresa farmacéutica americana, en

CONSEJEROS EXTERNOS INDEPENDIENTES	
Nombre o denominación social del consejero	Perfil
	puestos de finanzas, marketing, ventas y dirección general. Tuvo la oportunidad de vivir en seis países diferentes y algunos de los puestos relevantes incluyen Director General en Bélgica, Director General en México y en su último puesto en esta compañía, Director Ejecutivo para el área de negocio que aglutina los países de centro, norte, este y sur de Europa. Ha sido miembro del Consejo de la Cámara Americana de Comercio en México y del Consejo de la Asociación de industrias farmacéuticas en diversos países en Europa y Latinoamérica. Es miembro del Comité Estratégico de Laboratorio Pierre Fabre y, desde mayo de 2019, miembro del Consejo de esta sociedad.
DOÑA MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	Verónica Fisas, nacida en Barcelona en 1964, es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde febrero de 2016. Licenciada en Derecho y con un Máster en Administración de Empresas, se incorpora a temprana edad a Natura Bissé, adquiriendo un vasto conocimiento del negocio y de todos sus departamentos. Es Consejera Delegada del Consejo de Administración de Natura Bissé y Directora General del Grupo Natura Bissé desde el año 2007. Desde el año 2008 es también Patrono de la Fundación Ricardo Fisas Natura Bissé. En el año 2001, ya como CEO de la filial de Natura Bissé en Estados Unidos, lleva a cabo la expansión y consolidación del negocio, obteniendo inmejorables resultados en la distribución de producto y el posicionamiento de marca. En el año 2009 pasa a ser miembro de la Junta Directiva de Stanpa, Asociación Nacional de Perfumería y Cosmética, convirtiéndose en el 2019 en presidenta de Stanpa y, a su vez, también en presidenta de la Fundación Stanpa. Recibe el Premio a la Conciliación Empresa-Familia en la II Edición Premios Nacionales a la Mujer Directiva en 2009 y el Premio IWEC (International Women's Entrepreneurial Challenge) por su carrera profesional, en 2014. En noviembre de 2017 la Revista Emprendedores galardona a Verónica Fisas como "ejecutiva del Año".
DON FRANCESC XAVIER VIVES TORRENTS	Xavier Vives Torrents nacido en Barcelona en 1955, es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde el año 2008 y Consejero Coordinador desde el año 2017. Es Profesor de Economía y Finanzas de IESE Business School. Doctor en Economía por la Universidad de California, Berkeley. Ha sido Catedrático de Estudios Europeos en INSEAD en 2001-2005; Director del Instituto de Análisis Económico del Consejo Superior de Investigaciones Científicas en 1991-2001; y Profesor Visitante en las universidades de California (Berkeley), Harvard, Nueva York (cátedra Rey Juan Carlos I en 1999-2000) y Pennsylvania, así como en la Universitat Autònoma de Barcelona y en la Universitat Pompeu Fabra. Ha asesorado, entre otras instituciones, al Banco Mundial, al Banco Interamericano de Desarrollo, al Banco de la Reserva Federal de Nueva York, a la Comisión Europea – siendo Consejero Especial del Vicepresidente de la UE y Comisario de la Competencia, D. Joaquín Almunia, a la Generalitat de Catalunya como miembro del CAREC (Consell Assessor per a la Reactivació Econòmica i el Creixement), y a empresas internacionales. También ha sido Presidente de la Asociación Española de Economía, 2008 y Vicepresidente de la Asociación Española de Economía Energética, 2006-2009, así como Duisenberg Fellow del Banco Central Europeo en 2015. En la actualidad es miembro de la Academia Europaea; Research Fellow del CESifo y del Center for Economic Policy Research; Fellow de la European Economic Association desde 2004 y de la Econometric Society desde 1992 y Presidente de EARIE (European Association for Research in Industrial Economics) en 2016-2018. Ha publicado numerosos artículos en revistas internacionales y ha dirigido la publicación de varios libros. Ha sido Premio Nacional "Rey Don Juan Carlos I" de Investigación en Ciencias Sociales, 1988; Premio

CONSEJEROS EXTERNOS INDEPENDIENTES	
Nombre o denominación social del consejero	Perfil
	"Societat Catalana d´Economia", 1996; Medalla Narcís Monturiol de la Generalitat de Catalunya, 2002; y "Premi Catalunya d´Economia", 2005; Premio IEF a la excelencia académica en la carrera profesional 2012; beneficiario de la European Research Council Advanced Grant, 2009-2013 y 2018-2023, y Premio Rey Jaime I de Economía, 2013.
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	María Amparo Moraleda nacida en Madrid en 1964, es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde el año 2014. Ingeniero Superior Industrial por ICAI y PDG por el IESE. Consejera Independiente en diversas sociedades: Solvay, S.A. (desde 2013), Airbus Group, S.E. (desde 2015) y Vodafone Group (desde 2017). Es asimismo, miembro del Consejo Rector del Consejo Superior de Investigaciones Científicas – CSIC (desde 2011), miembro del consejo asesor de SAP Ibérica (desde 2013) y del de Spencer Stuart (desde 2017). Entre 2012 y 2017 fue miembro del consejo de administración de Faurecia, S.A. y miembro del Consejo Asesor de KPMG España (desde 2012) Fue Directora de Operaciones para el área Internacional de Iberdrola con responsabilidad sobre Reino Unido y Estados Unidos, entre enero de 2009 y febrero de 2012. También dirigió Iberdrola Ingeniería y Construcción de enero de 2009 hasta enero de 2011. Fue Presidenta ejecutiva de IBM para España y Portugal entre julio de 2001 y enero de 2009, ampliando la zona bajo su responsabilidad a Grecia, Israel y Turquía de julio de 2005 a enero de 2009. Entre junio de 2000 y 2001 fue ejecutiva adjunta del Presidente de IBM Corporation. Del 1998 al 2000 fue Directora General de INSA (filial de IBM Global Services). De 1995 a 1997, Directora de RRHH para EMEA de IBM Global Services y de 1988 a 1995 desempeñó varios puestos profesionales y de dirección en IBM España. Es miembro de diversos patronatos y consejos de diferentes instituciones y organismos, entre los que se incluyen la Academia de Ciencias Sociales y del Medio Ambiente de Andalucía, Patronato del MD Anderson Cancer Center de Madrid y el Intenational Advisory Board del Instituto de Empresa. En diciembre de 2015 fue nombrada académica de número de la Real Academia de Ciencias Económicas y Financieras. Ingresó en el 2005 en el Hall of Fame de la organización Women in Technology International (WITI), reconocimiento que distingue a las personalidades de la empresa y de la tecnología que más han contribuido en todo el mundo a la incorporación y aportación de la mujer al desarrollo tecnológico y ha recibido diversos premios, a saber: Premio al Liderazgo desde los Valores (Fundación FIGEVA – 2008), Premio Javier Benjumea (Asociación de Ingenieros ICAI – 2003) y el Premio Excelencia (Federación Española de Mujeres Directivas, Ejecutivas, Profesionales y Empresarias – Fedepe – 2002).
DON JOHN S. REED	John Reed, nacido en Chicago en 1939, es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde 2011. Se crió en Argentina y en Brasil. Regresó a Estados Unidos para cursar sus estudios universitarios, donde en el año 1961 se licenció en Filosofía y Letras y Ciencias en el Washington and Jefferson College y el Massachusetts Institute of Technology gracias a un programa de doble titulación. Fue teniente del Cuerpo de Ingenieros del Ejército de Estados Unidos de 1962 a 1964 y posteriormente volvió a matricularse en el MIT para realizar un máster en Ciencias. John Reed trabajó 35 años en Citibank/Citicorp y Citigroup, los últimos dieciséis como Presidente. Se jubiló en abril del año 2000. De septiembre de 2003 a abril de 2005 volvió a trabajar como Presidente de la Bolsa de Nueva York y ocupó el cargo de Presidente de la Corporación del MIT entre los años 2010 y 2014. Fue nombrado Presidente del Consejo de American Cash Exchange en febrero de 2016. Es Presidente del Boston Athenaeum y fideicomisario del NBER. Es miembro de la Junta de la Academia Americana de Artes y Ciencias y de la Sociedad Filosófica Americana.

CONSEJEROS EXTERNOS INDEPENDIENTES	
Nombre o denominación social del consejero	Perfil
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Cristina Garmendia Mendizábal, nacida en San Sebastián en 1962. Es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde junio de 2019. Licenciada en Ciencias Biológicas en la especialidad de Genética, MBA por el IESE Business School de la Universidad de Navarra y doctora en Biología Molecular por el Centro de Biología Molecular Severo Ochoa de la Universidad Autónoma de Madrid. En la actualidad es consejera, de Compañía de Distribución Integral Logista Holdings, S.A., de Mediaset, Ysios Capital y Satlantis Microsats. Ha sido en el pasado Vicepresidenta Ejecutiva y Directora Financiera del Grupo Amasua, Presidenta de la Asociación de Empresas Biotecnológicas (ASEBIO) y miembro de la Junta directiva de la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE) así como también ha sido miembro de los órganos de gobierno de, entre otras sociedades, Science & Innovation Link Office, S.L., Naturgy Energy Group, S.A. (anteriormente Gas Natural, S.A.), Corporación Financiera Alba, Pelayo Mutua de Seguros y Presidenta de Genetrix S.L. Ha sido Ministra de Ciencia e Innovación del Gobierno de España durante toda la IX Legislatura desde abril 2008 a diciembre 2011. Es Presidenta de la Fundación COTEC, miembro de la Fundación España Constitucional, SEPI y miembro del Consejo Asesor de la Fundación Mujeres por África, así como miembro del Consejo Social de la Universidad de Sevilla.

Número total de consejeros independientes	7
% sobre el total del consejo	43,75

Indique si algún consejero calificado como independiente percibe de la sociedad, o de su mismo grupo, cualquier cantidad o beneficio por un concepto distinto de la remuneración de consejero, o mantiene o ha mantenido, durante el último ejercicio, una relación de negocios con la sociedad o con cualquier sociedad de su grupo, ya sea en nombre propio o como accionista significativo, consejero o alto directivo de una entidad que mantenga o hubiera mantenido dicha relación.

En su caso, se incluirá una declaración motivada del consejo sobre las razones por las que considera que dicho consejero puede desempeñar sus funciones en calidad de consejero independiente.

Nombre o denominación social del consejero	Descripción de la relación	Declaración motivada
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Es miembro del Consejo Asesor de Banca Privada de CaixaBank.	Doña Cristina Garmendia Mendizábal es miembro del Consejo Asesor de Banca Privada de CaixaBank. La remuneración percibida por su pertenencia al Consejo Asesor, en el ejercicio 2019 desde que es consejera, asciende a ocho mil euros, no considerándose significativa.

OTROS CONSEJEROS EXTERNOS			
Se identificará a los otros consejeros externos y se detallarán los motivos por los que no se puedan considerar dominicales o independientes y sus vínculos, ya sea con la sociedad, sus directivos, o sus accionistas:			
Nombre o denominación social del consejero	Motivos	Sociedad, directivo o accionista con el que mantiene el vínculo	Perfil
Sin datos			

Número total de otros consejeros externos	N.A.
% sobre el total del consejo	N.A.

Indique las variaciones que, en su caso, se hayan producido durante el periodo en la categoría de cada consejero:

Nombre o denominación social del consejero	Fecha del cambio	Categoría anterior	Categoría actual
Sin datos			

C.1.4 Complete el siguiente cuadro con la información relativa al número de consejeras al cierre de los últimos 4 ejercicios, así como la categoría de tales consejeras:

	Número de consejeras				% sobre el total de consejeros de cada categoría			
	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017	Ejercicio 2016	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017	Ejercicio 2016
Ejecutivas					0,00	0,00	0,00	0,00
Dominicales	2	2	2	1	25,00	25,00	28,57	16,67
Independientes	4	3	3	3	57,14	33,33	33,33	37,50
Otras Externas					0,00	0,00	0,00	0,00
Total	6	5	5	4	37,50	27,78	27,78	25,00

C.1.11 Detalle, en su caso, los consejeros o representantes de consejeros personas jurídicas de su sociedad, que sean miembros del consejo de administración o representantes de consejeros personas jurídicas de otras entidades cotizadas en mercados oficiales de valores distintas de su grupo, que hayan sido comunicadas a la sociedad:

Nombre o denominación social del consejero	Denominación social de la entidad cotizada	Cargo
DON IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	Endesa, S.A.	CONSEJERO
DON IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	BME Holding, S.A.	VICEPRESIDENTE 1°
DON JORDI GUAL SOLÉ	Erste Group Bank, AG.	CONSEJERO

Nombre o denominación social del consejero	Denominación social de la entidad cotizada	Cargo
DON JORDI GUAL SOLÉ	Telefónica, S.A.	CONSEJERO
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Vodafone Group PLC	CONSEJERO
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Solvay, S.A.	CONSEJERO
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Airbus Group, S.E.	CONSEJERO
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Mediaset España Comunicación, S.A.	CONSEJERO
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Compañía de Distribución Integral Logista Holdings, S.A.	CONSEJERO
DOÑA KORO USARRAGA UNSAIN	Vocento, S.A.	CONSEJERO
DON MARCELINO ARMENTER VIDAL	Naturgy Energy Group, S.A.	CONSEJERO

C.1.12 Indique y, en su caso explique, si la sociedad ha establecido reglas sobre el número máximo de consejos de sociedades de los que puedan formar parte sus consejeros, identificando, en su caso, dónde se regula:

[√] Sí
[ ] No

C.1.13 Indique los importes de los conceptos relativos a la remuneración global del consejo de administración siguientes:

Remuneración devengada en el ejercicio a favor del consejo de administración (miles de euros)	6.831
Importe de los derechos acumulados por los consejeros actuales en materia de pensiones (miles de euros)	5.546
Importe de los derechos acumulados por los consejeros antiguos en materia de pensiones (miles de euros)	

C.1.14 Identifique a los miembros de la alta dirección que no sean a su vez consejeros ejecutivos, e indique la remuneración total devengada a su favor durante el ejercicio:

Nombre o denominación social	Cargo/s
DON JORGE MONDÉJAR LÓPEZ	DIRECTOR GENERAL DE RIESGOS
DON JAVIER PANO RIERA	DIRECTOR EJECUTIVO DE FINANZAS
DON FRANCESC XAVIER COLL ESCURSELL	DIRECTOR GENERAL DE RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN
DON JORGE FONTANALS CURIEL	DIRECTOR EJECUTIVO DE MEDIOS
DON MARÍA LUISA MARTÍNEZ GISTAU	DIRECTORA EJECUTIVA DE COMUNICACIÓN, RELACIONES INSTITUCIONALES, MARCA Y RSC
DON ÓSCAR CALDERÓN DE OYA	SECRETARIO GENERAL Y DEL CONSEJO

Nombre o denominación social	Cargo/s
DON JUAN ANTONIO ALCARAZ GARCIA	DIRECTOR GENERAL DE NEGOCIO
DON MATTHIAS BULLACH	DIRECTOR EJECUTIVO DE INTERVENCIÓN, CONTROL DE GESTIÓN Y CAPITAL.
DON IGNACIO BADIOLA GÓMEZ	DIRECTOR EJECUTIVO DE CIB AND INTERNATIONAL BANKING
DOÑA MARÍA LUISA RETAMOSA FERNÁNDEZ	DIRECTORA EJECUTIVA DE AUDITORÍA INTERNA
DON FRANCISCO JAVIER VALLE T-FIGUERAS	DIRECTOR EJECUTIVO DE SEGUROS
Remuneración total alta dirección (en miles de euros)	10.234

C.1.15 Indique si se ha producido durante el ejercicio alguna modificación en el reglamento del consejo:

[√] Sí
[ ] No

C.1.21 Explique si existen requisitos específicos, distintos de los relativos a los consejeros, para ser nombrado presidente del consejo de administración:

[ ] Sí
[√] No

C.1.23 Indique si los estatutos o el reglamento del consejo establecen un mandato limitado u otros requisitos más estrictos adicionales a los previstos legalmente para los consejeros independientes, distinto al establecido en la normativa:

[ ] Sí
[√] No

C.1.25 Indique el número de reuniones que ha mantenido el consejo de administración durante el ejercicio. Asimismo, señale, en su caso, las veces que se ha reunido el consejo sin la asistencia de su presidente. En el cómputo se considerarán asistencias las representaciones realizadas con instrucciones específicas.

Número de reuniones del consejo	12
Número de reuniones del consejo sin la asistencia del presidente	0

Indíquese el número de reuniones mantenidas por el consejero coordinador con el resto de consejeros, sin asistencia ni representación de ningún consejero ejecutivo:

Número de reuniones	4

Indique el número de reuniones que han mantenido en el ejercicio las distintas comisiones del consejo:

Número de reuniones de COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CONTROL	18
Número de reuniones de COMISIÓN DE INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL	1
Número de reuniones de COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS	8
Número de reuniones de COMISIÓN DE RETRIBUCIONES	9
Número de reuniones de COMISIÓN DE RIESGOS	15
Número de reuniones de COMISIÓN EJECUTIVA	19

C.1.26 Indique el número de reuniones que ha mantenido el consejo de administración durante el ejercicio y los datos sobre asistencia de sus miembros:

Número de reuniones con la asistencia presencial de al menos el 80% de los consejeros	12
% de asistencia presencial sobre el total de votos durante el ejercicio	97,89
Número de reuniones con la asistencia presencial, o representaciones realizadas con instrucciones específicas, de todos los consejeros	8
% de votos emitidos con asistencia presencial y representaciones realizadas con instrucciones específicas, sobre el total de votos durante el ejercicio	97,89

C.1.27 Indique si están previamente certificadas las cuentas anuales individuales y consolidadas que se presentan al consejo para su formulación:

[ ] Sí
[√] No

Identifique, en su caso, a la/s persona/s que ha/han certificado las cuentas anuales individuales y consolidadas de la sociedad, para su formulación por el consejo:

C.1.29 ¿El secretario del consejo tiene la condición de consejero?

[ ] Sí
[√] No

Si el secretario no tiene la condición de consejero complete el siguiente cuadro:

Nombre o denominación social del secretario	Representante
DON ÓSCAR CALDERÓN DE OYA	

C.1.31 Indique si durante el ejercicio la Sociedad ha cambiado de auditor externo. En su caso identifique al auditor entrante y saliente:

[ ] Sí
[√] No

En el caso de que hubieran existido desacuerdos con el auditor saliente, explique el contenido de los mismos:

[ ] Sí
[√] No

C.1.32 Indique si la firma de auditoría realiza otros trabajos para la sociedad y/o su grupo distintos de los de auditoría y en ese caso declare el importe de los honorarios recibidos por dichos trabajos y el porcentaje que supone sobre los honorarios facturados a la sociedad y/o su grupo:

[√] Sí
[ ] No

	Sociedad	Sociedades del grupo	Total
Importe de otros trabajos distintos de los de auditoría (miles de euros)	532	625	1.157
Importe trabajos distintos de los de auditoría / Importe trabajos de auditoría (en %)	32,00	29,00	30,00

C.1.33 Indique si el informe de auditoría de las cuentas anuales del ejercicio anterior presenta reservas o salvedades. En su caso, indique las razones dadas a los accionistas en la Junta General por el presidente de la comisión de auditoría para explicar el contenido y alcance de dichas reservas o salvedades.

[ ] Sí
[√] No

C.1.34 Indique el número de ejercicios que la firma actual de auditoría lleva de forma ininterrumpida realizando la auditoría de las cuentas anuales individuales y/o consolidadas de la sociedad. Asimismo, indique el porcentaje que representa el número de ejercicios auditados por la actual firma de auditoría sobre el número total de ejercicios en los que las cuentas anuales han sido auditadas:

	Individuales	Consolidadas
Número de ejercicios ininterrumpidos	2	2

	Individuales	Consolidadas
N° de ejercicios auditados por la firma actual de auditoría / N° de ejercicios que la sociedad o su grupo han sido auditados (en %)	10,00	10,00

C.1.35 Indique y, en su caso detalle, si existe un procedimiento para que los consejeros puedan contar con la información necesaria para preparar las reuniones de los órganos de administración con tiempo suficiente:

[√] Sí
[ ] No

Detalle del procedimiento
Existe un procedimiento para que los consejeros puedan contar con la información necesaria para preparar las reuniones de los órganos de administración con tiempo suficiente. De conformidad con lo establecido en el artículo 22 del Reglamento del Consejo, en el desempeño de sus funciones, el consejero tiene el deber de exigir y el derecho de recabar de la Sociedad la información necesaria que le sirva para el cumplimiento de sus obligaciones. Para ello, el consejero deberá solicitar información sobre cualquier aspecto de la Sociedad y examinar sus libros, registros, documentos y demás documentación. El derecho de información se extiende a las sociedades participadas siempre que ello fuera posible. La solicitud se dirigirá al Presidente del Consejo, si tiene carácter ejecutivo y, en su defecto al Consejero Delegado, quién la hará llegar al interlocutor apropiado y en el supuesto que a su juicio considere que se trata de información confidencial le advertirá al consejero de esta circunstancia así como de su deber de confidencialidad. Con independencia de lo anterior, en general los documentos que deben ser aprobados por el Consejo y especialmente aquellos que por su extensión no pueden ser asimilados durante la sesión se remiten a los miembros del Consejo con antelación a las reuniones del órgano de administración.

C.1.39 Identifique de forma individualizada, cuando se refiera a consejeros, y de forma agregada en el resto de casos e indique, de forma detallada, los acuerdos entre la sociedad y sus cargos de administración y dirección o empleados que dispongan indemnizaciones, cláusulas de garantía o blindaje, cuando éstos dimitan o sean despedidos de forma improcedente o si la relación contractual llega a su fin con motivo de una oferta pública de adquisición u otro tipo de operaciones.

Numero de beneficiarios	32
Tipo de beneficiario	Descripción del acuerdo
Consejero Delegado y 3 miembros del Comité de Dirección, 5 Directivos y 23 mandos intermedios	Consejero Delegado: 1 anualidad de los componentes fijos de la remuneración. Miembros del Comité de Dirección: cláusula de indemnización de la mayor de las cantidades entre 1 anualidad de los componentes fijos de la remuneración o lo previsto por imperativo legal. Actualmente hay 3 miembros del comité para

Tipo de beneficiario	Descripción del acuerdo
	los que la indemnización prevista por imperativo legal aún resulta inferior a 1 anualidad. Asimismo, el Consejero Delegado y los miembros del Comité de Dirección tienen establecido una anualidad de los componentes fijos de la remuneración, pagadero en mensualidades, para remunerar el pacto de no competencia. Este pago se interrumpiría si se incumpliera dicho pacto. Directivos y mandos intermedios: 28 directivos y mandos intermedios: entre 0,1 y 1,5 anualidades de los componentes fijos de la remuneración por encima de lo previsto por imperativo legal. Se incluye en el cómputo los directivos y mandos intermedios de las empresas del grupo.

Indique si más allá de en los supuestos previstos por la normativa estos contratos han de ser comunicados y/o aprobados por los órganos de la sociedad o de su grupo. En caso positivo, especifique los procedimientos, supuestos previstos y la naturaleza de los órganos responsables de su aprobación o de realizar la comunicación:

	Consejo de administración	Junta general
Órgano que autoriza las cláusulas	√	

	Si	No
¿Se informa a la junta general sobre las cláusulas?	√	

C.2. Comisiones del consejo de administración

C.2.1 Detalle todas las comisiones del consejo de administración, sus miembros y la proporción de consejeros ejecutivos, dominicales, independientes y otros externos que las integran:

COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CONTROL		
Nombre	Cargo	Categoría
DON JOSÉ SERNA MASIÁ	VOCAL	Dominical
DOÑA KORO USARRAGA UNSAIN	PRESIDENTE	Independiente
DON EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	VOCAL	Independiente

% de consejeros ejecutivos	0,00
% de consejeros dominicales	33,33
% de consejeros independientes	66,67
% de consejeros otros externos	0,00

Identifique a los consejeros miembros de la comisión de auditoría que hayan sido designados teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o en ambas e informe sobre la fecha de nombramiento del Presidente de esta comisión en el cargo.

Nombres de los consejeros con experiencia	DOÑA KORO USARRAGA UNSAIN

Fecha de nombramiento del presidente en el cargo	05/04/2019

COMISIÓN DE INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL		
Nombre	Cargo	Categoría
DON JORDI GUAL SOLÉ	PRESIDENTE	Dominical
DON GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	VOCAL	Ejecutivo
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	VOCAL	Independiente
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	VOCAL	Independiente
DON MARCELINO ARMENTER VIDAL	VOCAL	Dominical

% de consejeros ejecutivos	20,00
% de consejeros dominicales	40,00
% de consejeros independientes	40,00
% de consejeros otros externos	0,00

COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS		
Nombre	Cargo	Categoría
DON JOHN S. REED	PRESIDENTE	Independiente
DOÑA MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	VOCAL	Dominical
DON FRANCESC XAVIER VIVES TORRENTS	VOCAL	Independiente

% de consejeros ejecutivos	0,00
% de consejeros dominicales	33,33
% de consejeros independientes	66,67
% de consejeros otros externos	0,00

COMISIÓN DE RETRIBUCIONES		
Nombre	Cargo	Categoría
DON ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	VOCAL	Dominical
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	PRESIDENTE	Independiente
DOÑA MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	VOCAL	Independiente

% de consejeros ejecutivos	0,00
% de consejeros dominicales	33,33
% de consejeros independientes	66,67
% de consejeros otros externos	0,00

COMISIÓN DE RIESGOS		
Nombre	Cargo	Categoría
DOÑA KORO USARRAGA UNSAIN	VOCAL	Independiente
DON EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	PRESIDENTE	Independiente
FUNDACIÓN CAJACANARIAS	VOCAL	Dominical

% de consejeros ejecutivos	0,00
% de consejeros dominicales	33,33
% de consejeros independientes	66,67
% de consejeros otros externos	0,00

COMISIÓN EJECUTIVA		
Nombre	Cargo	Categoría
DOÑA MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	VOCAL	Independiente
DON TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	VOCAL	Dominical
DON JORDI GUAL SOLÉ	PRESIDENTE	Dominical
DON FRANCESC XAVIER VIVES TORRENTS	VOCAL	Independiente
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	VOCAL	Independiente
DON GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	VOCAL	Ejecutivo

% de consejeros ejecutivos	16,67
% de consejeros dominicales	33,33
% de consejeros independientes	50,00
% de consejeros otros externos	0,00

C.2.2 Complete el siguiente cuadro con la información relativa al número de consejeras que integran las comisiones del consejo de administración al cierre de los últimos cuatro ejercicios:

	Número de consejeras							
	Ejercicio 2019		Ejercicio 2018		Ejercicio 2017		Ejercicio 2016	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CONTROL	1	33,33	1	25,00	1	33,33	1	33,33
COMISIÓN DE INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL	2	40,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS	1	33,33	1	33,33	2	66,67	2	66,67

	Número de consejeras							
	Ejercicio 2019		Ejercicio 2018		Ejercicio 2017		Ejercicio 2016	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
COMISIÓN DE RETRIBUCIONES	2	66,67	1	33,33	2	66,67	1	33,33
COMISIÓN DE RIESGOS	2	66,67	2	40,00	1	25,00	1	25,00
COMISIÓN EJECUTIVA	2	33,33	2	25,00	2	25,00	1	14,29

D. OPERACIONES VINCULADAS Y OPERACIONES INTRAGRUPO

D.2. Detalle aquellas operaciones significativas por su cuantía o relevantes por su materia realizadas entre la sociedad o entidades de su grupo, y los accionistas significativos de la sociedad:

Nombre o denominación social del accionista significativo	Nombre o denominación social de la sociedad o entidad de su grupo	Naturaleza de la relación	Tipo de la operación	Importe (miles de euros)
CRITERIA CAIXA, S.A.U.	CAIXABANK, S.A.	Societaria	Dividendos y otros beneficios distribuidos	239.254
CRITERIA CAIXA, S.A.U.	CAIXABANK, S.A.	Comercial	Otros instrumentos que puedan implicar una transmisión de recursos o de obligaciones entre la sociedad y la parte vinculada	846.070

D.3. Detalle las operaciones significativas por su cuantía o relevantes por su materia realizadas entre la sociedad o entidades de su grupo, y los administradores o directivos de la sociedad:

Nombre o denominación social de los administradores o directivos	Nombre o denominación social de la parte vinculada	Vínculo	Naturaleza de la operación	Importe (miles de euros)
Sin datos				N.A.

D.4. Informe de las operaciones significativas realizadas por la sociedad con otras entidades pertenecientes al mismo grupo, siempre y cuando no se eliminen en el proceso de elaboración de estados financieros consolidados y no formen parte del tráfico habitual de la sociedad en cuanto a su objeto y condiciones.

En todo caso, se informará de cualquier operación intragrupo realizada con entidades establecidas en países o territorios que tengan la consideración de paraíso fiscal:

Denominación social de la entidad de su grupo	Breve descripción de la operación	Importe (miles de euros)
Sin datos		N.A.

D.5. Detalle las operaciones significativas realizadas entre la sociedad o entidades de su grupo y con otras partes vinculadas, que no hayan sido informadas en los epígrafes anteriores:

Denominación social de la parte vinculada	Breve descripción de la operación	Importe (miles de euros)
Sin datos		N.A.

D.7. ¿Cotiza más de una sociedad del Grupo en España?

[ ] Sí
[√] No

G. GRADO DE SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES DE GOBIERNO CORPORATIVO

Indique el grado de seguimiento de la sociedad respecto de las recomendaciones del Código de buen gobierno de las sociedades cotizadas.

En el caso de que alguna recomendación no se siga o se siga parcialmente, se deberá incluir una explicación detallada de sus motivos de manera que los accionistas, los inversores y el mercado en general, cuenten con información suficiente para valorar el proceder de la sociedad. No serán aceptables explicaciones de carácter general.

1. Que los estatutos de las sociedades cotizadas no limiten el número máximo de votos que pueda emitir un mismo accionista, ni contengan otras restricciones que dificulten la toma de control de la sociedad mediante la adquisición de sus acciones en el mercado.

   Cumple [X] Explique [ ]

2. Que cuando coticen la sociedad matriz y una sociedad dependiente ambas definan públicamente con precisión:

   a) Las respectivas áreas de actividad y eventuales relaciones de negocio entre ellas, así como las de la sociedad dependiente cotizada con las demás empresas del grupo.

   b) Los mecanismos previstos para resolver los eventuales conflictos de interés que puedan presentarse.

   Cumple [ ] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [X]

Se considera que esta Recomendación no es aplicable a CaixaBank, dado que el banco es la única sociedad cotizada del Grupo.

3. Que durante la celebración de la junta general ordinaria, como complemento de la difusión por escrito del informe anual de gobierno corporativo, el presidente del consejo de administración informe verbalmente a los accionistas, con suficiente detalle, de los aspectos más relevantes del gobierno corporativo de la sociedad y, en particular:

   a) De los cambios acaecidos desde la anterior junta general ordinaria.

   b) De los motivos concretos por los que la compañía no sigue alguna de las recomendaciones del Código de Gobierno Corporativo y, si existieran, de las reglas alternativas que aplique en esa materia.

   Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

4. Que la sociedad defina y promueva una política de comunicación y contactos con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto que sea plenamente respetuosa con las normas contra el abuso de mercado y dé un trato semejante a los accionistas que se encuentren en la misma posición.

   Y que la sociedad haga pública dicha política a través de su página web, incluyendo información relativa a la forma en que la misma se ha puesto en práctica e identificando a los interlocutores o responsables de llevarla a cabo.

   Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

5. Que el consejo de administración no eleve a la junta general una propuesta de delegación de facultades, para emitir acciones o valores convertibles con exclusión del derecho de suscripción preferente, por un importe superior al 20% del capital en el momento de la delegación.

   Y que cuando el consejo de administración apruebe cualquier emisión de acciones o de valores convertibles con exclusión del derecho de suscripción preferente, la sociedad publique inmediatamente en su página web los informes sobre dicha exclusión a los que hace referencia la legislación mercantil.

   Cumple [ ] Cumple parcialmente [X] Explique [ ]

El Consejo de Administración, en su reunión de fecha 10 de marzo de 2016, acordó proponer a la Junta General de Accionistas de 28 de abril la aprobación de un acuerdo de delegación de facultades a favor del Consejo de Administración para emitir obligaciones, bonos, participaciones preferentes y cualesquiera otros valores de renta fija o instrumentos de naturaleza análoga convertibles en acciones de CaixaBank o que den derecho, directa o indirectamente, a la suscripción o adquisición de acciones de la sociedad, incluyendo warrants. La propuesta de delegación incluía expresamente la facultad de excluir el derecho de suscripción preferente de los accionistas. Esta propuesta fue aprobada por la Junta General de Accionistas celebrada el 28 de abril de 2016.
Los aumentos de capital que el Consejo de Administración pueda aprobar al amparo de esta autorización para atender la conversión de valores en cuya emisión se haya excluido el derecho de suscripción preferente, no quedan sujetos a la limitación máxima del 20% del capital social que la Junta General de Accionistas de 23 de abril de 2015 acordó con carácter general para los aumentos de capital que el Consejo de Administración pueda aprobar (siendo de aplicación la limitación legal del 50% del capital en el momento de la aprobación).
La Directiva 2013/36/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a la supervisión prudencial de las entidades de crédito y las empresas de inversión, el Reglamento UE 575/2013 sobre requisitos prudenciales de las entidades de crédito y servicios de inversión y la Ley 11/2015, de 18 de junio, de recuperación y resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión, prevén la necesidad de que las entidades de crédito se doten, en ciertas proporciones, de diferentes instrumentos en la composición de su capital regulatorio para que puedan considerarse adecuadamente capitalizadas. Así, se contemplan distintas categorías de capital que deberán cubrirse con instrumentos específicos. A pesar de la adecuada situación de capital de la sociedad, se consideró necesario adoptar un acuerdo que permita emitir instrumentos que podrán ser eventualmente convertibles en el caso de darse determinados supuestos. En la medida en que la emisión de dichos instrumentos comporta la necesidad de disponer de un capital autorizado que, ya en el momento de su emisión, cubra una eventual convertibilidad y con la finalidad de dotar a la compañía de mayor flexibilidad, se consideró conveniente que los aumentos de capital social que el Consejo apruebe realizar al amparo del acuerdo de delegación objeto de este informe para atender la conversión de valores en cuya emisión se haya excluido el derecho de suscripción preferente, no queden sujetos a la limitación máxima del 20% del capital aplicable al resto de aumentos de capital que el Consejo está facultado para aprobar.

6. Que las sociedades cotizadas que elaboren los informes que se citan a continuación, ya sea de forma preceptiva o voluntaria, los publiquen en su página web con antelación suficiente a la celebración de la junta general ordinaria, aunque su difusión no sea obligatoria:

   a) Informe sobre la independencia del auditor.

   b) Informes de funcionamiento de las comisiones de auditoría y de nombramientos y retribuciones.

   c) Informe de la comisión de auditoría sobre operaciones vinculadas.

   d) Informe sobre la política de responsabilidad social corporativa.

   Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

7. Que la sociedad transmita en directo, a través de su página web, la celebración de las juntas generales de accionistas.

   Cumple [X] Explique [ ]

8. Que la comisión de auditoría vele porque el consejo de administración procure presentar las cuentas a la junta general de accionistas sin limitaciones ni salvedades en el informe de auditoría y que, en los supuestos excepcionales en que existan salvedades, tanto el presidente de la comisión de auditoría como los auditores expliquen con claridad a los accionistas el contenido y alcance de dichas limitaciones o salvedades.

   Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

9. Que la sociedad haga públicos en su página web, de manera permanente, los requisitos y procedimientos que aceptará para acreditar la titularidad de acciones, el derecho de asistencia a la junta general de accionistas y el ejercicio o delegación del derecho de voto.

   Y que tales requisitos y procedimientos favorezcan la asistencia y el ejercicio de sus derechos a los accionistas y se apliquen de forma no discriminatoria.

   Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

10. Que cuando algún accionista legitimado haya ejercitado, con anterioridad a la celebración de la junta general de accionistas, el derecho a completar el orden del día o a presentar nuevas propuestas de acuerdo, la sociedad:

    a) Difunda de inmediato tales puntos complementarios y nuevas propuestas de acuerdo.

    b) Haga público el modelo de tarjeta de asistencia o formulario de delegación de voto o voto a distancia con las modificaciones precisas para que puedan votarse los nuevos puntos del orden del día y propuestas alternativas de acuerdo en los mismos términos que los propuestos por el consejo de administración.

    c) Someta todos esos puntos o propuestas alternativas a votación y les aplique las mismas reglas de voto que a las formuladas por el consejo de administración, incluidas, en particular, las presunciones o deducciones sobre el sentido del voto.

    d) Con posterioridad a la junta general de accionistas, comunique el desglose del voto sobre tales puntos complementarios o propuestas alternativas.

    Cumple [ ] Cumple parcialmente [X] Explique [ ] No aplicable [ ]

En relación con el apartado c), el Consejo está conforme en que existan presunciones diferentes sobre el sentido del voto para las propuestas de acuerdo formuladas por accionistas respecto de las formuladas por el Consejo (tal y como está establecido en el Reglamento de la Junta General de Accionistas de la Sociedad) optando por la presunción de voto a favor de los acuerdos propuestos por el Consejo de Administración (porque los accionistas que se ausenten antes de la votación han tenido la oportunidad de dejar constancia de su ausencia para que no se compute su voto y también de votar anticipadamente en otro sentido a través de los mecanismos establecidos al efecto) y por la presunción de voto en contra de los acuerdos propuestos por accionistas (por cuanto existe la probabilidad de que las nuevas propuestas versen sobre acuerdos que sean contradictorios con las propuestas presentadas por el Consejo de Administración y no se puede atribuir al mismo accionista sentidos opuestos para sus votos y, adicionalmente, los accionistas que se hubieran ausentado no han tenido la oportunidad de valorar y votar anticipadamente la propuesta).
Esta práctica aunque no recoja el tenor de parte de la Recomendación 10, sí alcanza de mejor forma el objetivo final del Principio 7 del Código de Buen Gobierno que hace referencia expresa a los Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE, que señalan que los procedimientos empleados en las Juntas de accionistas deberán garantizar la transparencia del recuento y registro adecuado de los votos, sobretodo en situaciones de lucha de voto, de nuevos puntos del orden del día y propuestas alternativas de acuerdos, porque es una medida de transparencia y garantía de coherencia en el ejercicio del derecho de voto.

11. Que, en el caso de que la sociedad tenga previsto pagar primas de asistencia a la junta general de accionistas, establezca, con anterioridad, una política general sobre tales primas y que dicha política sea estable.

    Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

12. Que el consejo de administración desempeñe sus funciones con unidad de propósito e independencia de criterio, dispense el mismo trato a todos los accionistas que se hallen en la misma posición y se guíe por el interés social, entendido 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.

    Y que 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, procure conciliar el propio interés social con, según corresponda, los legítimos intereses de sus empleados, sus proveedores, sus clientes y los de los restantes grupos de interés que puedan verse afectados, así como el impacto de las actividades de la compañía en la comunidad en su conjunto y en el medio ambiente.

    Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

13. Que el consejo de administración posea la dimensión precisa para lograr un funcionamiento eficaz y participativo, lo que hace aconsejable que tenga entre cinco y quince miembros.

    Cumple [ ] Explique [X]

Al cierre del ejercicio 2019 el Consejo de Administración está integrado por 16 miembros.
En línea con las mejores prácticas de Gobierno Corporativo y muy próxima a la dimensión aconsejada por la recomendación del Código de Buen Gobierno de entre cinco y quince miembros, la Junta General de Accionistas celebrada el 5 de abril de 2019, acordó reducir en dos (2) el número de Consejeros, fijando en dieciséis (16) el número total de miembros del Consejo de Administración, dentro de los límites establecidos en los Estatutos Sociales. Adicionalmente, y dada su naturaleza como entidad de crédito, en CaixaBank existen 6 Comisiones del Consejo, 4 de carácter obligatorio y 2 voluntarias, siendo la última de ellas creada en el ejercicio 2019. Por ello se considera que la composición actual del Consejo permite atender a estos efectos la carga de trabajo actualmente existente.
Asimismo, hay que mencionar que el tamaño y composición actuales del Consejo se justifican también debido a la necesidad de incorporar un determinado número de consejeros independientes, así como para dar cumplimiento al pacto de socios derivado de la fusión con Banca Cívica, que estará en vigor hasta agosto de 2020.
Por todo lo anterior, y aunque se excede en un miembro la Recomendación, la dimensión del Consejo se considera adecuada para asegurar un funcionamiento eficaz, participativo y con riqueza de puntos de vista

14. Que el consejo de administración apruebe una política de selección de consejeros que:

a) Sea concreta y verificable.

b) Asegure que las propuestas de nombramiento o reelección se fundamenten en un análisis previo de las necesidades del consejo de administración.

c) Favorezca la diversidad de conocimientos, experiencias y género.

Que el resultado del análisis previo de las necesidades del consejo de administración se recoja en el informe justificativo de la comisión de nombramientos que se publique al convocar la junta general de accionistas a la que se someta la ratificación, el nombramiento o la reelección de cada consejero.

Y que la política de selección de consejeros promueva el objetivo de que en el año 2020 el número de consejeras represente, al menos, el 30% del total de miembros del consejo de administración.

La comisión de nombramiento verificará anualmente el cumplimiento de la política de selección de consejeros y se informará de ello en el informe anual de gobierno corporativo.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

15. Que los consejeros dominicales e independientes constituyan una amplia mayoría del consejo de administración y que el número de consejeros ejecutivos sea el mínimo necesario, teniendo en cuenta la complejidad del grupo societario y el porcentaje de participación de los consejeros ejecutivos en el capital de la sociedad.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

16. Que el porcentaje de consejeros dominicales sobre el total de consejeros no ejecutivos no sea mayor que la proporción existente entre el capital de la sociedad representado por dichos consejeros y el resto del capital.

Este criterio podrá atenuarse:

a) En sociedades de elevada capitalización en las que sean escasas las participaciones accionariales que tengan legalmente la consideración de significativas.

b) Cuando se trate de sociedades en las que exista una pluralidad de accionistas representados en el consejo de administración y no tengan vínculos entre sí.

Cumple [X] Explique [ ]

17. Que el número de consejeros independientes represente, al menos, la mitad del total de consejeros.

Que, sin embargo, cuando la sociedad no sea de elevada capitalización o cuando, aun siéndolo, cuente con un accionista o varios actuando concertadamente, que controlen más del 30% del capital social, el número de consejeros independientes represente, al menos, un tercio del total de consejeros.

Cumple [X] Explique [ ]

18. Que las sociedades hagan pública a través de su página web, y mantengan actualizada, la siguiente información sobre sus consejeros:

a) Perfil profesional y biográfico.

b) Otros consejos de administración a los que pertenezcan, se trate o no de sociedades cotizadas, así como sobre las demás actividades retribuidas que realice cualquiera que sea su naturaleza.

c) Indicación de la categoría de consejero a la que pertenezcan, señalándose, en el caso de consejeros dominicales, el accionista al que representen o con quien tengan vínculos.

d) Fecha de su primer nombramiento como consejero en la sociedad, así como de las posteriores reelecciones.

e) Acciones de la compañía, y opciones sobre ellas, de las que sean titulares.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

19. Que en el informe anual de gobierno corporativo, previa verificación por la comisión de nombramientos, se expliquen las razones por las cuales se hayan nombrado consejeros dominicales a instancia de accionistas cuya participación accionarial sea inferior al 3% del capital; y se expongan las razones por las que no se hubieran atendido, en su caso, peticiones formales de presencia en el consejo procedentes de accionistas cuya participación accionarial sea igual o superior a la de otros a cuya instancia se hubieran designado consejeros dominicales.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

20. Que los consejeros dominicales presenten su dimisión cuando el accionista a quien representen transmita íntegramente su participación accionarial. Y que también lo hagan, en el número que corresponda, cuando dicho accionista rebaje su participación accionarial hasta un nivel que exija la reducción del número de sus consejeros dominicales.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

21. Que el consejo de administración no proponga la separación de ningún consejero independiente antes del cumplimiento del período estatutario para el que hubiera sido nombrado, salvo cuando concurra justa causa, apreciada por el consejo de administración previo informe de la comisión de nombramientos. En particular, se entenderá que existe justa causa cuando el consejero pase a ocupar nuevos cargos o contraiga nuevas obligaciones que le impidan dedicar el tiempo necesario al desempeño de las funciones propias del cargo de consejero, incumpla los deberes inherentes a su cargo o incurra en algunas de las circunstancias que le hagan perder su condición de independiente, de acuerdo con lo establecido en la legislación aplicable.

    También podrá proponerse la separación de consejeros independientes como consecuencia de ofertas públicas de adquisición, fusiones u otras operaciones corporativas similares que supongan un cambio en la estructura de capital de la sociedad, cuando tales cambios en la estructura del consejo de administración vengan propiciados por el criterio de proporcionalidad señalado en la recomendación 16.

    Cumple [X] Explique [ ]

22. Que las sociedades establezcan reglas que obliguen a los consejeros a informar y, en su caso, dimitir en aquellos supuestos que puedan perjudicar al crédito y reputación de la sociedad y, en particular, les obliguen a informar al consejo de administración de las causas penales en las que aparezcan como imputados, así como de sus posteriores vicisitudes procesales.

    Y que si un consejero resultara procesado o se dictara contra él auto de apertura de juicio oral por alguno de los delitos señalados en la legislación societaria, el consejo de administración examine el caso tan pronto como sea posible y, a la vista de sus circunstancias concretas, decida si procede o no que el consejero continúe en su cargo. Y que de todo ello el consejo de administración dé cuenta, de forma razonada, en el informe anual de gobierno corporativo.

    Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

23. Que todos los consejeros expresen claramente su oposición cuando consideren que alguna propuesta de decisión sometida al consejo de administración puede ser contraria al interés social. Y que otro tanto hagan, de forma especial, los independientes y demás consejeros a quienes no afecte el potencial conflicto de intereses, cuando se trate de decisiones que puedan perjudicar a los accionistas no representados en el consejo de administración.

    Y que cuando el consejo de administración adopte decisiones significativas o reiteradas sobre las que el consejero hubiera formulado serias reservas, este saque las conclusiones que procedan y, si optara por dimitir, explique las razones en la carta a que se refiere la recomendación siguiente.

    Esta recomendación alcanza también al secretario del consejo de administración, aunque no tenga la condición de consejero.

    Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

24. Que cuando, ya sea por dimisión o por otro motivo, un consejero cese en su cargo antes del término de su mandato, explique las razones en una carta que remitirá a todos los miembros del consejo de administración. Y que, sin perjuicio de que dicho cese se comunique como hecho relevante, del motivo del cese se dé cuenta en el informe anual de gobierno corporativo.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

25. Que la comisión de nombramientos se asegure de que los consejeros no ejecutivos tienen suficiente disponibilidad de tiempo para el correcto desarrollo de sus funciones.

Y que el reglamento del consejo establezca el número máximo de consejos de sociedades de los que pueden formar parte sus consejeros.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

26. Que el consejo de administración se reúna con la frecuencia precisa para desempeñar con eficacia sus funciones y, al menos, ocho veces al año, siguiendo el programa de fechas y asuntos que establezca al inicio del ejercicio, pudiendo cada consejero individualmente proponer otros puntos del orden del día inicialmente no previstos.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

Según lo que se establece el artículo 7.2 del Reglamento de Consejo corresponde al Presidente la facultad ordinaria de fijar el orden del día de las reuniones del Consejo, dirigiendo las discusiones y deliberaciones en sus debates.
Dicho lo anterior, cada consejero puede solicitar incluir otros puntos en el orden del día que no estaban inicialmente previstos.

27. Que las inasistencias de los consejeros se reduzcan a los casos indispensables y se cuantifiquen en el informe anual de gobierno corporativo. Y que, cuando deban producirse, se otorgue representación con instrucciones.

Cumple [ ] Cumple parcialmente [X] Explique [ ]

En el caso de ausencias inevitables, la legislación con el objetivo de evitar que se modifique de facto el equilibrio del consejo de administración, permite que se puede delegar en otro consejero (los no ejecutivos solo en otros no ejecutivos) – es lo que establece el Principio 14 del Código de Buen Gobierno y así también contemplanlos Estatutos Sociales (en su artículo 37) así como el Reglamento del Consejo (en su artículo 17) que determinan que los consejeros deberán asistir personalmente a las sesiones del Consejo. No obstante, cuando no puedan hacerlo personalmente, procurarán otorgar su representación por escrito y con carácter especial para cada sesión a otro miembro del Consejo incluyendo las oportunas instrucciones. Los consejeros no ejecutivos solo podrán hacerlo en otro consejero no ejecutivo, si bien los consejeros independientes únicamente podrán otorgar su representación a favor de otro consejero independiente.

Es importante mencionar que la Política de Gobierno Corporativo de CaixaBank establece en relación con el deber de asistencia a las reuniones del Consejo de Administración que, en caso de ausencia imprescindible, los consejeros procurarán otorgar su representación por escrito y con carácter especial para cada sesión a otro miembro del Consejo de Administración, y que en cualquier caso, se procurará que la asistencia de cada consejero a las reuniones del Consejo no sea inferior al 80%. Por lo tanto, las delegaciones son una práctica residual en CaixaBank.

El Consejo de Administración valora como buena práctica de Gobierno corporativo que en los casos de imposibilidad de asistir, las representaciones cuando se den, en general no se produzcan, con instrucciones específicas. Ello no modifica de facto el equilibrio del Consejo dado que las delegaciones de los consejeros no ejecutivos solo pueden realizarse en no ejecutivos y en el caso de los independientes únicamente a favor de otro independiente, y hay que recordar que al margen de cualquiera que sea su tipología el consejero debe siempre defender el interés social.
Por otro lado, como ejercicio de libertad de cada consejero, que también puede delegar con las oportunas instrucciones tal y como sugiere el Reglamento del Consejo, la decisión de delegar sin instrucciones representa el ejercicio de autonomía de cada consejero de sopesar aquello que da más valor a su representación y finalmente decidirse por el hecho de que su representante se atenga al resultado del debate en sede del Consejo. Ello además está en línea con lo establecido en la Ley sobre las facultades del Presidente del Consejo, al que se atribuye entre otras la de estimular el debate y la participación activa de los consejeros durante las sesiones, salvaguardando su libre toma de posición.

Por lo tanto, la libertad de realizar delegaciones con o sin instrucciones específicas a la elección de cada consejero se considera una buena práctica y en concreto la ausencia de las mismas por facilitar la posición del mandatario para atenerse al tenor del debate.

28. Que cuando los consejeros o el secretario manifiesten preocupación sobre alguna propuesta o, en el caso de los consejeros, sobre la marcha de la sociedad y tales preocupaciones no queden resueltas en el consejo de administración, a petición de quien las hubiera manifestado, se deje constancia de ellas en el acta.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

29. Que la sociedad establezca los cauces adecuados para que los consejeros puedan obtener el asesoramiento preciso para el cumplimiento de sus funciones incluyendo, si así lo exigieran las circunstancias, asesoramiento externo con cargo a la empresa.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

30. Que, con independencia de los conocimientos que se exijan a los consejeros para el ejercicio de sus funciones, las sociedades ofrezcan también a los consejeros programas de actualización de conocimientos cuando las circunstancias lo aconsejen.

Cumple [X] Explique [ ] No aplicable [ ]

31. Que el orden del día de las sesiones indique con claridad aquellos puntos sobre los que el consejo de administración deberá adoptar una decisión o acuerdo para que los consejeros puedan estudiar o recabar, con carácter previo, la información precisa para su adopción.

Cuando, excepcionalmente, por razones de urgencia, el presidente quiera someter a la aprobación del consejo de administración decisiones o acuerdos que no figuraran en el orden del día, será preciso el consentimiento previo y expreso de la mayoría de los consejeros presentes, del que se dejará debida constancia en el acta.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

32. Que los consejeros sean periódicamente informados de los movimientos en el accionariado y de la opinión que los accionistas significativos, los inversores y las agencias de calificación tengan sobre la sociedad y su grupo.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

33. Que el presidente, como responsable del eficaz funcionamiento del consejo de administración, además de ejercer las funciones que tiene legal y estatutariamente atribuidas, prepare y someta al consejo de administración un programa de fechas y asuntos a tratar; organice y coordine la evaluación periódica del consejo, así como, en su caso, la del primer ejecutivo de la sociedad; sea responsable de la dirección del consejo y de la efectividad de su funcionamiento; se asegure de que se dedica suficiente tiempo de discusión a las cuestiones estratégicas, y acuerde y revise los programas de actualización de conocimientos para cada consejero, cuando las circunstancias lo aconsejen.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

34. Que cuando exista un consejero coordinador, los estatutos o el reglamento del consejo de administración, además de las facultades que le corresponden legalmente, le atribuya las siguientes: presidir el consejo de administración en ausencia del presidente y de los vicepresidentes, en caso de existir; hacerse eco de las preocupaciones de los consejeros no ejecutivos; mantener contactos con inversores y accionistas para conocer sus puntos de vista a efectos de formarse una opinión sobre sus preocupaciones, en particular, en relación con el gobierno corporativo de la sociedad; y coordinar el plan de sucesión del presidente.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

35. Que el secretario del consejo de administración vele de forma especial para que en sus actuaciones y decisiones el consejo de administración tenga presentes las recomendaciones sobre buen gobierno contenidas en este Código de buen gobierno que fueran aplicables a la sociedad.

Cumple [X] Explique [ ]

36. Que el consejo de administración en pleno evalúe una vez al año y adopte, en su caso, un plan de acción que corrija las deficiencias detectadas respecto de:

a) La calidad y eficiencia del funcionamiento del consejo de administración.

b) El funcionamiento y la composición de sus comisiones.

c) La diversidad en la composición y competencias del consejo de administración.

d) El desempeño del presidente del consejo de administración y del primer ejecutivo de la sociedad.

e) El desempeño y la aportación de cada consejero, prestando especial atención a los responsables de las distintas comisiones del consejo.

Para la realización de la evaluación de las distintas comisiones se partirá del informe que estas eleven al consejo de administración, y para la de este último, del que le eleve la comisión de nombramientos.

Cada tres años, el consejo de administración será auxiliado para la realización de la evaluación por un consultor externo, cuya independencia será verificada por la comisión de nombramientos.

Las relaciones de negocio que el consultor o cualquier sociedad de su grupo mantengan con la sociedad o cualquier sociedad de su grupo deberán ser desglosadas en el informe anual de gobierno corporativo.

El proceso y las áreas evaluadas serán objeto de descripción en el informe anual de gobierno corporativo.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

37. Que cuando exista una comisión ejecutiva, la estructura de participación de las diferentes categorías de consejeros sea similar a la del propio consejo de administración y su secretario sea el de este último.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

38. Que el consejo de administración tenga siempre conocimiento de los asuntos tratados y de las decisiones adoptadas por la comisión ejecutiva y que todos los miembros del consejo de administración reciban copia de las actas de las sesiones de la comisión ejecutiva.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

39. Que los miembros de la comisión de auditoría, y de forma especial su presidente, se designen teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o gestión de riesgos, y que la mayoría de dichos miembros sean consejeros independientes.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

40. Que bajo la supervisión de la comisión de auditoría, se disponga de una unidad que asuma la función de auditoría interna que vele por el buen funcionamiento de los sistemas de información y control interno y que funcionalmente dependa del presidente no ejecutivo del consejo o del de la comisión de auditoría.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

41. Que el responsable de la unidad que asuma la función de auditoría interna presente a la comisión de auditoría su plan anual de trabajo, informe directamente de las incidencias que se presenten en su desarrollo y someta al final de cada ejercicio un informe de actividades.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

42. Que, además de las previstas en la ley, correspondan a la comisión de auditoría las siguientes funciones:

1. En relación con los sistemas de información y control interno:

a) Supervisar el proceso de elaboración y la integridad de la información financiera relativa a la sociedad y, en su caso, al grupo, revisando el cumplimiento de los requisitos normativos, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de los criterios contables.

b) Velar por la independencia de la unidad que asume la función de auditoría interna; proponer la selección, nombramiento, reelección y cese del responsable del servicio de auditoría interna; proponer el presupuesto de ese servicio; aprobar la orientación y sus planes de trabajo, asegurándose de que su actividad esté enfocada principalmente hacia los riesgos relevantes de la sociedad; recibir información periódica sobre sus actividades; y verificar que la alta dirección tenga en cuenta las conclusiones y recomendaciones de sus informes.

c) Establecer y supervisar un mecanismo que permita a los empleados comunicar, de forma confidencial y, si resulta posible y se considera apropiado, anónima, las irregularidades de potencial trascendencia, especialmente financieras y contables, que adviertan en el seno de la empresa.

2. En relación con el auditor externo:

a) En caso de renuncia del auditor externo, examinar las circunstancias que la hubieran motivado.

b) Velar que la retribución del auditor externo por su trabajo no comprometa su calidad ni su independencia.

c) Supervisar que la sociedad comunique como hecho relevante a la CNMV el cambio de auditor y lo acompañe de una declaración sobre la eventual existencia de desacuerdos con el auditor saliente y, si hubieran existido, de su contenido.

d) Asegurar que el auditor externo mantenga anualmente una reunión con el pleno del consejo de administración para informarle sobre el trabajo realizado y sobre la evolución de la situación contable y de riesgos de la sociedad.

e) Asegurar que la sociedad y el auditor externo respetan las normas vigentes sobre prestación de servicios distintos a los de auditoría, los límites a la concentración del negocio del auditor y, en general, las demás normas sobre independencia de los auditores.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

43. Que la comisión de auditoría pueda convocar a cualquier empleado o directivo de la sociedad, e incluso disponer que comparezcan sin presencia de ningún otro directivo.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

44. Que la comisión de auditoría sea informada sobre las operaciones de modificaciones estructurales y corporativas que proyecte realizar la sociedad para su análisis e informe previo al consejo de administración sobre sus condiciones económicas y su impacto contable y, en especial, en su caso, sobre la ecuación de canje propuesta.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

45. Que la política de control y gestión de riesgos identifique al menos:

a) Los distintos tipos de riesgo, financieros y no financieros (entre otros los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medio ambientales, políticos y reputacionales) a los que se enfrenta la sociedad, incluyendo entre los financieros o económicos, los pasivos contingentes y otros riesgos fuera de balance.

b) La fijación del nivel de riesgo que la sociedad considere aceptable.

c) Las medidas previstas para mitigar el impacto de los riesgos identificados, en caso de que llegaran a materializarse.

d) Los sistemas de información y control interno que se utilizarán para controlar y gestionar los citados riesgos, incluidos los pasivos contingentes o riesgos fuera de balance.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

46. Que bajo la supervisión directa de la comisión de auditoría o, en su caso, de una comisión especializada del consejo de administración, exista una función interna de control y gestión de riesgos ejercida por una unidad o departamento interno de la sociedad que tenga atribuidas expresamente las siguientes funciones:

a) Asegurar el buen funcionamiento de los sistemas de control y gestión de riesgos y, en particular, que se identifican, gestionan, y cuantifican adecuadamente todos los riesgos importantes que afecten a la sociedad.

b) Participar activamente en la elaboración de la estrategia de riesgos y en las decisiones importantes sobre su gestión.

c) Velar por que los sistemas de control y gestión de riesgos mitiguen los riesgos adecuadamente en el marco de la política definida por el consejo de administración.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

47. Que los miembros de la comisión de nombramientos y de retribuciones –o de la comisión de nombramientos y la comisión de retribuciones, si estuvieren separadas– se designen procurando que tengan los conocimientos, aptitudes y experiencia adecuados a las funciones que estén llamados a desempeñar y que la mayoría de dichos miembros sean consejeros independientes.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

48. Que las sociedades de elevada capitalización cuenten con una comisión de nombramientos y con una comisión de remuneraciones separadas.

Cumple [X] Explique [ ] No aplicable [ ]

49. Que la comisión de nombramientos consulte al presidente del consejo de administración y al primer ejecutivo de la sociedad, especialmente cuando se trate de materias relativas a los consejeros ejecutivos.

Y que cualquier consejero pueda solicitar de la comisión de nombramientos que tome en consideración, por si los encuentra idóneos a su juicio, potenciales candidatos para cubrir vacantes de consejero.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

50. Que la comisión de retribuciones ejerza sus funciones con independencia y que, además de las funciones que le atribuya la ley, le correspondan las siguientes:

a) Proponer al consejo de administración las condiciones básicas de los contratos de los altos directivos.

b) Comprobar la observancia de la política retributiva establecida por la sociedad.

c) Revisar periódicamente la política de remuneraciones aplicada a los consejeros y altos directivos, incluidos los sistemas retributivos con acciones y su aplicación, así como garantizar que su remuneración individual sea proporcionada a la que se pague a los demás consejeros y altos directivos de la sociedad.

d) Velar por que los eventuales conflictos de intereses no perjudiquen la independencia del asesoramiento externo prestado a la comisión.

e) Verificar la información sobre remuneraciones de los consejeros y altos directivos contenida en los distintos documentos corporativos, incluido el informe anual sobre remuneraciones de los consejeros.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

51. Que la comisión de retribuciones consulte al presidente y al primer ejecutivo de la sociedad, especialmente cuando se trate de materias relativas a los consejeros ejecutivos y altos directivos.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

52. Que las reglas de composición y funcionamiento de las comisiones de supervisión y control figuren en el reglamento del consejo de administración y que sean consistentes con las aplicables a las comisiones legalmente obligatorias conforme a las recomendaciones anteriores, incluyendo:

a) Que estén compuestas exclusivamente por consejeros no ejecutivos, con mayoría de consejeros independientes.

b) Que sus presidentes sean consejeros independientes.

c) Que el consejo de administración designe a los miembros de estas comisiones teniendo presentes los conocimientos, aptitudes y experiencia de los consejeros y los cometidos de cada comisión, delibere sobre sus propuestas e informes; y que rinda cuentas, en el primer pleno del consejo de administración posterior a sus reuniones, de su actividad y que respondan del trabajo realizado.

d) Que las comisiones puedan recabar asesoramiento externo, cuando lo consideren necesario para el desempeño de sus funciones.

e) Que de sus reuniones se levante acta, que se pondrá a disposición de todos los consejeros.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

53. Que la supervisión del cumplimiento de las reglas de gobierno corporativo, de los códigos internos de conducta y de la política de responsabilidad social corporativa se atribuya a una o se reparta entre varias comisiones del consejo de administración que podrán ser la comisión de auditoría, la de nombramientos, la comisión de responsabilidad social corporativa, en caso de existir, o una comisión especializada que el consejo de administración, en ejercicio de sus facultades de auto-organización, decida crear al efecto, a las que específicamente se les atribuyan las siguientes funciones mínimas:

a) La supervisión del cumplimiento de los códigos internos de conducta y de las reglas de gobierno corporativo de la sociedad.

b) La supervisión de la estrategia de comunicación y relación con accionistas e inversores, incluyendo los pequeños y medianos accionistas.

c) La evaluación periódica de la adecuación del sistema de gobierno corporativo de la sociedad, con el fin de que cumpla su misión de promover el interés social y tenga en cuenta, según corresponda, los legítimos intereses de los restantes grupos de interés.

d) La revisión de la política de responsabilidad corporativa de la sociedad, velando por que esté orientada a la creación de valor.

e) El seguimiento de la estrategia y prácticas de responsabilidad social corporativa y la evaluación de su grado de cumplimiento.

f) La supervisión y evaluación de los procesos de relación con los distintos grupos de interés.

g) La evaluación de todo lo relativo a los riesgos no financieros de la empresa –incluyendo los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medio ambientales, políticos y reputacionales.

h) La coordinación del proceso de reporte de la información no financiera y sobre diversidad, conforme a la normativa aplicable y a los estándares internacionales de referencia.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

54. Que la política de responsabilidad social corporativa incluya los principios o compromisos que la empresa asuma voluntariamente en su relación con los distintos grupos de interés e identifique al menos:

a) Los objetivos de la política de responsabilidad social corporativa y el desarrollo de instrumentos de apoyo.

b) La estrategia corporativa relacionada con la sostenibilidad, el medio ambiente y las cuestiones sociales.

c) Las prácticas concretas en cuestiones relacionadas con: accionistas, empleados, clientes, proveedores, cuestiones sociales, medio ambiente, diversidad, responsabilidad fiscal, respeto de los derechos humanos y prevención de conductas ilegales.

d) Los métodos o sistemas de seguimiento de los resultados de la aplicación de las prácticas concretas señaladas en la letra anterior, los riesgos asociados y su gestión.

e) Los mecanismos de supervisión del riesgo no financiero, la ética y la conducta empresarial.

f) Los canales de comunicación, participación y diálogo con los grupos de interés.

g) Las prácticas de comunicación responsable que eviten la manipulación informativa y protejan la integridad y el honor.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

55. Que la sociedad informe, en un documento separado o en el informe de gestión, sobre los asuntos relacionados con la responsabilidad social corporativa, utilizando para ello alguna de las metodologías aceptadas internacionalmente.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

56. Que la remuneración de los consejeros sea la necesaria para atraer y retener a los consejeros del perfil deseado y para retribuir la dedicación, cualificación y responsabilidad que el cargo exija, pero no tan elevada como para comprometer la independencia de criterio de los consejeros no ejecutivos.

Cumple [X] Explique [ ]

57. Que se circunscriban a los consejeros ejecutivos las remuneraciones variables ligadas al rendimiento de la sociedad y al desempeño personal, así como la remuneración mediante entrega de acciones, opciones o derechos sobre acciones o instrumentos referenciados al valor de la acción y los sistemas de ahorro a largo plazo tales como planes de pensiones, sistemas de jubilación u otros sistemas de previsión social.

Se podrá contemplar la entrega de acciones como remuneración a los consejeros no ejecutivos cuando se condicione a que las mantengan hasta su cese como consejeros. Lo anterior no será de aplicación a las acciones que el consejero necesite enajenar, en su caso, para satisfacer los costes relacionados con su adquisición.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

58. Que en caso de remuneraciones variables, las políticas retributivas incorporen los límites y las cautelas técnicas precisas para asegurar que tales remuneraciones guardan relación con el rendimiento profesional de sus beneficiarios y no derivan solamente de la evolución general de los mercados o del sector de actividad de la compañía o de otras circunstancias similares.

Y, en particular, que los componentes variables de las remuneraciones:

a) Estén vinculados a criterios de rendimiento que sean predeterminados y medibles y que dichos criterios consideren el riesgo asumido para la obtención de un resultado.

b) Promuevan la sostenibilidad de la empresa e incluyan criterios no financieros que sean adecuados para la creación de valor a largo plazo, como el cumplimiento de las reglas y los procedimientos internos de la sociedad y de sus políticas para el control y gestión de riesgos.

c) Se configuren sobre la base de un equilibrio entre el cumplimiento de objetivos a corto, medio y largo plazo, que permitan remunerar el rendimiento por un desempeño continuado durante un período de tiempo suficiente para apreciar su contribución a la creación sostenible de valor, de forma que los elementos de medida de ese rendimiento no giren únicamente en torno a hechos puntuales, ocasionales o extraordinarios.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

59. Que el pago de una parte relevante de los componentes variables de la remuneración se difiera por un período de tiempo mínimo suficiente para comprobar que se han cumplido las condiciones de rendimiento previamente establecidas.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

60. Que las remuneraciones relacionadas con los resultados de la sociedad tomen en cuenta las eventuales salvedades que consten en el informe del auditor externo y minoren dichos resultados.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

61. Que un porcentaje relevante de la remuneración variable de los consejeros ejecutivos esté vinculado a la entrega de acciones o de instrumentos financieros referenciados a su valor.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

62. Que una vez atribuidas las acciones o las opciones o derechos sobre acciones correspondientes a los sistemas retributivos, los consejeros no puedan transferir la propiedad de un número de acciones equivalente a dos veces su remuneración fija anual, ni puedan ejercer las opciones o derechos hasta transcurrido un plazo de, al menos, tres años desde su atribución.

    Lo anterior no será de aplicación a las acciones que el consejero necesite enajenar, en su caso, para satisfacer los costes relacionados con su adquisición.

    Cumple [ ] Cumple parcialmente [ ] Explique [X] No aplicable [ ]

Respecto a la prohibición para los consejeros de transmitir la propiedad de un número de acciones equivalente a dos veces la remuneración fija anual, dentro de los 3 años de su adquisición, en el caso de CaixaBank no se aplica de esta forma. No existe una previsión en estos términos, pero sí está establecida expresamente la prohibición para los consejeros ejecutivos (que son los únicos que pueden ser retribuidos con acciones) de transmitir las acciones correspondientes a su sistema retributivo, sin importar la cantidad, durante el periodo de 12 meses desde su entrega.
Se considera que la finalidad establecida en el Principio 25 de que la remuneración de los consejeros favorezca la consecución de los objetivos empresariales y del interés social se logra igualmente por la existencia de cláusulas malus y clawback así como por la propia estructura de la remuneración de los consejeros ejecutivos, cuya retribución en acciones (que corresponde a la mitad de la remuneración variable así como lo referente a los planes de incentivos a largo plazo) además del periodo de restricción, está sujeta a un régimen de diferimiento, siendo además dicha remuneración variable representativa de una parte limitada de la remuneración total, en absoluta coherencia con los principios prudenciales de no incentivo a la toma de riesgos y con el alineamiento de objetivos y evolución sostenible de la entidad.
En la Junta General de Accionistas celebrada el 6 de abril de 2017 se aprobó la Política de Remuneración del Consejo de Administración ampliándose el diferimiento de 3 a 5 años aplicable a partir del 2018 (Esta modificación se ha realizado para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Guía de la EBA sobre Políticas de Remuneración) y fue mantenida en las Modificaciones de la Política de Remuneración del Consejo de Administración aprobadas por la Junta General de Accionistas celebrada el 6 de abril de 2018 y la del 5 de abril de 2019 Y respecto a los Planes de Incentivo a Largo plazo los mismos, se han aprobado en la Junta General del 23 de abril de 2015 y la de 5 de abril de 2019

63. Que los acuerdos contractuales incluyan una cláusula que permita a la sociedad reclamar el reembolso de los componentes variables de la remuneración cuando el pago no haya estado ajustado a las condiciones de rendimiento o cuando se hayan abonado atendiendo a datos cuya inexactitud quede acreditada con posterioridad.

    Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

64. Que los pagos por resolución del contrato no superen un importe establecido equivalente a dos años de la retribución total anual y que no se abonen hasta que la sociedad haya podido comprobar que el consejero ha cumplido con los criterios de rendimiento previamente establecidos.

    Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

Indique si ha habido consejeros que hayan votado en contra o se hayan abstenido en relación con la aprobación del presente Informe.

[ ] Sí
[√] No

Manifiesto que los datos incluidos en este anexo estadístico coinciden y son consistentes con las descripciones y datos incluidos en el informe anual de gobierno corporativo publicado por la sociedad.

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS

TRES CÉNTIMOS DE EURO

ON9637229

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOBRE EL CONTENIDO DEL INFORME FINANCIERO ANUAL DEL GRUPO CAIXABANK CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2019

Los abajo firmantes declaran que, hasta donde alcanza su conocimiento, las cuentas anuales elaboradas con arreglo a los principios de contabilidad aplicables ofrecen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de CaixaBank, S.A. y de las empresas comprendidas en la consolidación tomados en su conjunto, y que el informe de gestión incluye un análisis fiel de la evolución y los resultados empresariales y de la posición de CaixaBank, S.A. y de las empresas comprendidas en la consolidación tomadas en su conjunto, junto con la descripción de los principales riesgos e incertidumbres a que se enfrentan.

Las Cuentas Anuales e Informe de Gestión de CAIXABANK, S.A. Y SOCIEDADES QUE COMPONEN EL GRUPO CAIXABANK, correspondientes al ejercicio 2019, formuladas por el Consejo de Administración en su reunión del día 20 de febrero de 2020, constan en el reverso de 614 hojas de papel timbrado de clase 8ª del nº OM9198575 al nº OM9198825 ambas inclusive, del nº ON9637001 al nº ON9637218 ambas inclusive y del nº ON1284712 al nº ON1284856 ambas inclusive y en el anverso y reverso de la hoja de papel timbrado de clase 8ª nº ON9637229 que contiene las firmas de los miembros del Consejo que los suscriben.

Valencia, 20 de febrero de 2020

Don Jordi Gual Solé
Presidente

Don Tomás Muniesa Arantegui
Vicepresidente

Don Gonzalo Gortázar Rotaeche
Consejero Delegado

Don Francesc Xavier Vives Torrents
Consejero Coordinador

Don Marcelino Armenter Vidal
Consejero

Doña María Teresa Bassons Boncompte
Consejera

Fundación Bancaria Canaria Caja General de Ahorros de Canarias – Fundación CajaCanarias
Representada por:
Doña Natalia Aznárez Gómez
Consejera

Doña María Verónica Fisas Vergés
Consejera

Don Alejandro García-Bragado Dalmau
Consejero

Doña Cristina Garmendia Mendizábal
Consejera

Don Ignacio Garralda Ruíz de Velasco
Consejero

Doña María Amparo Moraleda Martínez
Consejera

Don John Shepard Reed
Consejero
No firma por no haber asistido presencialmente, sino mediante videoconferencia. El Secretario,

Don Eduardo Javier Sanchiz Irazu
Consejero

Don José Serna Masiá
Consejero

Doña Koro Usarraga Unsain
Consejera