



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





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.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Pº de la Alameda, 35 Bis, 46023 Valencia, España
Tel.: +34 963 036 900 / +34 902 021 111, Fax: +34 963 036 901, www.pwc.es

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 periódica 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 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> | <p>Adicionalmente, hemos realizado pruebas de detalle consistentes en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 pérdida 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 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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 de la Sociedad, soportados por hipótesis definidas que se proyectan en un horizonte temporal, y considerando la normativa fiscal existente en cada momento.</p> <p>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.</p> <p>Ver Notas 2 y 23 de las cuentas anuales adjuntas.</p> | <p>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.</p> <p>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, centrandó nuestros procedimientos en aspectos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>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.</p> |

| Cuestiones clave de la auditoría | Modo en el que se han tratado en la auditoría |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p data-bbox="276 465 783 497">Provisiones fiscales, legales y regulatorias</p> <p data-bbox="276 526 810 707">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.</p> <p data-bbox="276 741 810 922">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.</p> <p data-bbox="276 956 821 1106">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.</p> <p data-bbox="276 1140 821 1565">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.</p> <p data-bbox="276 1599 821 1780">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.</p> <p data-bbox="276 1814 751 1872">Ver Notas 2 y 21 de las cuentas anuales adjuntas.</p> | <p data-bbox="868 526 1461 707">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:</p> <ul data-bbox="868 741 1461 1944" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="868 741 1461 837">• Comprensión de la política de calificación de los litigios y asignación de provisión, de acuerdo con la normativa contable aplicable. <li data-bbox="868 871 1461 992">• Análisis de las principales demandas, con el apoyo de nuestros especialistas en el área legal, tanto individuales como, en su caso, colectivas. <li data-bbox="868 1025 1461 1238">• 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. <li data-bbox="868 1272 1461 1547">• 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. <li data-bbox="868 1581 1461 1639">• Análisis del registro, estimación y movimiento de provisiones contables. <li data-bbox="868 1673 1461 1767">• Examen de las comunicaciones con los reguladores y análisis de las inspecciones regulatorias realizadas y en curso. <li data-bbox="868 1800 1461 1944">• 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 |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>De forma específica para las provisiones constituidas para la compensación de clientes, nuestros procedimientos se centraron en:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>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.</p> |

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 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>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.</p> <p>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.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • 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: <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>Adicionalmente, respecto al proceso de registro y cierre contable de los distintos sistemas de información de la Sociedad, hemos realizado los siguientes procedimientos adicionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>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.</p> |

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 planificada 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.

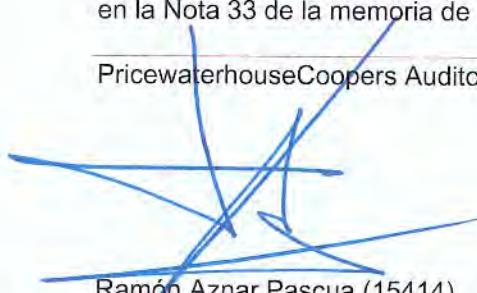
Periodo de contratación

La Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 6 de abril de 2017 nos nombró como auditores por un periodo 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



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 e 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)

| | NOTA | FONDOS PROPIOS | | | | | | | | OTRO RESULTADO GLOBAL ACUMULADO | TOTAL |
|------------------------------------------------------|------|----------------|------------------|-------------------------------------|----------------------|----------------|-------------------------|-------------------------|----------------------------|---------------------------------|---------------|
| | | CAPITAL | PRIMA DE EMISION | OTROS ELEMENTOS DEL PATRIMONIO NETO | GANANCIAS ACUMULADAS | OTRAS RESERVAS | MENOS: ACCIONES PROPIAS | RESULTADO DEL EJERCICIO | MENOS: DIVIDENDOS A CUENTA | | |
| 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

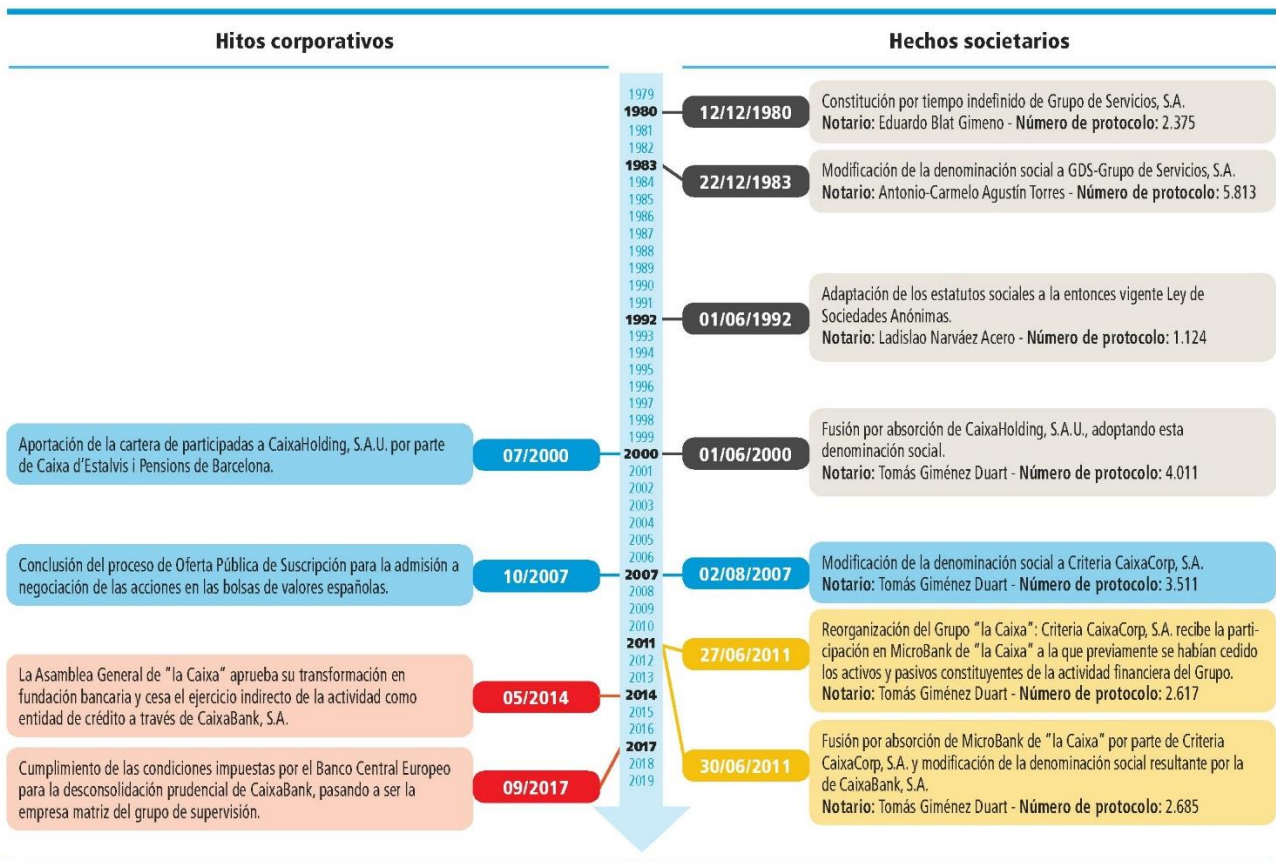
De acuerdo con la normativa vigente sobre el contenido de las cuentas anuales, esta Memoria completa, amplía y comenta el balance, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto y el estado de flujos de efectivo y forma con ellos una unidad, con el objetivo de mostrar la 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 7CUN533WID6K7DGF187 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:

| 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 adquieren con el objetivo de realizarlos a corto plazo. | AF a valor razonable con cambios en resultados. |
| | 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. | AF mantenidos para negociar. |
| 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 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 | <ul style="list-style-type: none"> 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 | <ul style="list-style-type: none"> 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 (*) | <ul style="list-style-type: none"> 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 | <ul style="list-style-type: none"> 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 discretivos 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 | <ul style="list-style-type: none"> 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: <ol style="list-style-type: none"> 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 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 titulaciones 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, titulaciones 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. | <ul style="list-style-type: none"> 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. | <ul style="list-style-type: none"> 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: <ul style="list-style-type: none"> 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. | <ul style="list-style-type: none"> 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 hipotecarias 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 formalizó 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). 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 y se reconocen a lo largo de la vida de la operación como ajuste al rendimiento o coste efectivo de la operación. |
| | | 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. |
| | | 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 cumplimiento 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: | <ul style="list-style-type: none"> • 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. | <p>El Grupo evalúa los bienes o servicios comprometidos e identifica como una obligación de ejecución cada compromiso de transferir al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. | <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> |
| Fase 3 | Asignación del precio de la transacción entre las obligaciones de ejecución. | <p>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.</p> <p>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.</p> |
| Fase 4 | Reconocimiento del ingreso a medida que la entidad cumple con sus obligaciones. | <p>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.</p> |

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 distribuiría 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.

| | Arrendamientos financieros | Arrendamientos operativos |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contabilización como arrendador | <ul style="list-style-type: none"> Operaciones en las que, sustancialmente, todos los riesgos y las ventajas que recaen sobre el bien objeto del arrendamiento se transfieren al arrendatario. | <ul style="list-style-type: none"> 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. |
| | <ul style="list-style-type: none"> 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. | <ul style="list-style-type: none"> El coste de adquisición de los bienes arrendados figura registrado en el epígrafe «Activos tangibles» del balance. |
| Según el fondo económico de la operación, independientemente de su forma jurídica | <ul style="list-style-type: none"> Los ingresos financieros obtenidos como arrendador se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias en el epígrafe «Ingresos por intereses». | <ul style="list-style-type: none"> 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. |

| Plazo del contrato | En fecha de comienzo del contrato | | Posteriormente |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> 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 entendiéndose 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. | <p>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»*.</p> | <p>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.</p> |
| Registro contable | <p>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)</p> | <p>Pasivo por arrendamiento («Otros pasivos financieros»)</p> | <p>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.</p> |
| | <p>Resto de contratos</p> | <p>Activo por derecho de uso («Activos tangibles - Terrenos y edificios»)</p> | |
| Contabilización como arrendatario | 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 | <ul style="list-style-type: none"> Cuando el Grupo actúa como vendedor-arrendatario: <ul style="list-style-type: none"> Si el Grupo no retiene el control del bien: <ul style="list-style-type: none"> 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: <ul style="list-style-type: none"> 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 recrudescimiento 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 de depósito (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 trilogado 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 II². 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 origenación 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 origenación 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), interrupciones

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 (*Taskforce 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.**

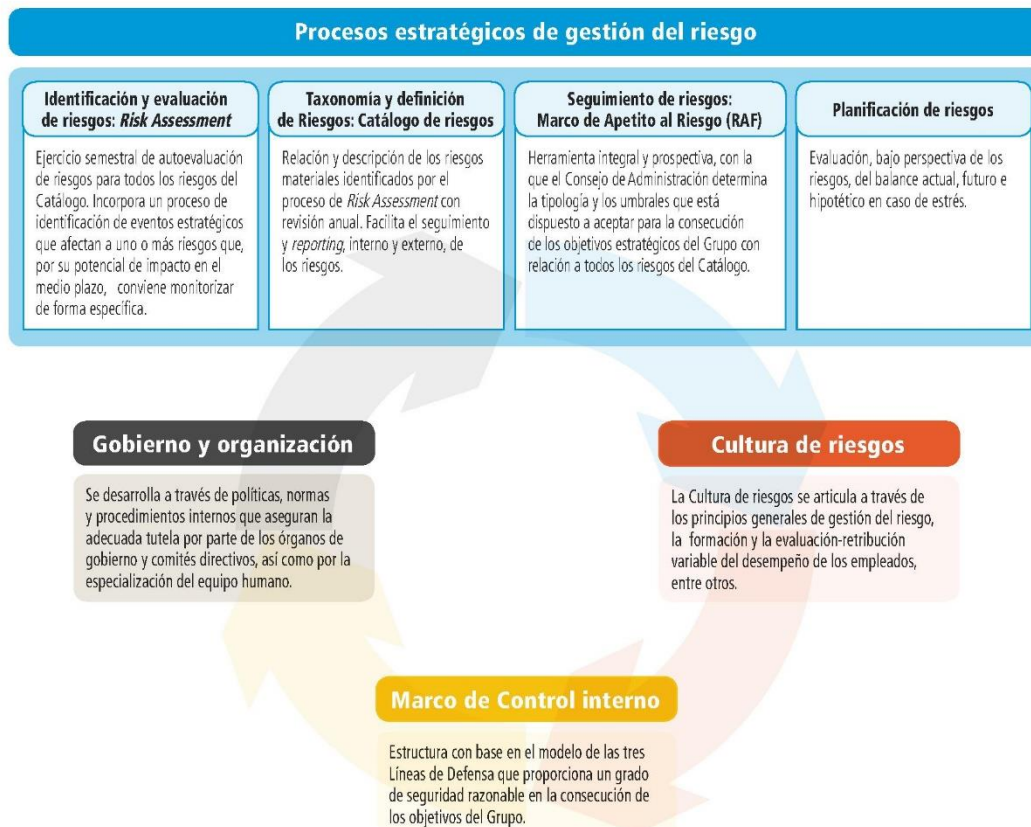
El riesgo de incremento de la presión del entorno legal, regulatorio o supervisor son unos de los riesgos identificados en el ejercicio de autoevaluación de riesgos que pueden suponer un mayor impacto a corto-medio plazo. En concreto, se observa la necesidad de mantener una monitorización continua de 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.

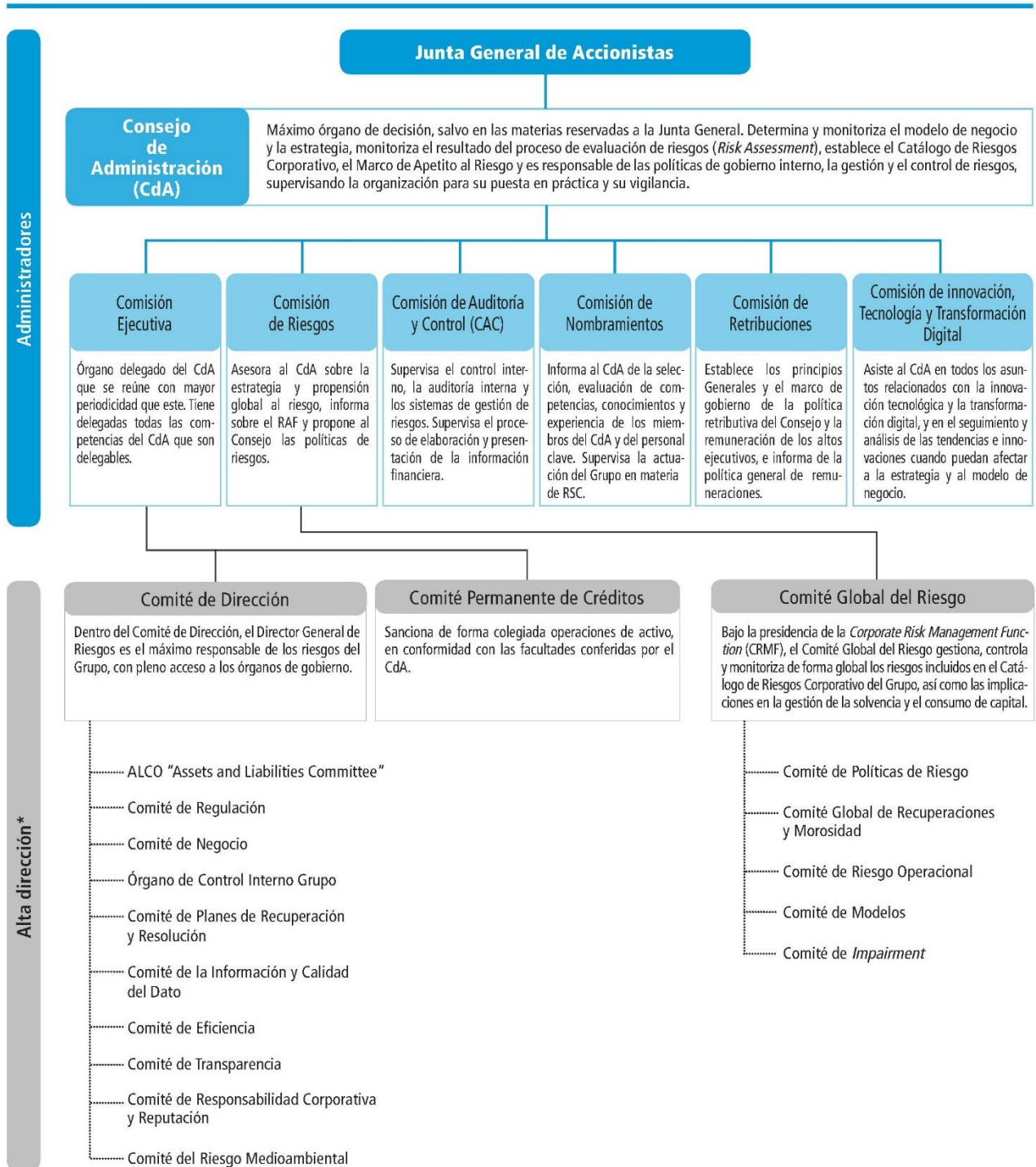
3.2. Gobierno, gestión y control de riesgos

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, <i>spread</i> 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 <i>hardware</i> o del <i>software</i> 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 <i>Step-in</i>). |

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.

| Órgano responsable | Equivalencia en Catálogo de Riesgos | | | | |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Consejo de Administración (asesorado por la Comisión de Riesgos) | Comité Global de Riesgos | Áreas gestoras/controladoras de los Riesgos y Recursos Humanos | | |
| Dimensiones prioritarias | Protección ante pérdidas El objetivo es mantener un perfil de riesgo medio-bajo, con una confortable adecuación de capital, para fortalecer la confianza de los clientes a través de la solidez financiera. | <ul style="list-style-type: none"> Rentabilidad del negocio Recursos propios y solvencia Crédito Deterioro de otros activos Mercado Estructural de tipos Actuarial | <ul style="list-style-type: none"> Ratios de rentabilidad Ratios de solvencia regulatoria Cálculos basados en los modelos y metodologías avanzadas Magnitudes contables (coste de riesgo y ratio de morosidad) | <ul style="list-style-type: none"> Métricas detalladas que derivan de la descomposición factorial de las métricas de Nivel I o de un mayor desglose. También incorporan elementos de medición del riesgo más complejos y especializados | <ul style="list-style-type: none"> Formación y comunicación Metodologías de medición de riesgos y valoración de activos y pasivos (monitorización RAF) Límites, políticas y facultades Incentivos y nombramientos Herramientas y procesos |
| | Liquidez y Financiación Certeza de poder cumplir con sus obligaciones y necesidades de financiación, incluso en condiciones adversas, mediante financiación estable y diversificada | <ul style="list-style-type: none"> Liquidez y financiación | <ul style="list-style-type: none"> Métricas de liquidez regulatorias e internas que velan por el mantenimiento de unos niveles holgados de liquidez | | |
| | Composición de Negocio Liderazgo en banca minorista y la generación de ingresos y capital equilibrado y diversificado. | <ul style="list-style-type: none"> Crédito | <ul style="list-style-type: none"> Indicadores que fomentan la diversificación (por acreditado, sectorial, etc.) y minimizan la exposición a activos no estratégicos | | |
| | Franquicia Actividad con altos estándares éticos y de gobernanza, fomentando la sostenibilidad, acción social y excelencia operativa. | <ul style="list-style-type: none"> Legal y regulatorio Conducta Tecnológico Otros riesgos operacionales Fiabilidad de la información financiera Reputacional | <ul style="list-style-type: none"> Métricas cuantitativas de riesgos no financieros (i.e. reputacional, operacional) Métricas de número de incidencias en cumplimiento | | |
| Reportes del Sistema de Alertas | | | | | |
| | Mensual al Comité Global del Riesgo | | Trimestral a la Comisión de Riesgos | Semestral al Consejo de Administración | |
| Nivel 1 | <ul style="list-style-type: none"> Verde Tolerancia El Comité Global del Riesgo impulsa un plan de acción y elabora un calendario. Incumplimiento En caso de existir un Plan anterior, explicación de por qué las medidas correctoras no han funcionado y definición de una propuesta de acción para aprobación de la Comisión de Riesgos. Recovery Plan Proceso de Gobernanza del Recovery Plan para reducir la posibilidad de quiebra. | <ul style="list-style-type: none"> Evolución de métricas y proyección de NIVEL I. Estado de incumplimiento y planes de acción. | <ul style="list-style-type: none"> Evolución de métricas y proyección de NIVEL I. Estado de incumplimiento y planes de acción. | | |
| Nivel 2 | Mediante umbrales de referencia. | | | | |

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 <i>CIB and International Banking</i> , 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 <i>CIB and International Banking</i> | ● | | |
| Tecnológico | DE de Medios | | ● | |
| Otros riesgos operacionales | DE de Medios, DG de Negocio y DE <i>CIB and International Banking</i> | | ● | |
| 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.

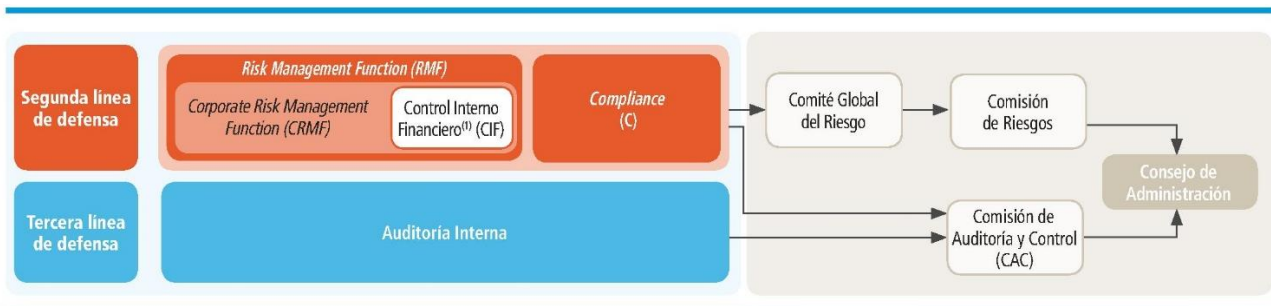
Estas funciones pueden estar integradas en las propias unidades de negocio y soporte al negocio. No obstante, cuando el nivel de complejidad, intensidad o necesidad de focalización así lo requieren, se establecen unidades de control específicas, dotadas de mayor especialización, para asegurar un nivel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

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 |

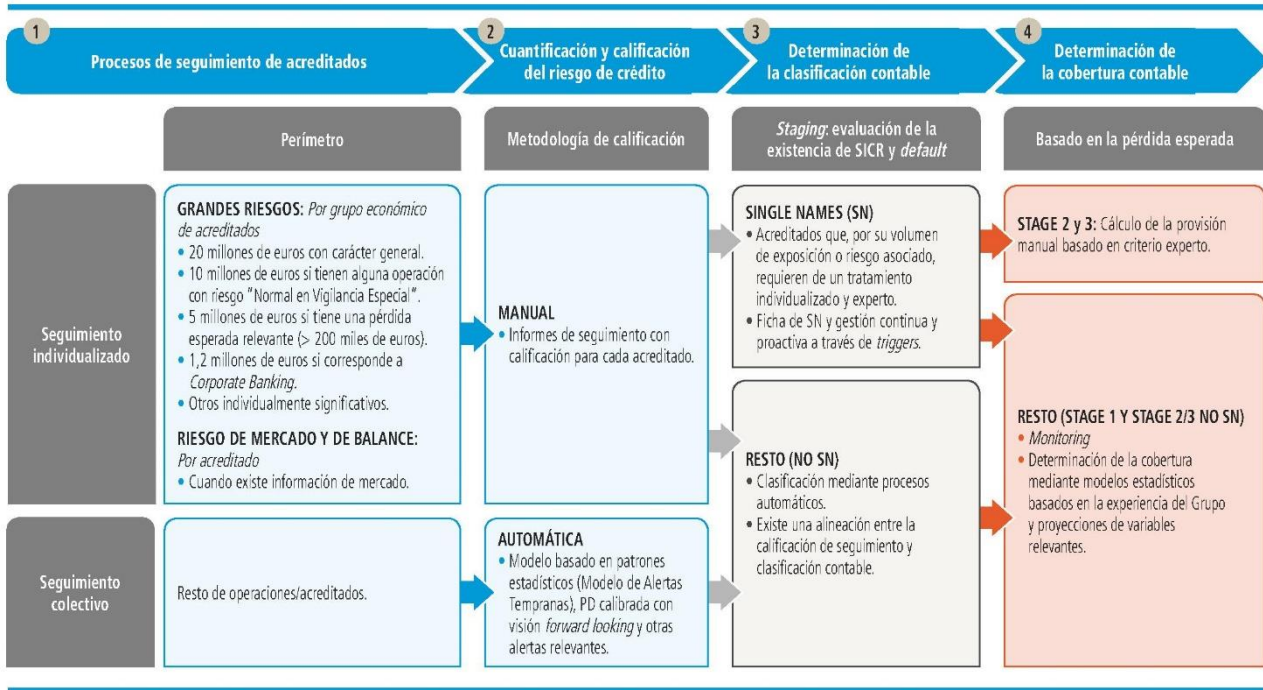
(*) Incluye préstamos y anticipos a la clientela de los epígrafes «Activos financieros a coste amortizado» (Nota 13) y «Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados» (Nota 11)

(**) 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 periodo 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 reestructuración. *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, la 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 Instrumentos de patrimonio de entidades tenedoras de activos inmobiliarios adjudicados o recibidos en pago de deudas | 82 | (21) | (6) | 61 |
| | 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 | | | | DETERIORO DEBIDO AL RIESGO DE CRÉDITO (*) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------------------------|
| | NÚM. DE OPERA- CIONES | IMPORTE EN LIBROS BRUTO | NÚM. DE OPERA- CIONES | IMPORTE EN LIBROS BRUTO | IMPORTE MÁXIMO DE LA GARANTÍA | | |
| | | | | | GARANTÍA INMOBILIARIA | OTRAS GARANTÍAS REALES | |
| 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) |
| <i>De las que: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)</i> | 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) |
| <i>De las que: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)</i> | 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 | | | | DETERIORO DEBIDO AL RIESGO DE CRÉDITO (*) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------------------------|
| | NÚM. DE OPERA- CIONES | IMPORTE EN LIBROS BRUTO | NÚM. DE OPERA- CIONES | IMPORTE EN LIBROS BRUTO | IMPORTE MÁXIMO DE LA GARANTÍA | | |
| | | | | | GARANTÍA INMOBILIARIA | OTRAS GARANTÍAS REALES | |
| 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) |
| <i>De las que: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)</i> | 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) |
| <i>De las que: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)</i> | 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, excluida 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)

| | TOTAL | DEL QUE: GARANTÍA INMOBILIARIA | DEL QUE: RESTO DE GARANTÍAS REALES | PRÉSTAMOS CON GARANTÍA REAL. IMPORTE EN LIBROS SOBRE IMPORTE DE LA ÚLTIMA TASACIÓN DISPONIBLE (LOAN TO VALUE) | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|-----------------|--------------|
| | | | | ≤ 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)

| | TOTAL | DEL QUE: GARANTÍA INMOBILIARIA | DEL QUE: RESTO DE GARANTÍAS REALES | PRÉSTAMOS CON GARANTÍA REAL. IMPORTE EN LIBROS SOBRE IMPORTE DE LA ÚLTIMA TASACIÓN DISPONIBLE (LOAN TO VALUE) | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|-----------------|--------------|
| | | | | ≤ 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) |
| <i>De los que: determinada individualmente</i> | | (52) | (444) | | (78) | (967) |
| <i>De los que: determinada colectivamente</i> | (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 OTRO RESULTADO GLOBAL (NOTA 12) | COMPROMISOS DE PRÉSTAMO Y GARANTÍAS FINANCIERAS (NOTA 24) | | | |
|-------------------------------------|--------------------------------------|---------------|--------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|--------------|------------|---------|
| | PRÉSTAMOS Y ANTICIPOS A LA CLIENTELA | | | | | | VRD | STAGE 1 | STAGE 2 | STAGE 3 |
| | STAGE 1 | STAGE 2 | STAGE 3 | | | | | | | |
| AAA/AA+/AA/AA- | 29.075 | 24 | | 7 | | 932 | 10.451 | 6 | | |
| A+/A/A- | 25.687 | 87 | | 369 | | 9.774 | 8.823 | 21 | | |
| BBB+/BBB/BBB- | 30.968 | 249 | | 244 | | 3.542 | 17.998 | 279 | | |
| "INVESTMENT GRADE" | 85.730 | 360 | | 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

(*) Obligatoria 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 * (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 | | | | | | VRD | STAGE 1 | STAGE 2 | STAGE 3 |
| | 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

(*) Obligatoria 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 VR CON | | | PF MANTENIDOS PARA NEGOCIAR - POSICIONES CORTAS | |
|---------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------|
| | | AF A COSTE AMORTIZADO | AF MANTENIDOS PARA NEGOCIAR | CAMBIOS EN OTRO AF NO DESTINADOS A NEGOCIACIÓN * | | |
| 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 | | | | |
| 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 AF NO DESTINADOS A NEGOCIACIÓN * | | PF MANTENIDOS PARA NEGOCIAR - POSICIONES CORTAS |
|---------------------|-----------------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------|------------|-------------------------------------------------|
| | | | GLOBAL | | |
| 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 |
| <i>De los que: dudosos</i> | 439 | (132) | 0 | 148 |
| <i>Pro memoria: Activos fallidos</i> | 2.385 | | | |
| <i>Pro memoria: Préstamos a la clientela, excluidas Administraciones públicas (negocios en España)(importe en libros)</i> | 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 |
| <i>De los que: dudosos</i> | 856 | (340) | 516 | 354 |
| <i>Pro memoria: Activos fallidos</i> | 2.783 | | | |
| <i>Pro memoria: Préstamos a la clientela, excluidas Administraciones públicas (negocios en España)(importe en libros)</i> | 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 |
| <i>Building Center</i> | 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 |
| <i>Del que: garantiza riesgos dudosos</i> | 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 alternatively, 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 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 (excluidos 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 | PRECIO 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.

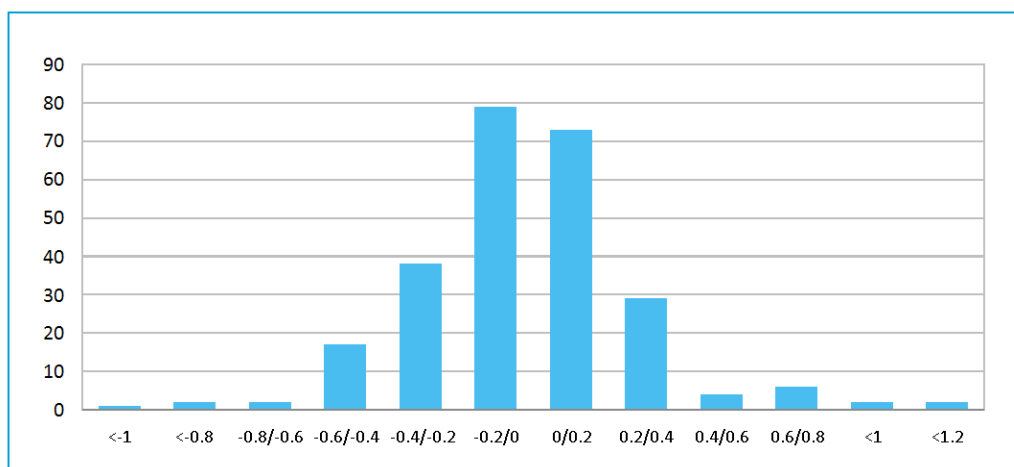
Backtesting

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:

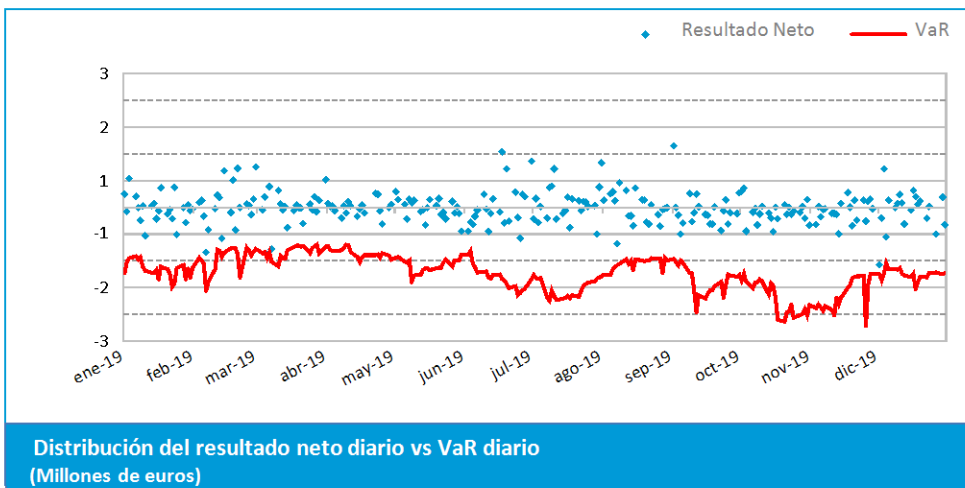
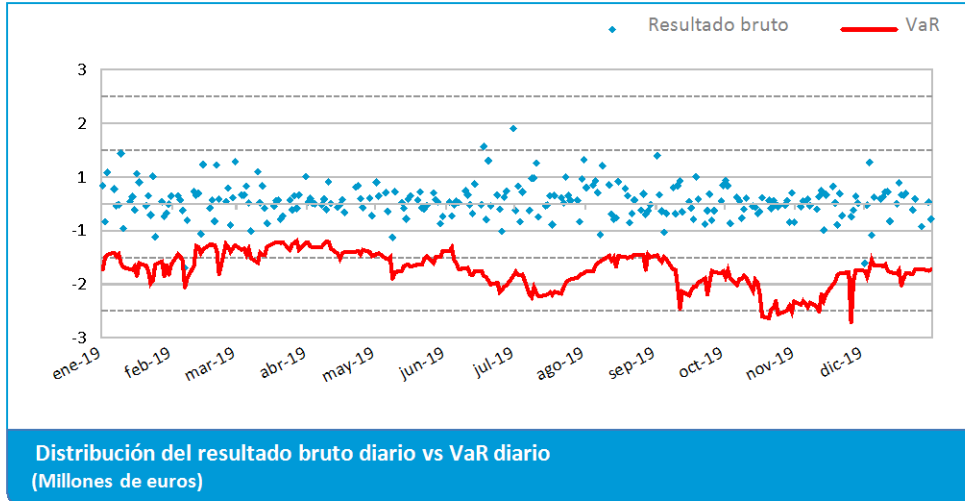
- *Backtest* neto (o hipotético) que relaciona la parte del resultado diario valorado a mercado o *marked-to-market* de las posiciones vivas al cierre de la sesión anterior con el importe del VaR estimado con horizonte temporal de un día, calculado con las posiciones vivas al cierre de la sesión anterior. 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)



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.

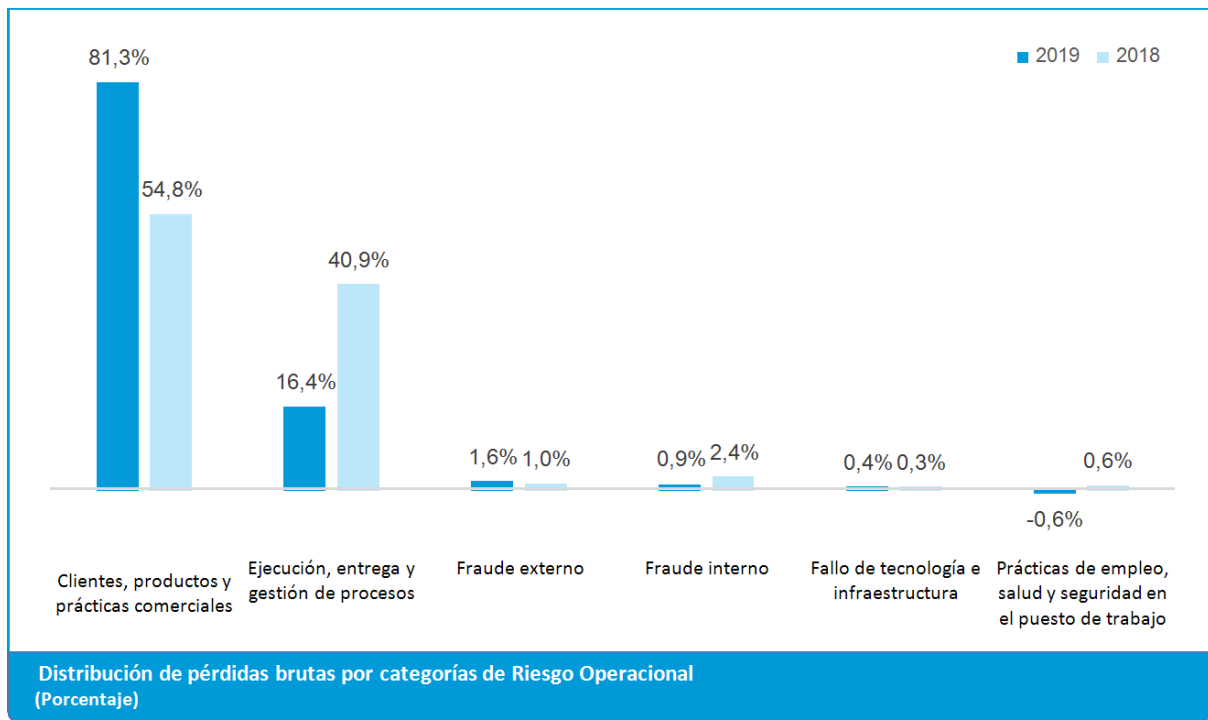
También se realiza un ejercicio de generación de escenarios hipotéticos de pérdidas operacionales extremas, mediante una serie de talleres y reuniones de expertos. El objetivo es que estos escenarios puedan usarse para detectar puntos de mejora en la gestión y complementen los datos históricos internos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



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 vía 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 toda 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. Riesgo estructural de tipos

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 | | | | | | | |
| 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 óptima 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 los 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 |
| <i>de los cuales: bonos garantizados</i> | 2 | 9 | 5 | 4 |
| <i>de los cuales: bonos de titulación de activos</i> | 0 | 92 | 0 | 0 |
| <i>de los cuales: emitidas por Administraciones Públicas</i> | 4.004 | 21.280 | 5.733 | 22.741 |
| <i>de los cuales: emitidas por sociedades financieras</i> | 417 | 1.894 | 906 | 1.432 |
| <i>de los cuales: emitidas por sociedades no financieras</i> | 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 titulación, 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 titulación de activos propios (2) | 0 | 12 | 0 | 251 |
| Bonos garantizados y de titulación 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 garantía de operativa de derivados

(2) Autocarartera de deuda senior

(3) Corresponde a autorcarartera de titulaciones 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 RECIBIDAS O TÍTULOS CEDIDOS | ACTIVOS, GARANTÍAS RECIBIDAS Y AUTOCARTERA EMITIDA (*) | PASIVOS CUBIERTOS, PASIVOS CONTINGENTES RECIBIDAS 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 titulación 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 titulación 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 Sistemática) 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*)

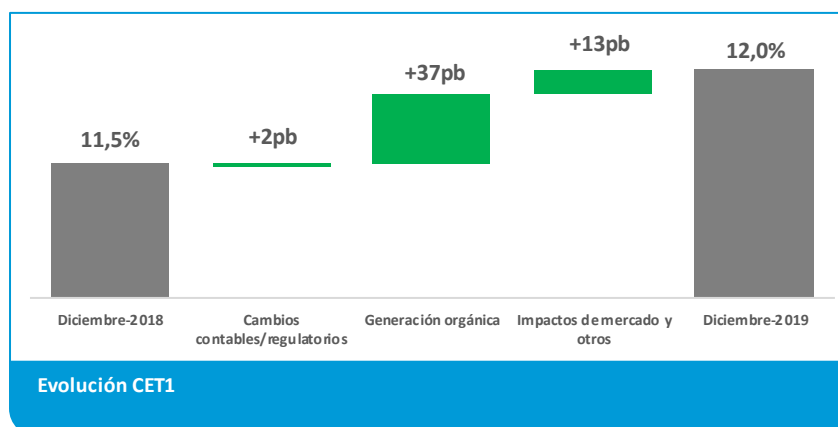
Se detallan a continuación los movimientos de los recursos propios computables:

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 | | 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:



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 titulaciones.

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)

| | CARGO | COMPONENTES FIJOS | | | | | COMPONENTES VARIABLES | | | | | TOTAL 2019 | TOTAL 2018 |
|------------------------------------------|-----------------------|-------------------|----------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------|--|--------------|--------------|
| | | 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) | | | |
| 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, María 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. |
| | 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. |
| Gonzalo Gortázar Rotaeché | Abstención en la deliberación y votación de acuerdo relativo a la concesión de financiación a persona vinculada. |
| | Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a su nombramiento como miembro del Comité de |
| Xavier Vives Torrents | 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. |
| | Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a la venta de inmuebles a la Fundación Bancaria "la Caixa". |
| María Teresa Bassons Boncompte | Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a su reelección como miembro de la Comisión de Nombramientos. |

CONFLICTOS DE INTERÉS

| CONSEJERO | CONFLICTO |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a su nombramiento como miembro de la Comisión de Remuneraciones. |
| María Verónica Fisas Vergés | 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”. |
| Ignacio Garralda Ruiz de Velasco | Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a la ampliación del límite de su tarjeta de crédito. |
| | Abstención en la deliberación y votación de acuerdo relativo a la concesión de financiación a persona vinculada. |
| | Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a su reelección como miembro de la Comisión Ejecutiva del Consejo de Administración. |
| María Amparo Moraleda Martínez | 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 Critería Caixa, S.A.U. (CriteríaCaixa). 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 CriteríaCaixa 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 Rotaache | 0,016 | | 0,007 | | 0,023 |
| Francesc Xavier Vives Torrents | | | | | |
| Marcelino Armenter Vidal | 0,003 | | | | 0,003 |
| M ^a Teresa Bassons Boncompte | | | | | |
| María 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 Masía | | | | | |
| 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)

| | SALDO BRUTO | AJUSTES POR VALORACIÓN | | | SALDO EN BALANCE |
|-----------------------------------------|----------------|------------------------|----------------------|------------------|------------------|
| | | FONDO DE DETERIORO | INTERESES DEVENGADOS | COMISIONES OTROS | |
| Valores representativos de deuda | 13.893 | | 99 | | 13.992 |
| Préstamos y anticipos | 212.146 | (3.576) | 355 | (211) | 208.943 |
| Entidades de crédito | 4.353 | (2) | 4 | | 4.355 |
| Clientela | 207.793 | (3.574) | 351 | (211) | 204.588 |
| TOTAL | 226.039 | (3.576) | 454 | (211) | 222.935 |

DETALLE DE ACTIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO 31-12-2018

(Millones de euros)

| | SALDO BRUTO | AJUSTES POR VALORACIÓN | | | SALDO EN BALANCE |
|-----------------------------------------|----------------|------------------------|----------------------|------------------|------------------|
| | | FONDO DE DETERIORO | INTERESES DEVENGADOS | COMISIONES OTROS | |
| Valores representativos de deuda | 13.804 | | 90 | | 13.894 |
| Préstamos y anticipos | 213.219 | (4.394) | 367 | (236) | 209.028 |
| Entidades de crédito | 7.483 | | 4 | | 7.488 |
| Clientela | 205.736 | (4.394) | 363 | (236) | 201.540 |
| TOTAL | 227.023 | (4.394) | 457 | (236) | 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 |
| Trasposos | (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 |
| <i>1ª aplicación Circular 4/2017 de Banco de España</i> | (13.661) | 13.211 | 0 | (450) |
| Saldo ajustado inicio del ejercicio | 184.478 | 13.211 | 12.271 | 209.960 |
| Trasposos | (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) |
| Trasposos 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 |
| <i>1ª aplicación Circular 4/2017 de Banco de España</i> | (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) |
| Trasposos 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 | | | | | TOTAL | TIPO DE INTERÉS PROMEDIO |
|----------------------------------------------|-------------------------------|------------|------------|---------------|---------------|---------------|--------------------------|
| | < 1 MES | 1-3 MESES | 3-12 MESES | 1-5 AÑOS | >5 AÑOS | | |
| 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)

| ELEMENTO CUBIERTO | RIESGO CUBIERTO | INSTRUMENTO DE COBERTURA UTILIZADO | 31-12-2019 | | | | 31-12-2018 | | |
|-------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|--------------|------------|
| | | | VALOR INSTRUMENTO DE COBERTURA | | CAMBIO EN EL VR UTILIZADO PARA CALCULAR LA INEFICACIA DE LA COBERTURA | INEFICACIA RECONOCIDA EN RESULTADOS | VALOR INSTRUMENTO DE COBERTURA | | |
| | | | ACTIVO | PASIVO | | | ACTIVO | 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)

| ELEMENTO CUBIERTO | RIESGO CUBIERTO | INSTRUMENTO DE COBERTURA UTILIZADO | 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 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 | | |
| | | | ACTIVO | PASIVO | ACTIVO | PASIVO | | | | ACTIVO | PASIVO | |
| Macro-coberturas | Emisiones | Transformación de tipo fijo a tipo variable | | 27.215 | | 1.464 | 89 | (209) | Pasivos financieros a coste amortizado | | 22.179 | |
| | Préstamos a tipo fijo (**) | Transformación de tipo fijo a tipo variable | 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 | 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 | 69 | | n/a | n/a | | 2 | Activos financieros a valor razonable * | 64 | | |
| | Deuda Pública cartera OCI | Transformación deuda tipo fijo inflación a tipo variable | 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 | 1.037 | | n/a | n/a | | 24 | Activos financieros a valor razonable * | 880 | | |
| | Participaciones emitidas | Transformación euribor 12M a euribor 3M | | 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 | 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)

| ELEMENTO CUBIERTO | RIESGO CUBIERTO | INSTRUMENTO DE COBERTURA UTILIZADO | 31-12-2019 | | | | 31-12-2018 | |
|-------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|------------|
| | | | VALOR INSTRUMENTO DE COBERTURA | | IMPORTE RECLASIFICADO DESDE PATRIMONIO A RESULTADOS | INEFICACIA RECONOCIDA EN RESULTADOS | VALOR INSTRUMENTO DE COBERTURA | |
| | | | ACTIVO | PASIVO | | | ACTIVO | PASIVO |
| Macro-coberturas | Préstamos a tipo variable | Transformación de tipo variable a tipo fijo | | | 3 | | 3 | |
| | Préstamos euribor hipotecario | Transformación de euribor Hipotecario a tipo fijo | | | 11 | | | |
| | TOTAL | | | | 11 | | 3 | |
| Micro-coberturas | Deuda Pública indexada a la inflación | Transformación tipo variable indexado a la inflación a tipo fijo | | | | | | |
| | Bonos corporate a variable | Transformación de tipo variable a tipo fijo | | | | | | |
| | Deuda pública indexada en divisa | Transformación de tipo variable en divisa a tipo variable en euros | | | | | | |
| | Instrumentos de patrimonio cartera asociadas * | Valor del instrumento | | | 49 | | 63 | |
| | Resto | | | | | | 2 | |
| TOTAL | | | | | 122 | | 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)

| ELEMENTO CUBIERTO | RIESGO CUBIERTO | INSTRUMENTO DE COBERTURA UTILIZADO | 31-12-2019 | | | 31-12-2018 | |
|-------------------|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| | | | RESERVA DE COBERTURA DE FLUJOS DE EFECTIVO | 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 | 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 | | | 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 | 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) |
| Trasposos | (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 |
| Trasposos | 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 |
| Trasposos | | | | 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) |
| Trasposos | (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 |
| Trasposos | | 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 |
| Trasposos | 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) | OTROS ACTIVOS RESTO | (2) | DERECHOS DE REMATE (1) | OTROS ACTIVOS RESTO | (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) |
| Trasposos 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 |
| Trasposos 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 EN BALANCE |
|--------------------------------------------------|------------------------|----------------------|-----------------|--------------------|---------------------|------------------|
| | SALDO BRUTO | INTERESES DEVENGADOS | MICROCOBERTURAS | COSTES TRANSACCIÓN | PRIMAS Y DESCUENTOS | |
| 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 |
| Cientela | 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 EN BALANCE |
|--------------------------------------------------|------------------------|----------------------|-----------------|--------------------|---------------------|------------------|
| | SALDO BRUTO | INTERESES DEVENGADOS | MICROCOBERTURAS | COSTES TRANSACCIÓN | PRIMAS Y DESCUENTOS | |
| 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 |
| Cientela | 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 |
| <i>de los que: cédulas hipotecarias nominativas</i> | 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)

| FECHA DE EMISIÓN | VENCIMIENTOS | IMPORTE TIPO DE INTERÉS | | IMPORTE PENDIENTE DE AMORTIZACIÓN | |
|------------------------------------|--------------|-------------------------|---------|-----------------------------------|--------------|
| | | 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 |
| <i>Del que: Aportaciones y derramas al FGD pendientes de pago</i> | <i>315</i> | <i>337</i> |
| 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) |
| Trasposos 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) |
| Trasposos 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, entonces 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 reestructuración 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 |

21.3. 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

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 TERCEROS 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 |

23.4. Activos y pasivos fiscales diferidos

A continuación se presenta el movimiento del saldo de estos epígrafes:

MOVIMIENTO DE ACTIVOS FISCALES DIFERIDOS

(Millones de euros)

| | 1ª APLICACIÓN | | | | | 31-12-2018 | REGULARIZACIONES | ALTAS | BAJAS | 31-12-2019 |
|--------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|------------------|------------|--------------|--------------|------------------|------------|--------------|--------------|
| | 31-12-2017 | CIRCULAR 4/2017 | REGULARIZACIONES | ALTAS | BAJAS | | | | | |
| 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 impositivas 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)

| | 1ª APLICACIÓN | | | | | 31-12-2018 | REGULARIZACIONES | ALTAS | BAJAS | 31-12-2019 |
|--------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|------------------|----------|--------------|------------|------------------|-----------|-------------|------------|
| | 31-12-2017 | CIRCULAR 4/2017 | REGULARIZACIONES | ALTAS | BAJAS | | | | | |
| 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 titulaciones 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 titulaciones 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 mediante 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 |
| <i>de las cuales: Valores Propios</i> | <i>5.000</i> | <i>5.000</i> |
| 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 (excluidos 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 |
| <i>de las que: tarjetas de crédito y débito</i> | 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) |
| <i>de las que: operaciones con tarjetas y cajeros</i> | (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

| REMUNERACIÓN EN ACCIONES * | COLECTIVO IDENTIFICADO | PERIODO DE DEVENGO | ESQUEMA DE PAGO | PARÁMETROS EVALUADOS | NIVEL DE CONSECUCCIÓN |
|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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%] | <p>i) Retos individuales (50%) vinculados a los objetivos estratégicos.</p> <p>ii) Retos corporativos (50%) vinculados a los siguientes parámetros:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ROTE (10%) - Ratio de eficiencia core (10%) - Variación de activos problemáticos (10%) - Risk Appetite Framework (RAF) (10%) - Calidad (5%) - Conducta y cumplimiento (5%) | Min [80%] y Máx [120%] Se considerará ajuste cualitativo final [+/- 25%] 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 | <p>Consejeros Ejecutivos y miembros del Comité de Dirección:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 <p>Otros directivos clave del Grupo</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1er ciclo: 100% en 2023 - 2do ciclo: 100% en 2024 - 3er ciclo: 100% en 2025 | <p>i) Incentivo provisional basado en las siguientes métricas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ratio de eficiencia core (40%) - ROTE (40%) - Índice de experiencia del cliente (20%) <p>ii) Incentivo definitivo: ajuste ex post al incentivo provisional basado en las siguientes métricas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - RAF (60%) - Total Shareholder Return (TSR) (30%) - Índice Global de Reputación (IGR) (10%) | Min [80%] y Máx [120%] La concesión del incentivo provisional depende del cumplimiento de un mínimo de ROTE para cada ciclo. 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 | DE 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 |
| <i>Del que Entidades de Crédito</i> | | 0 |
| <i>Del que Clientela</i> | (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 | TOTAL | VALOR RAZONABLE | | | VALOR EN LIBROS | TOTAL | VALOR RAZONABLE | | |
| | | | NIVEL 1 | NIVEL 2 | NIVEL 3 | | | 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 | TOTAL | NIVEL 1 | NIVEL 2 | NIVEL 3 | VALOR EN LIBROS | 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 | <ul style="list-style-type: none"> Swaps: Método del Valor Presente Opciones sobre tipo de cambio: Modelo de <i>Black-Scholes</i>, Volatilidad Local Estocástica, Vanna-Volga Opciones sobre tipo de interés: Modelo de <i>Black Normal</i> Opciones sobre índices y acciones: Modelo de <i>Black-Scholes</i>, Volatilidad local Opciones sobre tasas de inflación: Modelo de <i>Black Normal</i> Crédito: Método del Valor Presente e Intensidad de <i>Default</i> | <ul style="list-style-type: none"> Curvas de tipo de interés Correlaciones (renta variable) Dividendos (renta variable) Probabilidad de <i>default</i> para el cálculo CVA y DVA |
| | Valores representativos de deuda | Método del Valor Presente | <ul style="list-style-type: none"> 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 | <ul style="list-style-type: none"> 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 | <ul style="list-style-type: none"> 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 | <ul style="list-style-type: none"> Curvas de tipo de interés Primas de riesgo de crédito Comparables de mercado Precios observados en mercado <i>Net Asset Value</i> Valor Teórico contable |
| | Valores representativos de deuda | | |
| Activos financieros a coste amortizado | Valores representativos de deuda | Método del Valor Presente | <ul style="list-style-type: none"> Curvas de tipo de interés Primas de riesgo Comparables de mercado Precios observados en mercado <i>Net Asset Value</i> Valor Teórico contable |
| | Préstamos y partidas a cobrar | Método del Valor Presente | <ul style="list-style-type: none"> 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 | <ul style="list-style-type: none"> Curvas de tipo de interés Correlaciones (renta variable) Dividendos (renta variable) Probabilidad de <i>default</i> para el cálculo CVA y DVA |
| | Opciones sobre tipo de interés | Modelo de <i>Black</i> | |
| Pasivos financieros a coste amortizado | Depósitos | Método del Valor Presente | <ul style="list-style-type: none"> 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 | <ul style="list-style-type: none"> 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 |

Trasposos entre niveles

Los trasposos 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 |
| <i>De las que: reconocidas en el pasivo del balance</i> | <i>17.506</i> | <i>19.092</i> |
| 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 |
| <i>De los que: Préstamos mantenidos en balance</i> | <i>4.572</i> | <i>5.173</i> |
| Certificados de transmisión de hipoteca emitidos | 19.455 | 20.680 |
| <i>De los que: Préstamos mantenidos en balance</i> | <i>19.452</i> | <i>20.676</i> |
| 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 |
| <i>Del que: Promociones inmobiliarias</i> | <i>3.948</i> | <i>1.564</i> | <i>4.052</i> | <i>1.792</i> |
| 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 |
| <i>De los que: Viviendas de protección oficial</i> | <i>1.954</i> | <i>1.664</i> | <i>2.154</i> | <i>1.745</i> |
| 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 |
| <i>De los que: Viviendas de protección oficial</i> | <i>26.662</i> | <i>8</i> | <i>28</i> | <i>8</i> |
| 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 | | |
| <i>Adquisición temporal de activos</i> | | | | 257 | | | | | | | | |
| <i>Préstamos hipotecarios</i> | 25 | 31 | | 48 | | 2 | 7 | 8 | 10 | 6 | | |
| <i>Resto</i> | | 1 | 13.595 | 12.250 | 445 | 600 | | | 10 | 5 | | |
| <i>De los que: corrección de valor</i> | | | (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 | | |

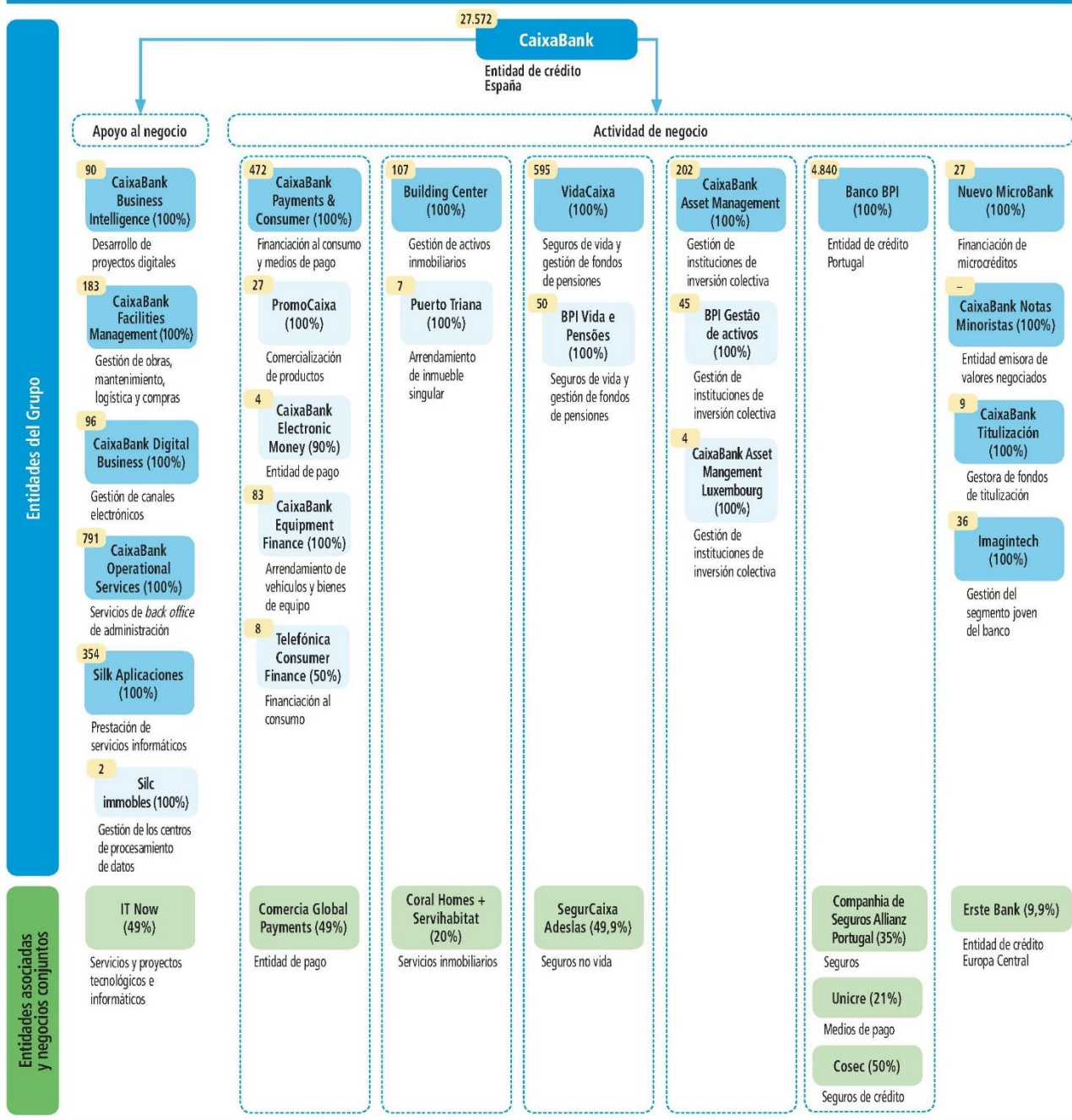
(1) "Accionista significativo" son aquellos accionistas que ostenten la condición de entidad dominante o que ejerzan control conjunto o influencia significativa sobre el Grupo, ésta última en los términos definidos en la NIC 28, independientemente de sus derechos económicos. En este sentido, hacen referencia únicamente a aquellos saldos y operaciones realizadas con la Fundación Bancaria "la Caixa", CriteríaCaixa y sus entidades dependientes. A 31 de diciembre de 2019 y 2018 la participación de CriteríaCaixa 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.















■ Número de empleados.

■ Entidades dependientes con participación directa de CaixaBank.

■ Entidades dependientes con participación indirecta de CaixaBank.

Nota: Se incluyen las entidades más relevantes por su contribución al Grupo, excluyéndose las operativas de naturaleza accionarial (dividendos) y operativa extraordinaria.

| Sociedades afectas a vinculación | Naturaleza de la vinculación |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>CaixaBank presta al Grupo FBLC (incluido CriteríaCaixa) determinados servicios de intermediación financiera, amparados en el Protocolo Interno de Relaciones suscrito por las partes.</p> |
|  | <p>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 CriteríaCaixa y a la Fundación Bancaria "la Caixa", de acuerdo con la legislación vigente.</p> |
|  | <p>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.</p> |
|  | <p>CaixaBank percibe comisiones de los servicios de sus filiales y asociadas comercializados a través de su red en España.</p> |
|  | <p>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.</p> |
|  | <p>IT Now (<i>joint venture</i> 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 CriteríaCaixa) y al resto de filiales del Grupo CaixaBank.</p> |
|  | <p>CaixaBank Business Intelligence y CaixaBank Digital Business prestan a CaixaBank servicios de desarrollo de proyectos digitales y gestión de canales electrónicos, respectivamente.</p> |
|  | <p>CaixaBank Operational Services y CaixaBank Facilities Management prestan a las entidades del colectivo identificado, servicios de <i>backoffice</i> administrativo y servicios de gestión de obras, mantenimiento, logística y compras, respectivamente.</p> |
|  | <p>CaixaBank tiene externalizado en VidaCaixa ciertos compromisos con empleados.</p> |
|  | <p>Silc inmuebles mantiene la propiedad y realiza el mantenimiento de los centros de procesamiento de datos, los cuales están arrendados a CaixaBank.</p> |
|  | <p>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.</p> |
|  | <p>Servihabitat presta servicios de <i>servicing</i> 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.</p> |

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

| TIPO DE RESOLUCION | SAC Y AC | | BANCO DE ESPAÑA | | CNMV | |
|----------------------------------------|---------------|---------------|-----------------|--------------|-----------|-----------|
| | 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 | | CAPITAL SOCIAL | RESERVAS RESULTADOS | COSTE DE LA PARTICIPACIÓN DIRECTA (NETO) |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------|--------|----------------|---------------------|------------------------------------------|
| | | | DIRECTA | TOTAL | | | |
| 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 Representação 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 administración | 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 Titulización 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 Mutua, 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 | | CAPITAL SOCIAL | RESERVAS | RESULTADOS | COSTE DE LA PARTICIPACIÓN DIRECTA (NETO) |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------|--------|----------------|----------|------------|------------------------------------------|
| | | | DIRECTA | TOTAL | | | | |
| Estugest, S.A. | Actividades de gestión 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 Teguisse 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 Inmobles, 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 Mediación, 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)

(1 / 1)

| DENOMINACIÓN SOCIAL | ACTIVIDAD | DOMICILIO | % PARTICIPACIÓN | | ACTIVO | PASIVO | INGRESOS ORDINARIOS | CAPITAL SOCIAL | RESERVAS | RESULTADOS | RESULTADO INTEGRAL | COSTE DE LA PARTICIPACIÓN | DIVIDENDOS DEVEN- |
|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------|-----------------|-------|---------|---------|---------------------|----------------|-----------|------------|--------------------|---------------------------|---------------------------------------|
| | | | DIRECTA | TOTAL | | | | | | | TOTAL | DIRECTA (NETO) | GADOS POR LA PARTI- CIPACIÓN 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 | | ACTIVO | PASIVO | INGRESOS ORDINARIOS | CAPITAL SOCIAL | RESERVAS | RESULTADOS | RESULTADO INTEGRAL | COSTE DE LA PARTICIPACIÓN | DIVIDENDOS |
|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------|-------|-------------|-------------|---------------------|----------------|------------|------------|--------------------|---------------------------|---------------------------------------|
| | | | DIRECTA | TOTAL | | | | | | | TOTAL | DIRECTA (NETO) | 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. | Holdings 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 biotecnología | 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)

(2 / 2)

| DENOMINACIÓN SOCIAL | ACTIVIDAD | DOMICILIO | % PARTICIPACIÓN | | PASIVO | INGRESOS ORDINARIOS | CAPITAL SOCIAL | RESERVAS | RESULTADOS | RESULTADO INTEGRAL TOTAL | COSTE DE LA PARTICIPACIÓN DIRECTA (NETO) | DIVIDENDOS DEVENGADOS POR LA PARTICIPACIÓN TOTAL | |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------|-------|-----------|---------------------|----------------|----------|------------|--------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------|
| | | | DIRECTA | TOTAL | | | | | | | | | |
| Portic Barcelona, S.A. | Otros Servicios relacionados con las tecnologías 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 - Instituição 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 ANDRÉS CEJAS GALVEZ |
| JOSE MANUEL CRUZ MUÑOZ |
| 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



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 que 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.

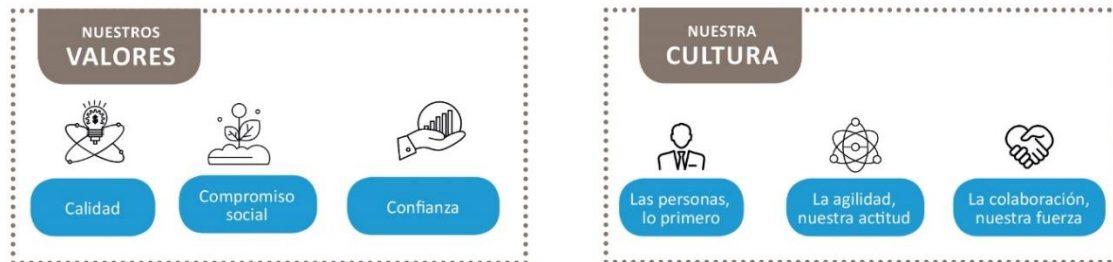
Contribuimos al progreso de la sociedad:

- 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 CriteriumCaixa 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.



NUESTRA MISIÓN

Contribuir al bienestar financiero de nuestros clientes y al progreso de toda la sociedad



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

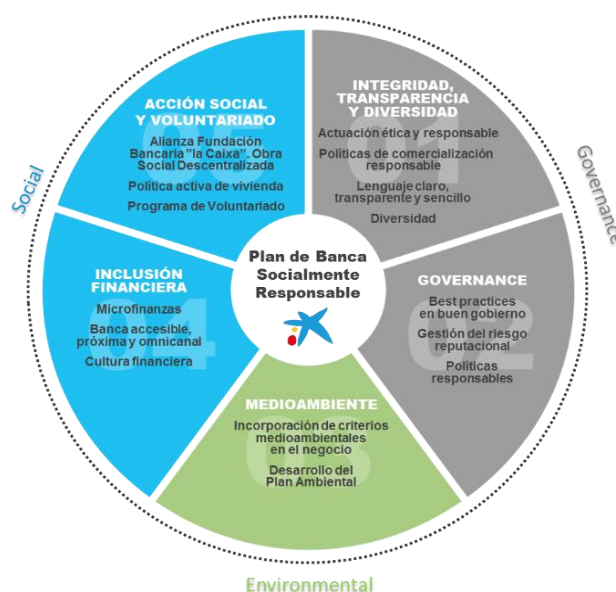
Socialmente responsable, que cubre todas las necesidades financieras y aseguradoras

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 anexo a este documento.

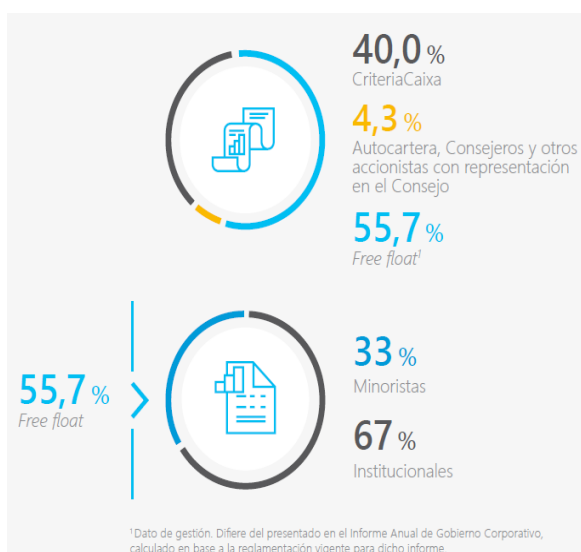
Estructura accionarial

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.

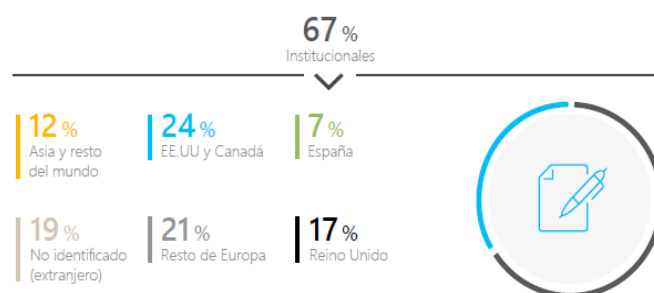
Dicho capital social se distribuye del siguiente modo:

| 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.

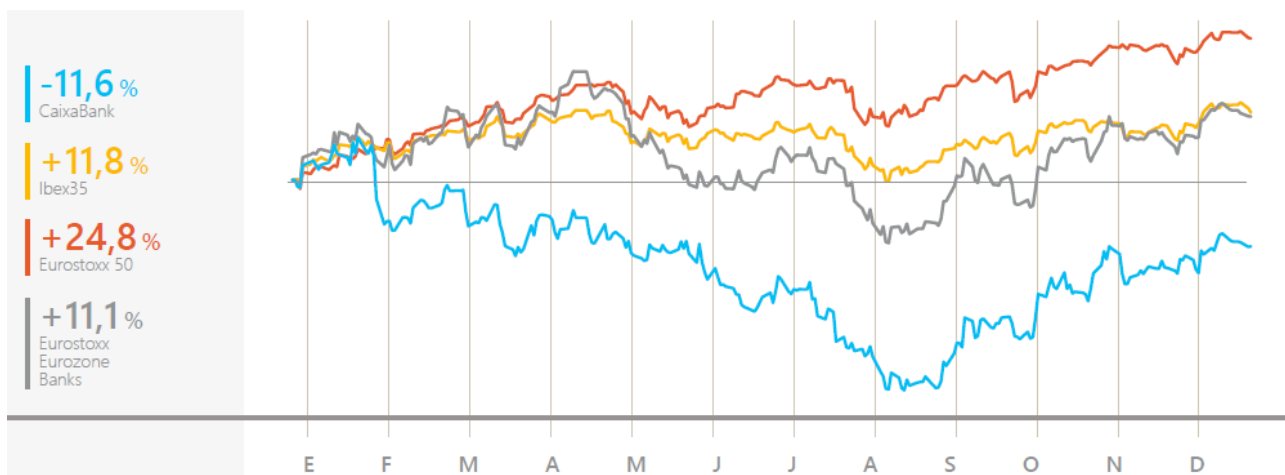
Evolución de la acción en 2019

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 comedita 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.

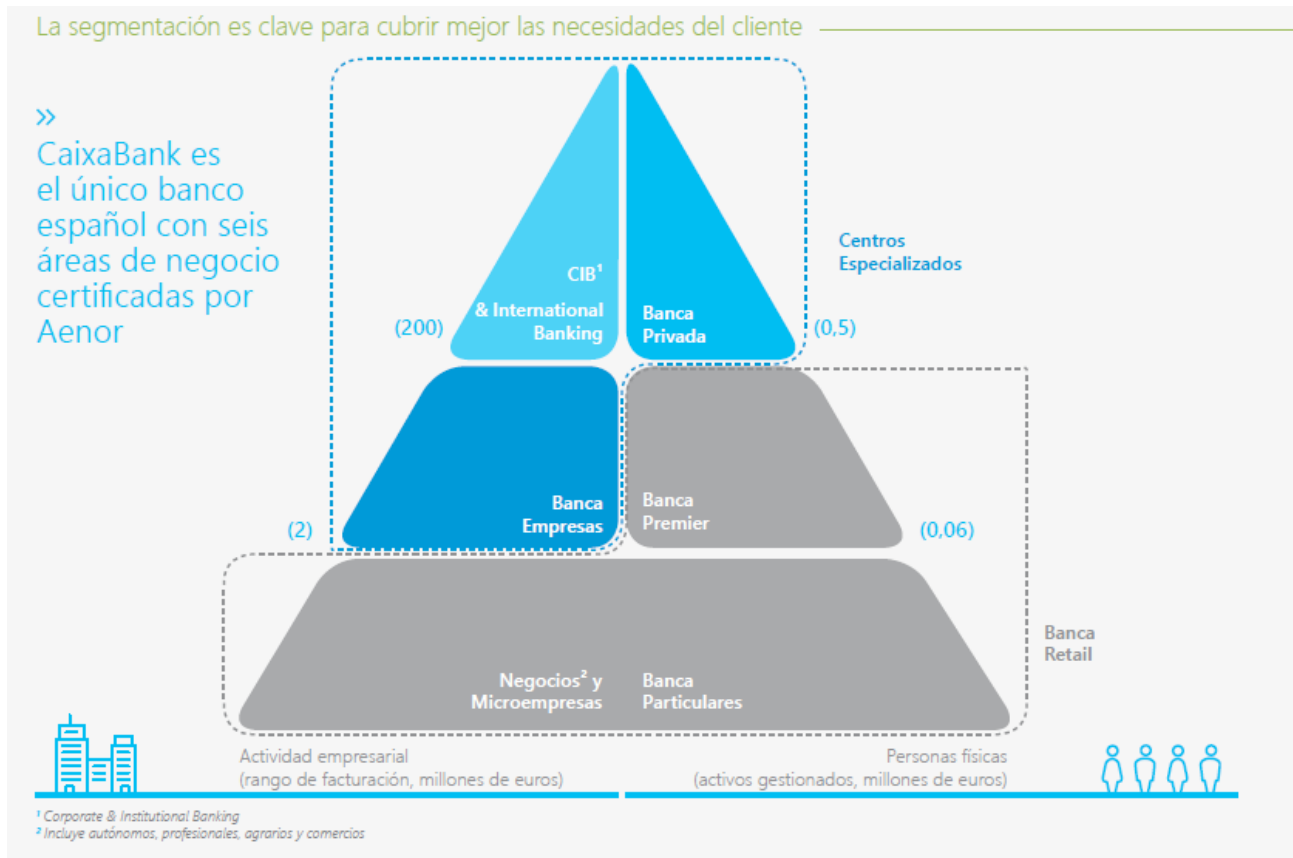
En el ejercicio 2019, el volumen de negociación en euros de la acción y el número de títulos negociados cayeron un -45,3 % y un -21,3 %, respectivamente.

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.

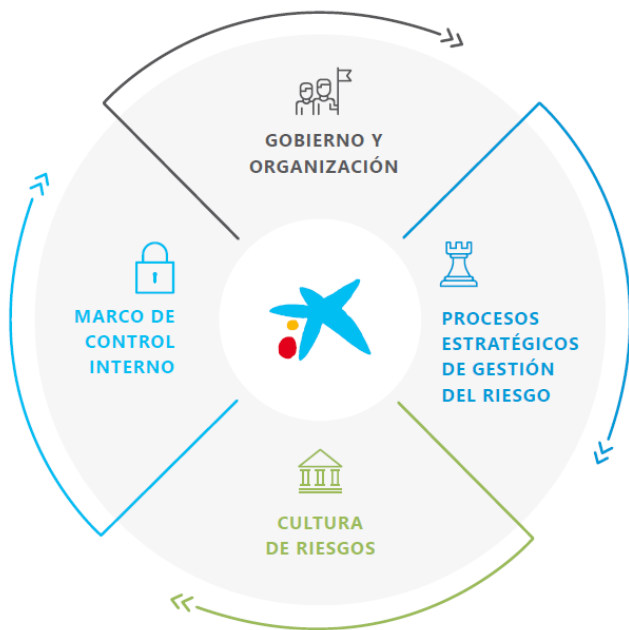
La información sobre la evolución de las distintas áreas de negocio de CaixaBank, S.A. se encuentra recogida en el punto 01: Modelo de negocio, del Informe de Gestión Consolidado del Grupo CaixaBank.

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:

>> ELEMENTOS CENTRALES DE LA GESTIÓN Y CONTROL DE RIESGOS



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 | <p>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.</p> | <p>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.</p> | <p>En 2019, la rentabilidad medida como RoTE se ha situado por encima del coste de capital cuando se excluye el impacto del Acuerdo Laboral.</p> <p>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.</p> |

| | Definición en el Catálogo de Riesgos Corporativo | Gestión del riesgo | Principales hitos en 2019 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| RIESGOS DEL MODELO DE NEGOCIO | | | |
|  Recursos propios / Solvencia | <p>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.</p> | <p>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).</p> | <p>El CET1 es del 12,0%, cumpliéndose con holgura los requerimientos mínimos y situándose el buffer MDA (<i>Maximum Distributable Amount</i>) en 4.805MM€. Durante 2019 se ha realizado una gestión activa de preparación de la cobertura de los futuros requerimientos MREL (<i>Minimum Required Eligible Liabilities</i>): 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€.</p> |
|  Liquidez y financiación | <p>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.</p> | <p>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.</p> | <p>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 (<i>liquidity coverage ratio</i>, 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.</p> |
| RIESGOS ESPECÍFICOS DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA | | | |
|  Crédito | <p>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.</p> | <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. | <p>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).</p> |
|  Deterioro de otros activos | <p>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.</p> | <p>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</p> | |

| | Definición en el Catálogo de Riesgos Corporativo | Gestión del riesgo | Principales hitos en 2019 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| RIESGOS ESPECÍFICOS DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA | | | |
|  Mercado | <p>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.</p> | <p>Su gestión se centra en mantener un riesgo bajo y estable muy por debajo de los límites de tolerancia establecidos.</p> | |
|  Estructural del tipos | <p>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.</p> | <p>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.</p> | <p>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.</p> |
| RIESGO OPERACIONAL Y REPUTACIONAL | | | |
|  Legal / Regulatorio | <p>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.</p> | <p>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.</p> | <p>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.</p> |
|  Conducta | <p>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.</p> | <p>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.</p> | <p>Impulso de la cultura de conducta, con dos palancas principales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Refuerzo de las políticas, procedimientos y controles anticorrupción y de conflictos de intereses.</p> |

| | Definición en el Catálogo de Riesgos Corporativo | Gestión del riesgo | Principales hitos en 2019 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| RIESGO OPERACIONAL Y REPUTACIONAL | | | |
|  Tecnológico | <p>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.</p> | <p>Su gestión consiste en la identificación, implementación y monitorización de indicadores vinculados a los diferentes ámbitos en los que se divide el Riesgo Tecnológico. Asimismo CaixaBank mantiene el alineamiento con los estándares internacionales más prestigiosos en materia de Tecnologías de la Información (IT).</p> | <p>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.</p> |
|  Otros riesgos operacionales | <p>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.</p> | <p>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 <i>stakeholders</i> relevantes (p.e. clientes), que se deriven del funcionamiento de procesos y de sistemas internos o de la actuación de terceros.</p> | <p>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.</p> |
|  Fiabilidad de la información financiera | <p>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.</p> | <p>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.</p> | |
|  Reputacional | <p>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 <i>Step-In</i>).</p> | <p>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.</p> | <p>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.</p> |

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 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 (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 de depósito (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.

- **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:

| FINANZAS SOSTENIBLES | FISCALIDAD | INNOVACIÓN Y DIGITALIZACIÓN | ESTABILIDAD FINANCIERA Y FORTALECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO | PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y TRANSPARENCIA |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> 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 | <ul style="list-style-type: none"> 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 | <ul style="list-style-type: none"> 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 | <ul style="list-style-type: none"> 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. | <ul style="list-style-type: none"> 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) |

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 **ciberdelincuencia 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 reestructuración 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 respetando 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 **adhiera 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 | | Variación interanual |
|--------------------------------------------------------------|-------------------|---------|----------------------|
| | 2019 | 2018 | |
| RESULTADOS | | | |
| Margen de intereses | 4.951 | 4.907 | 0,9% |
| Comisiones netas | 2.598 | 2.583 | 0,6% |
| Ingresos <i>core</i> | 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) |
| 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 |
| <i>Liquidity Coverage Ratio (últimos 12 meses)</i> | 186% | 196% | (10) |
| <i>Net Stable Funding Ratio (NSFR)</i> | 129% | 117% | 12 |
| <i>Loan to deposits</i> | 100% | 105% | (5) |
| SOLVENCIA | | | |
| <i>Common Equity Tier 1 (CET1)</i> | 12,0% | 11,5% | 0,5 |
| <i>Tier 1</i> | 13,5% | 13,0% | 0,5 |
| <i>Capital total</i> | 15,7% | 15,3% | 0,4 |
| <i>MREL</i> | 21,8% | 18,9% | 2,9 |
| Activos ponderados por riesgo (APR) | 147.880 | 145.942 | 1.938 |
| <i>Leverage Ratio</i> | 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 |
| <i>Adquisición de vivienda</i> | 88.475 | 91.642 |
| <i>Otras finalidades</i> | 35.859 | 35.404 |
| Crédito a empresas | 91.308 | 85.817 |
| <i>Sectores productivos ex-promotores</i> | 85.245 | 79.515 |
| <i>Promotores⁸</i> | 6.063 | 6.302 |
| Sector público | 11.764 | 11.830 |
| Crédito a la clientela, bruto⁹ | 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 |
| <i>Ahorro a la vista</i> | 189.552 | 174.256 |
| <i>Ahorro a plazo¹⁰</i> | 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 clientes¹² | 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 seguros¹³** (+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% |
| <i>Adquisición de vivienda</i> | 3,4% | 3,8% |
| <i>Otras finalidades</i> | 6,7% | 7,2% |
| Crédito a empresas | 3,2% | 5,4% |
| <i>Sectores productivos expromotores</i> | 2,9% | 4,7% |
| <i>Promotores</i> | 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 |
| <i>Del que: saldo disponible en póliza no HQLA</i> | 30.330 | 16.836 |
| <i>Del que: HQLA</i> | 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 %) |
| | | 1.000 | 5 años | 2,47 % (midswap +2,25 %) |
| | | 50 | 10 años | 2,00 % (midswap +1,56 %) |
| Deuda Senior non preferred | 3.382 | 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 perímetro CaixaBank consolidado sin BPI (perímetro 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 CET1¹⁶, 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 APRs¹⁷ del 21,8 % considerando la totalidad de los pasivos actualmente elegibles⁵ 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 Rotaeché (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 Rotaeché 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 Rotaeché 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 Nombres, 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 Rotaache

D^a. María Amparo Moraleda Martínez

D. Marcelino Armenter Vidal

D^a. 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 Nombres 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:

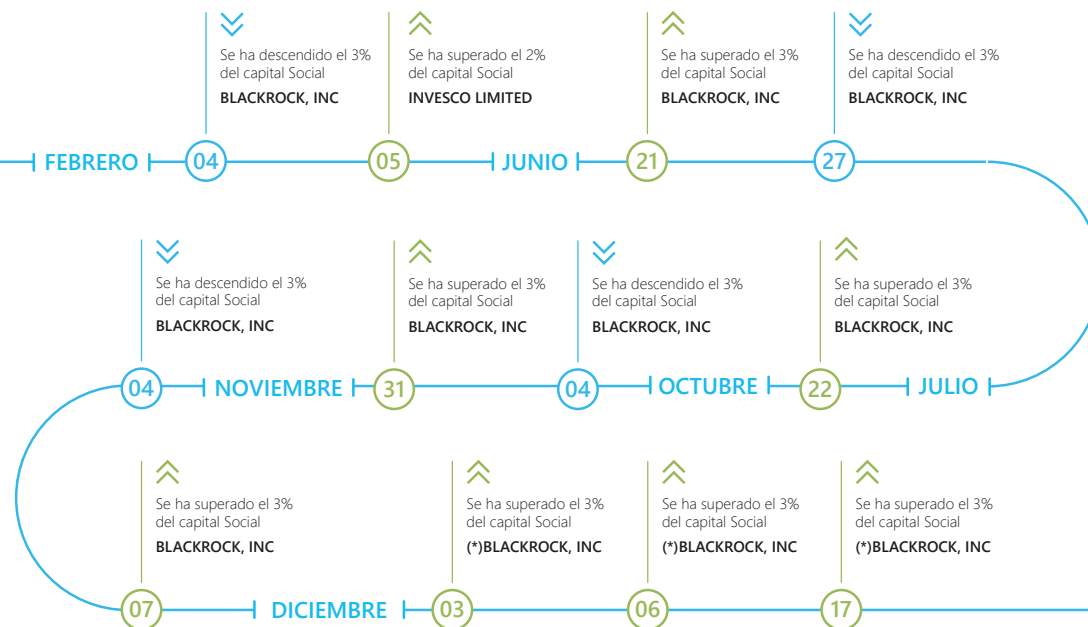
| Nombre o denominación social del titular indirecto | Nombre o denominación social del titular directo | % derechos de voto atribuidos a las acciones | % derechos de voto a través de instrumentos financieros | % total de derechos de voto |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 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 |

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.

>> MOVIMIENTOS EN LA ESTRUCTURA ACCIONARIAL MÁS SIGNIFICATIVOS ACAECIDOS DURANTE EL EJERCICIO:



(*) 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 Rotaache | 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 Unsain | 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 Masía | 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", Critería 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", Critería, 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 Critería 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 Critería 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 Critería Caixa, S.A.U. Miembro del Consejo de Administración de Saba Infraestructuras, S.A. Consejero de Inmo Critería 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 Critería 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.

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.

»» 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 Criterias 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.

Autocartera y autorización de la Junta General (A.9 y A.10)

>> A FECHA DE CIERRE DEL EJERCICIO:

>>

NÚMERO DE ACCIONES DIRECTAS

2.705.936

>>

NÚMERO DE ACCIONES INDIRECTAS (*)

423.157

>>

% TOTAL SOBRE CAPITAL SOCIAL

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 quórum 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:

| Fecha Junta General | % de presencia física | % en representación | Datos de Asistencia | | |
|-----------------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|-------|-------|
| | | | % Voto a distancia | | |
| | | | 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 Rotaeché | | 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 Garraida 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**

>> **CONSEJEROS EXTERNOS DOMINICALES**



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 Critería 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



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 CriteríaCaixa. 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 Critería 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 Critería 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 Col·legi Oficial de Farmacèutics de Barcelona (1997-2004) y Secretaria General del Consell de Col·legis 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 Farmacèutica" y "l'Informatiu del COFB".

Ha sido consejera en "la Caixa" (2005-2014), Critería 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 CriteríaCaixa 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 Autònoma 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 Satlantix 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 International 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 Filológica 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**

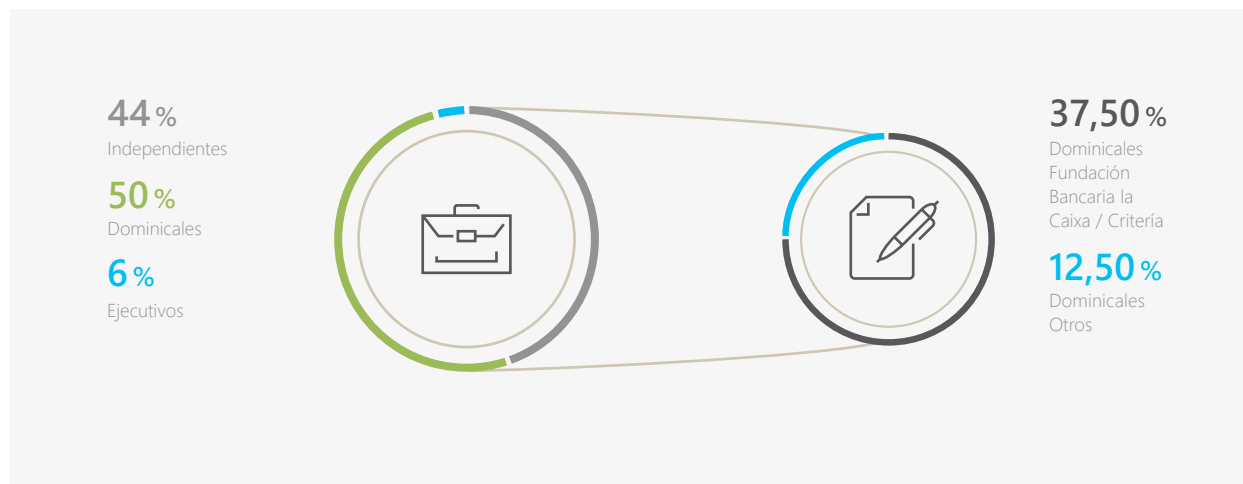
7

>> **% 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 Retribu-

ciones 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 Rotaeché | Vidacaixa, S.A., de Seguros y Reaseguros | Presidente | No |
| Don Gonzalo Gortázar Rotaeché | 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.

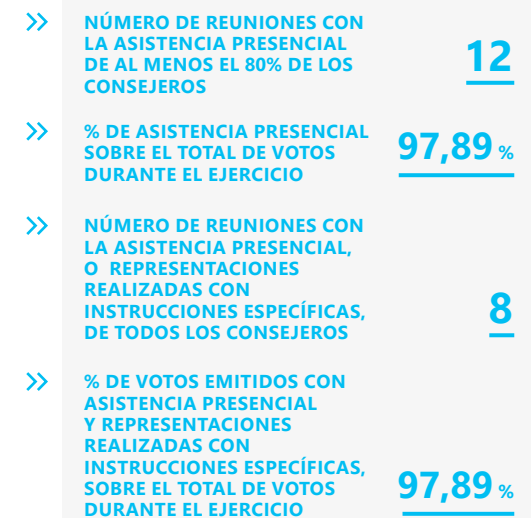
Asimismo se dispone en la regulación interna que la representación podrá conferirse por cualquier medio postal, electrónico o por fax siempre que quede asegurada la identidad del consejero.

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.

El Consejo de Administración ha celebrado doce reuniones así como una sesión de trabajo "off-site" el 26 de septiembre.



»



NÚMERO DE REUNIONES DEL CONSEJO

12

»



NÚMERO DE REUNIONES DEL CONSEJO SIN LA ASISTENCIA DEL PRESIDENTE

0

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.

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.

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.

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 individua-

les, 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 pre-

vistos legalmente para ser consejeros independientes, distinto al establecido en la normativa.

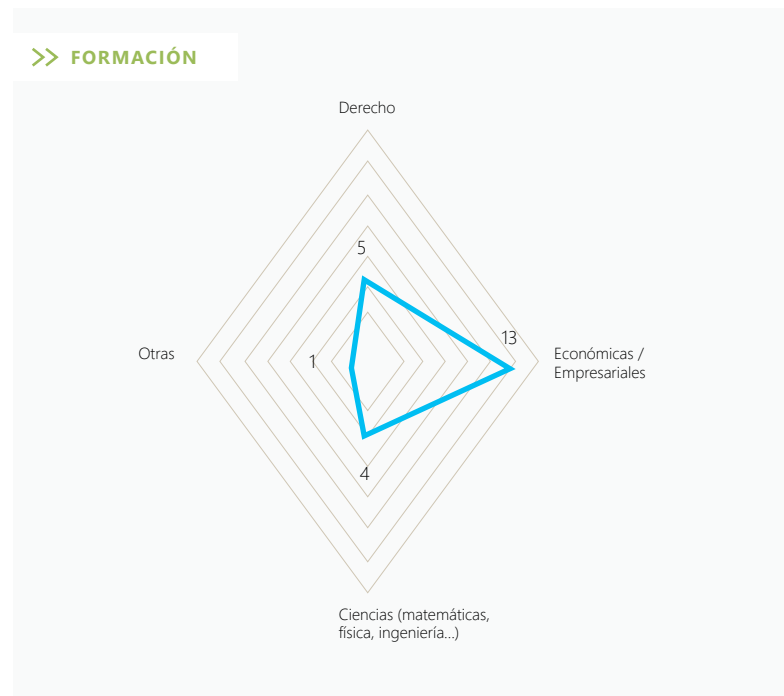
Los consejeros cesan en el cargo cuando haya transcurrido el período para el que fueron nombrados, cuando lo decida la Junta General en uso de las atribuciones que tiene conferidas legal o estatutariamente y cuando renuncien.

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)



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 incurso 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 Nom-

bramientos 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 impropcedente 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

Consejero Delegado y 3 miembros del Comité de Dirección, 5 Directivos y 23 mandos intermedios

DESCRIPCIÓN DEL ACUERDO

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 Institutional 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 Inmobles.



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 Vida-Caixa, 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 M ^a 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-Figuera | 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 Administración | 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 Rotaeché | Vocal | Ejecutivo |
| Doña María Verónica Fisas Vergés | Vocal | Independiente |
| Doña María Amparo Moraleda Martínez | Vocal | Independiente |
| Don Francesc Xavier Vives Torrents | Vocal | Independiente |



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.

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 |



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, la 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 informa-

ción 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 |



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 |



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.

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 Rotaèche | Vocal | Ejecutivo |
| Doña María Amparo Moraleda Martínez | Vocal | Independiente |
| Don Marcelino Armenter Vidal | Vocal | Dominical |
| Doña Cristina Garmendia Mendizábal | Vocal | Independiente |



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 Garmendía 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:

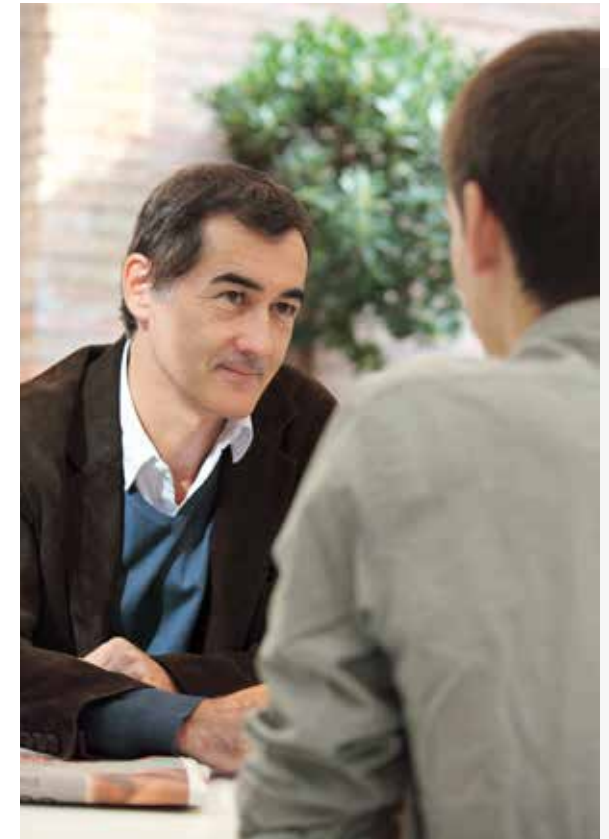
- a. que se realicen en virtud de contratos cuyas condiciones estén estandarizadas y se apliquen en masa a un elevado número de clientes;
- b. que se realicen a precios o tarifas establecidos con carácter general por quien actúe como administrador del bien o servicio de que se trate; y
- c. que su cuantía 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 CriteríaCaixa 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", CriteríaCaixa, 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 determi-

nados 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 CriteríaCaixa, 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 Critería 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

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>E.1 Explique el alcance del Sistema de Control y Gestión de Riesgos de la sociedad, incluidos los de naturaleza fiscal.</p> | <p>Ver apartado 3.2. Gobierno, gestión y control de riesgos en la Nota 3 de las CAC.</p> |
| <p>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.</p> | <p>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.</p> |
| <p>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.</p> | <p>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.</p> |
| <p>E.4 Identifique si la entidad cuenta con niveles de tolerancia al riesgo, incluido el fiscal.</p> | <p>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.</p> |
| <p>E.5 Indique qué riesgos, incluidos los fiscales, se han materializado durante el ejercicio.</p> | <p>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.</p> |
| <p>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.</p> | <p>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.</p> |

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 SCIF), 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



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 Caixa-Bank**, 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 **audito-**

ría interna y una tercera sesión en la que se ha impartido formación sobre los **activos fiscales diferidos** del Grupo.

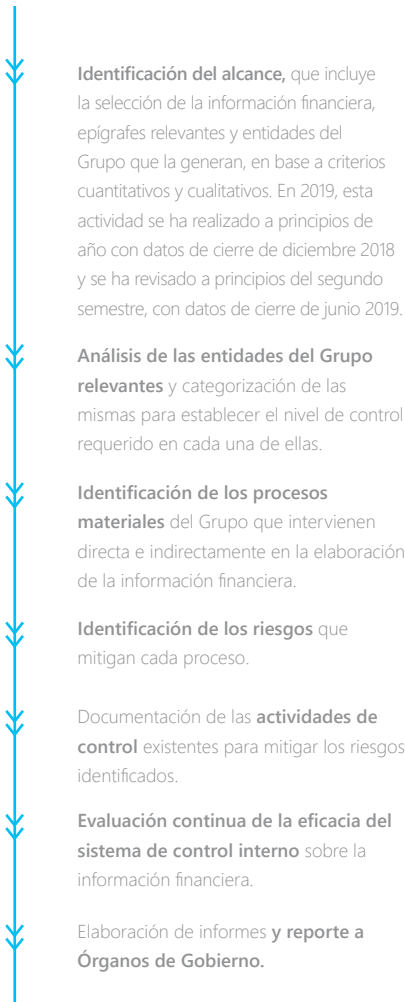
- Una sesión de trabajo monográfica de la Comisión de Riesgos en la que se ha impartido formación a sus miembros sobre **Modelos de Riesgo de Crédito**, más 15 exposiciones monográficas dentro de la agenda de la Comisión de Riesgos, resaltando especialmente los monográficos referidos a riesgos del Catálogo.

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:



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 (Committee 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, Caixa-Bank 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 SCIF como en la Norma SCIF, 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 Continuidad 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.

Mecanismos para la elaboración de la información financiera

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.

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.

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:

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.

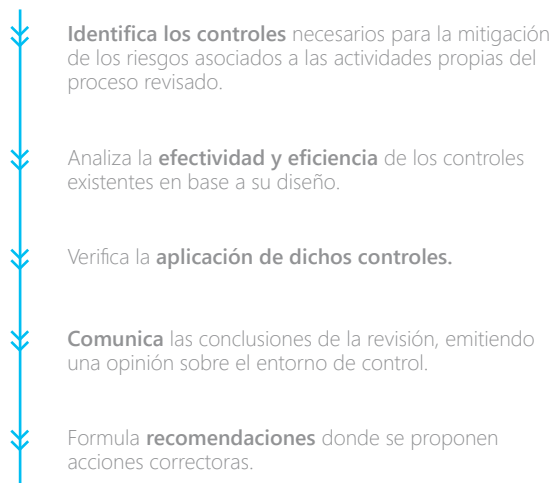
- La **revisión del Plan Anual de Auditoría Interna**, evaluando si su alcance es suficiente para dar una adecuada cobertura a los principales riesgos a los que se encuentra expuesta la Entidad. Posteriormente, el Plan Anual es trasladado al Consejo de Administración.
- La **revisión y evaluación de 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:



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 continuo 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 SCIF, 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 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

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 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 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 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 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 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 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 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, sobretudo 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 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 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 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 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 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 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 concorra 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 vengán propiciados por el criterio de proporcionalidad señalado en la recomendación 16.

Cumple 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 Cumple parcialmente Explique

48

Que las sociedades de elevada capitalización cuenten con una comisión de nombramientos y con una comisión de remuneraciones separadas.

Cumple 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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



Alianza con "la Caixa", la primera Obra Social de España y una de las mayores fundaciones del mundo.



Compromiso de fomentar, promocionar y divulgar nuevos conocimientos sobre la responsabilidad social corporativa (2008).



Cátedra para promover la innovación y la sostenibilidad en la industria de los agronegocios (2016).



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).



Entidad que representa a las cajas de ahorro en España. Existen diferentes comités con participación de equipos CaixaBank.



Promueve el crecimiento económico ligado a una economía baja en carbono a través de la colaboración público-privada, CaixaBank es socio fundador (2016).



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).



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).



Fomenta la integración de aspectos sociales, medioambientales y de gobernanza en la gestión de las empresas (2010).



Defiende la RSC y la lucha contra la corrupción de las empresas españolas (2019).



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).



Asociación española de profesionales de Responsabilidad Social. CaixaBank es vocal de la Junta (2011).



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

| | (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.

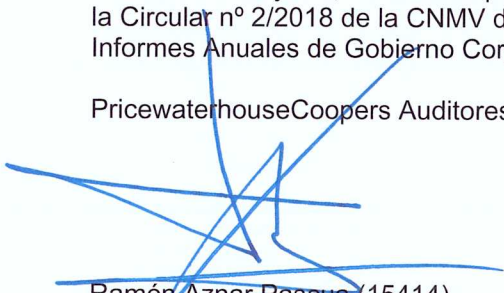
Se relacionan a continuación los procedimientos aplicados:

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 MASÍÁ | 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:

| Fecha junta general | Datos de asistencia | | | | Total |
|-----------------------------|-----------------------|---------------------|--------------------|-------|-------|
| | % de presencia física | % en representación | % voto a distancia | | |
| | | | 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 Critería 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 Critería. 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 1º 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 |
|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | <p>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.</p> |
| <p>DON TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI</p> | <p>FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA</p> | <p>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.</p> |
| <p>DON ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU</p> | <p>FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA</p> | <p>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</p> |

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 |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | <p>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 CriteríaCaixa desde junio de 2014 y consejero de Saba Infraestructuras desde junio 2018.</p> |
| DON JORDI GUAL SOLÉ | FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA | <p>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 CriteríaCaixa. 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.</p> |

| 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 el 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 Boncompme 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 Critería 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 IWE (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 | <p>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).</p> |
| DON JOHN S. REED | <p>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.</p> |

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 1º |
| 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 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
| Nº de ejercicios auditados por la firma actual de auditoría / Nº 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 INTRAGRUPPO

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 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

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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 accionarias 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 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 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 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 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 Cumple parcialmente Explique No aplicable

21. Que el consejo de administración no proponga la separación de ningún consejero independiente antes del cumplimiento del periodo 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 vengán 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 identifiquen, gestionen, 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 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 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 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 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 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 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

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.



CLASE 8.^a
CANTIDAD DE PAPERAS



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 8.^a del n.º ON1284501 al n.º ON1284710 ambas inclusive, del n.º ON1285214 al n.º ON1285251 ambas inclusive, del n.º ON2831295 al n.º ON2831440 ambas inclusive y en el anverso y reverso de la hoja de papel timbrado de clase 8.^a n.º 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 Rotaache
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