



Comptes anuals de CaixaBank, SA

2019

Comptes anuals, proposta d'Aplicació del resultat i Informe de Gestió que el Consell d'Administració, en la sessió de 20 de febrer de 2020, acorda elevar a la Junta General d'Accionistes

Traducció dels comptes anuals emesos originalment en castellà. En el cas de discrepància, preval la versió en castellà.





La versió del nostre informe és una traducció de l'original, el qual va ser preparat en castellà. S'han pres totes les mesures necessàries per tal que la traducció sigui una representació el més acurada possible. Tot i això, en tots els aspectes d'interpretació de la informació, punts de vista i opinions, la versió original del nostre informe preval per davant d'aquesta traducció.

Informe d'auditoria de comptes anuals emès per un auditor independent

Als accionistes de CaixaBank, S.A.:

Informe sobre els comptes anuals

Opinió

Hem auditat els comptes anuals de CaixaBank, S.A., (la Societat) que comprenen el balanç a 31 de desembre de 2019, el compte de pèrdues i guanys, l'estat d'ingressos i despeses reconeguts, l'estat total de canvis en el patrimoni net, l'estat dels fluxos d'efectiu i la memòria corresponents a l'exercici finalitzat en aquesta data.

Segons la nostra opinió, els comptes anuals adjunts expressen, en tots els aspectes significatius, la imatge fidel del patrimoni i de la situació financera de la Societat a 31 de desembre de 2019, així com dels seus resultats i fluxos d'efectiu corresponents a l'exercici que acaba en la data esmentada, de conformitat amb el marc normatiu d'informació financera aplicable (el qual queda identificat a la Nota 1 de la memòria) i, en particular, amb els principis i criteris comptables que hi conté.

Fonament de l'opinió

Hem dut a terme la nostra auditoria de conformitat amb la normativa reguladora de l'activitat d'auditoria de comptes vigent a Espanya. Les nostres responsabilitats segons aquestes normes es descriuen més endavant a la secció *Responsabilitats de l'auditor en relació amb l'auditoria dels comptes anuals* del nostre informe.

Som independents de la Societat de conformitat amb els requeriments d'ètica, inclosos els d'independència, que són aplicables a la nostra auditoria de comptes anuals a Espanya, d'acord amb el que s'exigeix a la normativa reguladora de l'activitat d'auditoria de comptes. En aquest sentit, no hem prestat servei diferents dels d'auditoria de comptes, ni s'han produït situacions o circumstàncies que, d'acord amb allò que s'estableix a l'esmentada normativa reguladora, hagin afectat la independència necessària de manera que hagi quedat compromesa.

Considerem que l'evidència d'auditoria que hem obtingut proporciona una base suficient i adient per a la nostra opinió.

Qüestions clau de l'auditoria

Les qüestions clau de l'auditoria són les qüestions que, al nostre judici professional, han estat de major significativitat en la nostra auditoria dels comptes anuals del període actual. Aquestes qüestions s'han tractat en el context de la nostra auditoria dels comptes anuals en conjunt, i en la formació de la nostra opinió sobre aquestes qüestions. A més, no expressem una opinió per separat en relació amb aquestes qüestions.

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

1

Qüestions clau de l'auditoria**Manera en què s'han tractat en l'auditoria**

Deteriorament per risc de crèdit i pels actius immobiliaris procedents d'adjudicacions

La determinació del deteriorament per risc de crèdit i d'actius immobiliaris provinents d'adjudicacions és una de les estimacions més significatives i complexes a l'hora de preparar els comptes anuals adjunts. Aquesta determinació comporta un procés que implica judicis i estimacions, així com un tractament massiu de dades, i es fa en funció de les diferents tipologies d'aquests actius i, per això ha constituït una qüestió rellevant en aquesta auditoria.

L'avaluació del deteriorament per risc crèdit es basa tant en estimacions individualitzades com en estimacions col·lectives de les cobertures i, en aquest cas, mitjançant l'ús de diferents models interns de la Societat en funció de les diferents carteres o segments de risc de crèdit.

Els models de valoració utilitzats suposen un component considerable de judici i estimació per determinar les pèrdues esperades per deteriorament de risc de crèdit, i es tenen en compte aspectes com ara:

- La classificació de les diferents carteres creditícies en funció del risc i tipus d'actiu.
- La identificació i la classificació per fases ("*staging*") dels actius deteriorats o dels actius amb un increment significatiu del risc.
- L'ús d'hipòtesis amb efecte significatiu en les provisions per risc de crèdit constituïdes, com ara escenaris macroeconòmics i la seva probabilitat d'ocurrència, vida esperada de l'operació i existència de prepagaments, entre d'altres.

El nostre treball inclou la participació d'especialistes interns en models de risc de crèdit i de valoració d'actius immobiliaris procedents d'adjudicacions i s'ha centrat en l'anàlisi, l'avaluació i la comprovació del control intern, així com en fer proves de detall sobre l'estimació del deteriorament.

Respecte al sistema de control intern, entre d'altres, hem portat a terme els procediments següents:

- Verificació de l'adequació de les diferents polítiques i procediments de treball, així com dels models interns aprovats, als requeriments normatius aplicables i al model de govern de la Societat.
- Revisió de l'avaluació periòdica de riscos i d'alertes de seguiment efectuada per la Direcció de la Societat, així com de la realització efectiva del procés de revisió periòdic d'expedients d'acreditats per seguir-ne la classificació i, si escau, registrar-ne el deteriorament.
- Revisió de l'actualització periòdica de la valoració dels actius feta per la Direcció de la Societat a partir de taxacions de diferents societats i agències de taxació.

Qüestions clau de l'auditoria

- Construcció dels paràmetres per a aquests models, com la probabilitat de deteriorament i la pèrdua per deteriorament.
- El valor realitzable de les garanties associades a les operacions creditícies concedides a partir de la informació i/o valor de taxació proporcionat per diferents societats de taxació. En alguns casos, quan els actius són d'exposició i risc reduïts, s'utilitzen metodologies estadístiques per l'actualització de les taxacions.

L'estimació del deteriorament dels actius immobiliaris amb origen en la seva activitat creditícia i que, a través de la dació en pagament, compra, o per via judicial s'adjudiquen a la Societat, es fa també a partir de models interns que avaluen l'import recuperable d'aquest tipus d'actius, estimant-ne el valor raonable segons el cost de venda, considerant un descompte davant del valor de referència en funció de l'experiència històrica de la Societat en l'alienació de béns de característiques similars, i seguint els mateixos criteris que els usats per a les garanties reals immobiliàries associades a les operacions creditícies.

Periòdicament, la Direcció de la Societat recalibra els seus models interns amb la finalitat d'optimitzar-ne la capacitat predictiva, i actualitza, si escau, les variables considerades o els algorismes utilitzats, així com proves retrospectives (*backtesting*) per comparar les estimacions de pèrdues esperades estimades amb les pèrdues realment incorregudes.

Vegeu les notes 2, 3.3, 13, 19 i 38.2 dels comptes anuals adjunts pel que fa al risc de crèdit i al deteriorament dels actius immobiliaris procedents d'adjudicacions i les notes 34 i 37 dels comptes anuals adjunts pel que fa als guanys o a les pèrdues generats durant l'exercici.

Manera en què s'han tractat en l'auditoria

A més, hem fet proves de detall que consistien en:

- Revisió de la metodologia i comprovacions dels principals models pel que fa a: i) mètodes de càlcul i segmentació; ii) criteris de classificació dels actius creditícies per fases ("*staging*"); iii) estimació dels paràmetres de pèrdua esperada (probabilitat de deteriorament i valor realitzable de les garanties); iv) fiabilitat i coherència de la informació utilitzada tant històrica com prospectiva; i v) recalibratges i proves retrospectives (*backtesting*) efectuades en els models interns.
- Revisió del funcionament del "motor de càlcul" i re-execució del càlcul de provisions col·lectives dels models d'estimació de deteriorament per risc de crèdit per a determinades carteres creditícies i contrast amb els resultats obtinguts per la Direcció de la Societat.
- Revisió d'una mostra d'expedients d'acreditats analitzats de manera individualitzada, per avaluar-ne la classificació i registre adients, si escau, del deteriorament corresponent.
- Revisió de la metodologia utilitzada per estimar els costos de venda, els períodes de venda i els retalls de garantia, per tal d'estimar la deterioració dels actius adjudicats.
- Revisió d'una mostra de taxacions per avaluar si s'ajusten a la normativa en vigor i per avaluar-ne la raonabilitat i el grau d'actualització.
- Avaluació de si el desglossament en els comptes anuals és suficient i adient.

Qüestions clau de l'auditoria

Manera en què s'han tractat en l'auditoria

Com a resultat de les nostres proves respecte dels càlculs i estimacions, en l'import del deteriorament per risc de crèdit i dels actius immobiliaris provinents d'adjudicacions no s'han identificat diferències, per sobre d'un rang raonable, en els imports registrats en els comptes anuals adjunts.

Recuperabilitat dels actius per impostos diferits

L'avaluació de la recuperabilitat dels actius per impostos diferits és un exercici complex i que requereix un grau elevat de judici i estimació, i, per això, considerem l'avaluació de la capacitat de la Direcció de la Societat per recuperar els actius per impostos diferits com una qüestió rellevant en la nostra auditoria.

La política de la Societat es basa en reconèixer els actius per impostos diferits només quan es considera probable que en el futur es puguin obtenir guanys fiscals suficients que en permetin la recuperació.

En aquest procés, hi ha consideracions específiques i complexes que la Direcció té en compte per avaluar tant el reconeixement com la posterior capacitat de recuperació dels actius fiscals diferits registrats, tot plegat sobre la base de projeccions financeres i plans de negoci de la Societat, suportats per hipòtesis definides que es projecten en un horitzó temporal, i considerant en tot moment la normativa fiscal existent.

Adicionalment, la Direcció sotmet el model de recuperabilitat dels actius per impostos diferits a la revisió d'un expert fiscal independent i a exercicis periòdics de revisió (*back test*) per avaluar-ne la predictibilitat.

Vegeu les Notes 2 i 23 dels comptes anuals adjunts.

Hem documentat, amb la col·laboració dels nostres especialistes en l'àrea fiscal, el nostre enteniment i la nostra revisió del procés d'estimació efectuat per la Direcció de la Societat, centrant els nostres procediments en aspectes com ara:

- Anàlisi de l'estratègia fiscal planificada per la Direcció de la Societat per a la recuperabilitat dels actius fiscals diferits.
- Revisió de la informació utilitzada per elaborar el pla de negoci i les hipòtesis econòmiques i financeres considerades, així com el seu compliment i dels plans de negoci elaborats mitjançant les proves de compliment (*back test*) efectuades.
- Revisió de les assumpcions assumides en les estimacions per calcular les diferències temporals, amb la finalitat d'avaluar si són completes, adequades i utilitzables en els terminis establerts.
- Seguiment de la recuperabilitat dels actius fiscals diferits i de la revisió feta per l'expert fiscal independent de la Societat.
- Revisió de la raonabilitat dels imports dels actius per impostos diferits considerats monetitzables.

Com a resultat dels procediments anteriors, hem aconseguit evidència suficient d'auditoria per corroborar les estimacions fetes per la Direcció de la Societat sobre la recuperabilitat dels actius per impostos diferits.

Qüestions clau de l'auditoria

Manera en que s'han tractat en l'auditoria

Provisions fiscals, legals i reguladores

Com a resultat del curs normal de la seva activitat, la Societat es pot trobar immersa en procediments, tant administratius com judicials, o afers en arbitratge, de naturalesa fiscal, legal i/o reguladora.

Així mateix, hi ha altres situacions no subjectes encara a cap procés judicial però que han precisat el registre de provisions com ara els aspectes de conducta amb clients i de compensació dels clients.

Generalment, aquests procediments finalitzen al cap d'un llarg període de temps, i són processos complexos d'acord amb la legislació vigent en la jurisdicció en la qual s'opera.

La Direcció de la Societat, quan així ho considera, registra una provisió per aquests conceptes estimant, per tant, el desemborsament associat com a probable a partir de les estimacions fetes, aplicant procediments de càlcul prudents i coherents amb les condicions d'incertesa inherents a les obligacions que cobreixen. En general, tant la determinació del resultat previst d'aquests procediments com l'avaluació del seu efecte econòmic, comporten complexitat i incertesa pel que fa al seu desenllaç i/o a la quantia definitiva.

En conseqüència, el registre de les provisions per litigis és una de les àrees en la qual cal major grau de judici i estimació.

Vegeu les Notes 2 i 21 dels comptes anuals adjunts.

La nostra revisió del procés d'estimació de les provisions fiscals, legals i reguladores efectuat per la Direcció de la Societat i de l'anàlisi i avaluació del control intern d'aquest procés, ha consistit en els procediments següents:

- Comprensió de la política de qualificació dels litigis i assignació de la provisió, d'acord amb la normativa comptable aplicable.
- Anàlisi de les demandes principals, tant individuals com, si s'escau, col·lectives.
- Obtenció de la carta de confirmació de l'assessoria jurídica de CaixaBank, S.A., per contrastar la seva avaluació del resultat esperat en els litigis, la totalitat de la informació, el correcte registre de la provisió, així com la identificació de possibles passius omesos.
- Amb el suport dels nostres especialistes en l'àrea fiscal, hem fet el seguiment de l'evolució de les inspeccions fiscals obertes, l'anàlisi de l'estimació del resultat esperat dels procediments fiscals en curs més significatius i de les possibles contingències en relació amb el compliment de les obligacions tributàries per a tots els períodes oberts a inspecció.
- Anàlisi del registre, estimació i moviment de provisions comptables.
- Examen de les comunicacions amb els reguladors i anàlisi de les inspeccions reguladores finalitzades i en curs.
- Actualització fins a la data d'aquest informe de possible informació addicional que pogués afectar les reclamacions, litigis i/o contingències vigents amb data 31 de desembre de 2019.

Qüestions clau de l'auditoria

Manera en què s'han tractat en l'auditoria

De manera específica per a les provisions constituïdes per la compensació de clients, els nostres procediments s'han centrat en:

- Enteniment de l'entorn de control, avaluació i comprovació dels controls associats al càlcul i revisió de la provisió per a la compensació de clients, incloent el procés i l'aprovació de les assumpcions i del resultat de les estimacions efectuades.
- Avaluació de la metodologia i hipòtesis utilitzades per la Direcció de la Societat, i verificació que aquestes estan en línia amb la pràctica del mercat.
- Anàlisi de sensibilitat sobre els resultats del model davant de possibles variacions en les assumpcions clau.

El resultat del nostre treball posa de manifest que, en general, els judicis i estimacions de la Direcció de la Societat, en l'avaluació d'aquesta tipologia de provisions, estan suportats i raonats sobre la base de la informació disponible.

Avaluació de l'entorn de control dels sistemes d'informació

L'operativa i la continuïtat de l'activitat de la Societat, per la seva naturalesa, i en concret el procés d'elaboració de la informació financera i comptable, depenen en gran mesura dels sistemes d'informació que integren l'estructura tecnològica; per la qual cosa, un entorn adequat de control sobre aquests sistemes és de gran importància per garantir la continuïtat del negoci de la Societat i el processament correcte de la informació, i per això ha constituït una qüestió rellevant en aquesta auditoria.

A més, a mesura que els sistemes esdevenen més complexos, augmenten els riscos associats a les tecnologies de la informació, de l'organització i, per tant, de la informació que hi processen.

Pel que fa a això, la Direcció de la Societat té establerts els procediments que considera oportuns en l'entorn dels sistemes d'informació.

Amb la col·laboració dels nostres especialistes en sistemes d'informació i processos, el nostre treball ha consistit a:

- Avaluar l'entorn de control associat als sistemes d'informació i a les aplicacions que suporten l'operativa de la Societat, així com el registre i el procés del tancament comptable de la Societat. En aquest context, s'han executat procediments per avaluar aspectes com ara l'organització i el govern de l'Àrea de Sistemes d'Informació, els controls sobre el manteniment i el desenvolupament de les aplicacions, la seguretat física i lògica i l'explotació dels sistemes a l'entorn de producció.

Qüestions clau de l'auditoria

L'efectivitat del marc general de control intern dels sistemes d'informació és un aspecte fonamental per a l'operativa de la Societat, així com el procés de registre i tancament comptable.

En aquest context, cal avaluar aspectes com l'organització i el govern de l'Àrea de Sistemes d'Informació, els controls sobre el manteniment i el desenvolupament de les aplicacions, la seguretat física i lògica i l'explotació d'aquests sistemes.

Manera en què s'han tractat en l'auditoria

- Pel que fa als principals sistemes d'informació identificats i considerats rellevants en els processos de negoci més significatius, prèviament definits, que suporten l'operativa de la Societat i en el procés de generació d'informació financera, amb la finalitat d'analitzar la integritat, l'exactitud i la disponibilitat de la informació, hem seguit principalment els procediments següents:
 - Revisió dels controls en relació amb aspectes derivats del procés d'explotació, desenvolupament i manteniment de les aplicacions, seguretat d'aquestes aplicacions, així com les definicions de les polítiques de perfil d'usuaris, accessos i segregació de funcions dels usuaris que accedeixen a aquests sistemes.
 - Realització de l'enteniment dels processos clau de negoci, identificació de controls automàtics existents en les aplicacions que els suporten i validació d'aquests controls.

A més, pel que fa al procés de registre i tancament comptable dels diferents sistemes d'informació de la Societat, hem seguit, a més, aquests altres procediments:

- Comprensió i revisió del procés de generació d'assentaments comptables identificats com a no estàndards, manuals i automàtics, considerats de risc.
- Extracció, validació de la completesa i filtrat dels assentaments introduïts en la comptabilitat, així com l'anàlisi de la raonabilitat d'aquests assentaments.
- Comprensió i re-execució d'alguns càlculs fets per la Direcció de la Societat i considerats de major impacte, especialment els corresponents a la periodificació d'interessos de productes financers (préstecs, crèdits i dipòsits) i de comissions percebudes.

Els resultats dels nostres procediments van ser, en termes generals, satisfactoris i no s'han identificat aspectes rellevants que puguin afectar els comptes anuals adjunts.

Altra informació: Informe de gestió

L'altra informació comprèn exclusivament l'informe de gestió de l'exercici 2019, la formulació del qual és responsabilitat dels administradors de la Societat i no forma part integrant dels comptes anuals.

La nostra opinió d'auditoria sobre els comptes anuals no cobreix l'informe de gestió. La nostra responsabilitat sobre la informació continguda en l'informe de gestió és definida a la normativa reguladora de l'activitat d'auditoria de comptes, la qual estableix dos nivells diferenciats sobre la mateixa:

- a) Un nivell específic que resulta aplicable a l'estat de la informació no financera, així com a determinada informació inclosa a l'Informe Anual de Govern Corporatiu, segons es defineix a l'art. 35.2. b) de la Llei 22/2015, d'auditoria de comptes, que consisteix a comprovar únicament que la informació esmentada s'ha aportat en l'informe de gestió, o, si s'escau, que s'hi ha incorporat la referència corresponent a l'informe separat sobre la informació no financera en la forma prevista a la normativa, i en cas contrari, a informar-ne.
- b) Un nivell general aplicable a la resta de la informació inclosa a l'informe de gestió, que consisteix a avaluar i informar sobre la concordança de la informació esmentada amb els comptes anuals, a partir del coneixement de l'entitat adquirit durant l'auditoria dels comptes esmentats i sense incloure informació diferent de l'obtinguda com a evidència durant l'auditoria, així com avaluar i informar si el contingut i la presentació d'aquesta part de l'informe de gestió compleixen la normativa aplicable. Si, a partir del treball fet, concloem que hi ha incorreccions materials, tenim l'obligació d'informar-ne.

Sobre la base del treball fet, segons el que s'ha descrit anteriorment, hem comprovat que l'informe de gestió inclou una referència que afirma que la informació no financera esmentada a l'apartat a) anterior consta a l'informe de gestió consolidat de CaixaBank, S.A., i societats dependents (Grup CaixaBank), del qual la Societat és la Societat dominant, que la informació esmentada de l'IAGC s'inclou a l'informe de gestió i que la resta de la informació que conté l'informe de gestió concorda amb la dels comptes anuals de l'exercici 2019 i el seu contingut i presentació compleixen la normativa aplicable.

Responsabilitat dels administradors i de la Comissió d'Auditoria i Control en relació amb els comptes anuals

Els administradors són responsables de formular els comptes anuals adjunts, de forma que expressin la imatge fidel del patrimoni, de la situació financera i dels resultats de la Societat, de conformitat amb el marc normatiu d'informació financera aplicable a l'entitat a Espanya, i del control intern que considerin necessari per permetre la preparació dels comptes anuals lliures d'incorrecció material a causa de frau o error.

En la preparació dels comptes anuals, els administradors són responsables de la valoració de la capacitat de la Societat per continuar com a empresa en funcionament, revelant, segons correspongui, les qüestions relacionades amb l'empresa en funcionament i utilitzant el principi comptable d'empresa en funcionament excepte si els administradors tenen la intenció de liquidar la Societat o de cessar les seves operacions, o si no existeix cap altra alternativa realista.

La Comissió d'Auditoria i Control és responsable de la supervisió del procés d'elaboració i presentació dels comptes anuals.

Responsabilitats de l'auditor en relació amb l'auditoria dels comptes anuals

Els nostres objectius són obtenir una seguretat raonable que els comptes anuals en conjunt estan lliures d'incorrecció material, a causa de frau o error, i emetre un informe d'auditoria que conté la nostra opinió.

Seguretat raonable és un alt grau de seguretat però no garanteix que una auditoria feta de conformitat amb la normativa reguladora de l'activitat d'auditoria de comptes vigent a Espanya sempre detecti una incorrecció material quan existeixi. Les incorreccions poden ser conseqüència de frau o d'error i es consideren materials si, individualment o de manera agregada, es pot preveure raonablement que influeixin en les decisions econòmiques que els usuaris prenen basant-se en els comptes anuals.

Com a part d'una auditoria de conformitat amb la normativa reguladora de l'activitat d'auditoria de comptes vigent a Espanya, apliquem el nostre judici professional i mantenim una actitud d'escepticisme professional durant tota l'auditoria. També:

- Identifiquem i valorem els riscos d'incorrecció material en els comptes anuals, a conseqüència de frau o d'error, dissenyem i apliquem procediments d'auditoria per respondre a aquests riscos i obtenim evidència d'auditoria suficient i adequada per proporcionar una base per a la nostra opinió. El risc de no detectar una incorrecció material com a conseqüència de frau és més elevat que en el cas d'una incorrecció material deguda a un error, ja que el frau pot implicar col·lusió, falsificació, omissions deliberades, manifestacions intencionadament errònies o l'elusió del control intern.
- Obtenim coneixement del control intern rellevant per a l'auditoria per tal de dissenyar procediments d'auditoria que siguin adequats en funció les circumstàncies, i no amb la finalitat d'expressar una opinió sobre l'eficàcia del control intern de la Societat.
- Avaluem si les polítiques comptables aplicades són adequades i la raonabilitat de les estimacions comptables i la corresponent informació revelada pels administradors.
- Concloem sobre si és adequada la utilització, per part dels administradors, del principi comptable d'empresa en funcionament i, basant-nos en de l'evidència d'auditoria obtinguda, concloem sobre si existeix o no una incertesa material relacionada amb fets o amb condicions que poden generar dubtes significatius sobre la capacitat de la Societat per continuar com a empresa en funcionament. Si concloem que hi ha una incertesa material, tenim l'obligació de cridar l'atenció en el nostre informe d'auditoria sobre la corresponent informació revelada en els comptes anuals o, si aquestes revelacions no són adequades, hem d'expressar una opinió modificada. Les nostres conclusions es basen en l'evidència d'auditoria obtinguda fins a la data del nostre informe d'auditoria. No obstant això, els fets o condicions futurs poden ser la causa que la Societat deixi de ser una empresa en funcionament.
- Avaluem la presentació global, l'estructura i el contingut dels comptes anuals, incloent-hi la informació revelada, i si els comptes anuals representen les transaccions i fets subjacents de manera que aconseguen expressar la imatge fidel.

Ens comuniquem amb la Comissió d'Auditoria i Control de l'entitat, entre d'altres qüestions, en relació amb l'abast i el moment de realització de l'auditoria planificats i les troballes significatives de l'auditoria, així com qualsevol deficiència significativa del control intern que identifiquem en el transcurs de l'auditoria.

També proporcionem a la Comissió d'Auditoria i Control de l'entitat una declaració en què afirmem que hem complert els requeriments d'ètica aplicables, inclosos els d'independència, i ens hem comunicat amb aquesta entitat per informar de les qüestions que raonablement puguin suposar una amenaça per a la nostra independència i, si escau, de les corresponents salvaguardes.

Entre les qüestions que han estat objecte de comunicació a la Comissió d'Auditoria i Control de l'entitat, determinem les que han estat de la major significativitat en l'auditoria dels comptes anuals del període actual i que són, en conseqüència, les qüestions clau de l'auditoria.

Descrivim aquestes qüestions en el nostre informe d'auditoria llevat que les disposicions legals o reglamentàries prohibeixin revelar-les públicament.

Informe sobre altres requeriments legals i reglamentaris

Informe adicional per a la Comissió d'Auditoria i Control

L'opinió expressada en aquest informe és coherent amb el que es manifesta al nostre informe adicional per a la Comissió d'Auditoria i Control de la Societat amb data de 21 de febrer del 2020.

Període de contractació

La Junta general ordinària d'accionistes celebrada el 6 d'abril de 2017 ens va nomenar auditors per un període de tres anys, a comptar de l'exercici finalitzat a 31 de desembre de 2018.

Serveis prestats

Els serveis, diferents del d'auditoria de comptes, que han estat prestats a la Societat es desglossen a la nota 33 de la memòria dels comptes anuals consolidats adjunts.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. (S0242)

PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.

Original en castellà signat per
Ramon Aznar i Pascua (15414)

21 de febrer de 2020

COMPTES ANUALS DE CAIXABANK DE L'EXERCICI 2019

- Balanços a 31 de desembre de 2019 i 2018, abans de l'aplicació del resultat
- Comptes de pèrdues i guanys corresponents als exercicis anuals acabats el 31 de desembre de 2019 i 2018
- Estats de canvis en el patrimoni net corresponents als exercicis anuals acabats el 31 de desembre de 2019 i 2018
 - ◆ Estats d'ingressos i despeses reconeguts
 - ◆ Estats totals de canvis en el patrimoni net
- Estats de fluxos d'efectiu corresponents als exercicis anuals finalitzats el 31 de desembre de 2019 i 2018
- Memòria corresponent a l'exercici anual acabat el 31 de desembre de 2019

BALANÇOS
ACTIU

(Milions d'euros)

	NOTA	31-12-2019	31-12-2018 (*)
Efectiu, saldos en efectiu en bancs centrals i altres dipòsits a la vista	9	13.898	16.439
Actius financers mantinguts per negociar	10	14.240	17.041
Derivats		13.165	16.033
Instruments de patrimoni		370	267
Valors representatius de deute		705	741
Actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats	11	221	473
Instruments de patrimoni		55	61
Valors representatius de deute			85
Préstecs i bestretes		166	327
Clientela		166	327
Actius financers destinats a valor raonable amb canvis en resultats		1	
Valors representatius de deute		1	
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	12	16.316	19.903
Instruments de patrimoni		1.729	2.857
Valors representatius de deute		14.587	17.046
Actius financers a cost amortitzat	13	222.935	222.922
Valors representatius de deute		13.992	13.894
Préstecs i bestretes		208.943	209.028
Entitats de crèdit		4.355	7.488
Clientela		204.588	201.540
Derivats – Comptabilitat de cobertures	14	2.133	2.088
Canvis del valor raonable dels elements coberts d'una cartera amb cobertura de risc de tipus d'interès	14	57	206
Inversions en dependents, negocis conjunts i associades	15	10.923	10.468
Entitats del grup		9.535	8.989
Negocis conjunts			91
Entitats associades		1.388	1.388
Actius tangibles	16	4.596	3.002
Immobilitzat material		4.560	2.942
D'ús propi		4.560	2.942
Inversions immobiliàries		36	60
Actius intangibles	17	887	1.113
Fons de comerç		529	735
Altres actius intangibles		358	378
Actius per impostos		8.963	9.069
Actius per impostos corrents		1.307	1.176
Actius per impostos diferits	23	7.656	7.893
Altres actius	18	3.656	1.954
Contractes d'assegurances vinculats a pensions		1.206	527
Existències		14	13
Resta dels altres actius		2.436	1.414
Actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda	19	338	360
TOTAL ACTIU		299.164	305.038
Promemòria			
Compromisos de préstecs concedits	24	57.850	53.502
Garanties financeres concedides	24	5.086	4.765
Altres compromisos concedits	24	20.738	18.610
Instruments financers prestats o lliurats com a garantia amb dret de venda o pignoració			
Actius financers mantinguts per negociar		165	469
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global		2.544	2.801
Actius financers a cost amortitzat		93.053	98.024
Actiu material adquirit en arrendament	1 i 16	1.416	

(*) Es presenta exclusivament a efectes comparatius (vegeu Nota 1)

BALANÇOS
PASSIU

(Milions d'euros)

	NOTA	31-12-2019	31-12-2018 (*)
Passius financers mantinguts per negociar	10	9.281	16.327
Derivats		8.810	15.928
Posicions curtes de valors		471	399
Passius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats		1	
Altres passius financers		1	
Passius financers a cost amortitzat	20	260.875	260.473
Dipòsits		222.439	228.878
Bancs centrals		13.044	28.053
Entitats de crèdit		4.296	5.629
Clientela		205.099	195.196
Valors representatius de deute emesos		30.332	26.891
Altres passius financers		8.104	4.704
Derivats – Comptabilitat de cobertures	14	442	737
Canvis del valor raonable dels elements coberts d'una cartera amb cobertura del risc de tipus d'interès	14	1.464	1.240
Provisions	21	3.370	2.770
Pensions i altres obligacions de prestacions definides postocupació		519	458
Altres retribucions als empleats a llarg termini		1.709	1.072
Qüestions processals i litigis per impostos pendents		628	641
Compromisos i garanties concedits		129	243
Resta de provisions		385	356
Passius per impostos		618	1.008
Passius per impostos corrents		1	380
Passius per impostos diferits	23	617	628
Altres passius	18	1.058	1.627
TOTAL PASSIU		277.109	284.182
Promemòria			
Passius subordinats			
Passius financers a cost amortitzat	20	5.461	5.456

(*) Es presenta exclusivament a efectes comparatius (vegeu Nota 1).

PATRIMONI NET

(Milions d'euros)

	NOTA	31-12-2019	31-12-2018 (*)
FONS PROPIS	22	22.898	21.641
Capital		5.981	5.981
Prima d'emissió		12.033	12.033
Altres elements de patrimoni net		24	19
Guanys acumulats		6.049	5.983
Altres reserves		(3.254)	(3.110)
(-) Accions pròpies		(9)	(9)
Resultat de l'exercici		2.074	1.163
(-) Dividends a compte	6	0	(419)
UN ALTRE RESULTAT GLOBAL ACUMULAT	22	(843)	(785)
Elements que no es reclassificaran en resultats		(1.167)	(1.048)
Guanys o (-) pèrdues actuarials en plans de pensions de prestacions definides		(45)	(11)
Canvis en el valor raonable d'instruments de patrimoni mesurats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global		(1.122)	(1.037)
Elements que es poden reclassificar en resultats		324	263
Derivats de cobertura. Reserves de cobertura de fluxos d'efectiu [part eficaç]		(34)	25
Canvis en el valor raonable dels valors representatius de deute mesurats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global		358	238
TOTAL PATRIMONI NET		22.055	20.856
TOTAL PASSIU I PATRIMONI NET		299.164	305.038

(*) Es presenta exclusivament a efectes comparatius (vegeu Nota 1).

COMPTES DE PÈRDUES I GUANYS

(Milions d'euros)

	NOTA	2019	2018 (*)
Ingressos per interessos	26	4.152	4.288
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global		209	210
Actius financers a cost amortitzat		3.804	3.866
Resta d'ingressos per interessos		139	212
Despeses per interessos	27	(777)	(777)
MARGE D'INTERESSOS		3.375	3.511
Ingressos per dividends	28	1.857	1.484
Ingressos per comissions	29	2.240	2.201
Despeses per comissions	29	(134)	(170)
Guany o pèrdues en donar de baixa en comptes actius i passius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats, nets	30	173	130
Actius financers a cost amortitzat		2	(22)
Resta d'actius i passius financers		171	152
Guany o pèrdues per actius i passius financers mantinguts per negociar, nets	30	101	(23)
Altres guanys o pèrdues		101	(23)
Guany o pèrdues per actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats, nets	30	(64)	(4)
Reclassificació d'actius financers des de valor raonable amb canvis en un altre resultat global			0
Reclassificació d'actius financers des de cost amortitzat			0
Altres guanys o pèrdues		(64)	(4)
Guany o pèrdues resultants de la comptabilitat de cobertures, nets		44	33
Diferències de canvi, netes		(46)	37
Altres ingressos d'explotació	31	114	50
Altres despeses d'explotació	31	(594)	(519)
MARGE BRUT		7.066	6.730
Despeses d'administració		(4.503)	(3.429)
Despeses de personal	32	(3.493)	(2.452)
Altres despeses d'administració	33	(1.010)	(977)
Amortització	16 i 17	(542)	(447)
Provisions o reversió de provisions	21	(129)	(251)
Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats i pèrdues o guanys nets per modificació	34	(317)	19
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global		0	(2)
Actius financers a cost amortitzat		(317)	21
Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'inversions en dependents, negocis conjunts o associades	15	(162)	(818)
Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius no financers	35, 17, 16	(61)	(43)
Actius tangibles		(39)	(20)
Actius intangibles		(22)	(24)
Altres		0	1
Guany o pèrdues en donar de baixa en comptes actius no financers, nets	7 i 36	732	(154)
Guany o pèrdues procedents d'actius no corrents i grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda no admissibles com a activitats interrompudes (net)	19 i 37	(36)	(17)
GUANYS O PÈRDUES ABANS D'IMPOSTOS PROCEDENTS DE LES ACTIVITATS CONTINUADES		2.048	1.590
Despeses o ingressos per impostos sobre els resultats de les activitats continuades	23	26	(427)
GUANYS O PÈRDUES DESPRÉS D'IMPOSTOS PROCEDENTS DE LES ACTIVITATS CONTINUADES		2.074	1.163
RESULTAT DE L'EXERCICI		2.074	1.163

(*) Es presenta exclusivament a efectes comparatius (vegeu Nota 1).

ESTAT DE CANVIS EN EL PATRIMONI NET (PART A)
ESTATS D'INGRESSOS I DESPESES RECONEGUTS

(Milions d'euros)

	NOTA	2019	2018 (*)
RESULTAT DE L'EXERCICI		2.074	1.163
UN ALTRE RESULTAT GLOBAL		(58)	(809)
Elements que no es reclassificaran en resultats		(118)	(662)
Guanys o pèrdues actuàries en plans de pensions de prestacions definides		(49)	(17)
Canvis del valor raonable dels instruments de patrimoni valorats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	12	(84)	(681)
Impost sobre els guanys relatiu a elements que no es reclassificaran		15	36
Elements que es poden reclassificar en resultats		60	(147)
Conversió de divises		(1)	1
Guanys/(pèrdues) per canvi de divises comptabilitzats en el patrimoni net		(1)	1
Cobertures de fluxos d'efectiu (part eficaç)		(57)	20
Guanys/(pèrdues) de valor comptabilitzats en el patrimoni net		8	(54)
Transferit a resultats		(65)	74
Instruments de deute a valor raonable amb canvis en un altre resultat global		236	(173)
Guanys/(pèrdues) de valor comptabilitzats en el patrimoni net		389	(53)
Transferit a resultats		(153)	(120)
Impost sobre els guanys relatiu als elements que es poden reclassificar en resultats		(118)	5
RESULTAT GLOBAL TOTAL DE L'EXERCICI		2.016	354

(*) Es presenta exclusivament a efectes comparatius (vegeu Nota 1).

ESTATS DE CANVIS EN EL PATRIMONI NET (PART B)

ESTATS TOTALS DE CANVIS EN EL PATRIMONI NET

(Milions d'euros)

	NOTA	FONS PROPIS								UN ALTRE RESULTAT GLOBAL ACUMULAT	TOTAL
		CAPITAL	PRIMA D'EMISSION	ALTRES ELEMENTS DEL PATRIMONI NET	GUANYS ACUMULATS	ALTRES RESERVES	MENYS: ACCIONS PRÒPIES	RESULTAT DE L'EXERCICI	MENYS: DIVIDENDS A COMPTE		
SALDO A 31-12-2017		5.981	12.033	10	5.056	(2.122)	(12)	1.428	(418)	25	21.981
Efectes dels canvis en les polítiques comptables						(591)				(1)	(592)
1a Aplicació Circular 4/2017 del Banc d'Espanya	1					(591)				(1)	(592)
SALDO D'OBERTURA A 01-01-2018		5.981	12.033	10	5.056	(2.713)	(12)	1.428	(418)	24	21.389
RESULTAT GLOBAL TOTAL DE L'EXERCICI								1.163		(809)	354
ALTRES VARIACIONS DEL PATRIMONI NET				9	927	(397)	3	(1.428)	(1)		(887)
Dividends (o remuneracions als socis)					(478)				(419)		(897)
Venda o cancel·lació d'accions pròpies	22						3				3
Transferències entre components del patrimoni net					1.010			(1.428)	418		
Altres augments/disminucions del patrimoni net				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 D'OBERTURA A 01-01-2019		5.981	12.033	19	5.983	(3.110)	(9)	1.163	(419)	(785)	20.856
RESULTAT GLOBAL TOTAL DE L'EXERCICI								2.074		(58)	2.016
ALTRES VARIACIONS DEL PATRIMONI NET				5	66	(144)		(1.163)	419		(817)
Dividends (o remuneracions als socis)	6				(598)						(598)
Compra d'accions pròpies	22						(6)				(6)
Venda o cancel·lació d'accions pròpies	22						6				6
Transferències entre components del patrimoni net					744			(1.163)	419		
Altres augments/disminucions del patrimoni net				5	(80)	(144)					(219)
SALDO DE TANCAMENT A 31-12-2019		5.981	12.033	24	6.049	(3.254)	(9)	2.074		(843)	22.055

ESTATS DE FLUXOS D'EFECTIU (MÈTODE INDIRECTE)

(Milions d'euros)

	NOTA	2019	2018 (*)
A) FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS D'EXPLOTACIÓ		(3.582)	(1.258)
Resultat de l'exercici		2.074	1.163
Ajustos per obtenir els fluxos d'efectiu de les activitats d'explotació		1.283	2.054
Amortització		542	447
Altres ajustos		741	1.607
Augment/(Disminució) net dels actius d'explotació		(2.496)	(3.973)
Actius financers mantinguts per negociar		(1.382)	(917)
Actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats		253	50
Actius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats		(1)	0
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global		3.764	(3.329)
Actius financers a cost amortitzat		(3.447)	(950)
Altres actius d'explotació		(1.683)	1.173
Augment/(Disminució) net dels passius d'explotació		(4.360)	42
Passius financers mantinguts per negociar		964	1.114
Passius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats		1	0
Passius financers a cost amortitzat		(4.166)	(464)
Altres passius d'explotació		(1.159)	(608)
Cobraments/(Pagaments) per impost sobre els guanys		(83)	(544)
B) FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS D'INVERSIÓ		(159)	697
Pagaments:		(1.524)	(1.218)
Actius tangibles		(467)	(379)
Actius intangibles		(109)	(107)
Inversions en dependents, negocis conjunts i associades		(937)	(624)
Altres unitats de negoci		0	(62)
Actius no corrents i passius que s'han classificat com a mantinguts per a la venda		(11)	(46)
Cobraments:		1.365	1.915
Actius tangibles		80	79
Actius intangibles		0	25
Inversions en dependents, negocis conjunts i associades		1.036	1.557
Actius no corrents i passius que s'han classificat com a mantinguts per a la venda		249	254
C) FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS DE FINANÇAMENT		1.199	(1.792)
Pagaments:		(3.629)	(7.830)
Dividends	6	(598)	(897)
Passius subordinats		0	(2.072)
Adquisició d'instruments de patrimoni propi		(6)	0
Altres pagaments relacionats amb activitats de finançament		(3.025)	(4.861)
Cobraments:		4.828	6.038
Passius subordinats	20	0	2.250
Alienació d'instruments de patrimoni propi		6	3
Altres cobraments relacionats amb activitats de finançament		4.822	3.785
D) EFECTE DE LES VARIACIONS DELS TIPUS DE CANVI		1	(4)
E) AUGMENT/(DISMINUCIÓ) NET DE L'EFECTIU I EQUIVALENTS (A+B+C+D)		(2.541)	(2.357)
F) EFECTIU I EQUIVALENTS A L'INICI DE L'EXERCICI		16.439	18.796
G) EFECTIU I EQUIVALENTS AL FINAL DE L'EXERCICI (E+F)		13.898	16.439
COMPONENTS DE L'EFECTIU I EQUIVALENTS AL FINAL DE L'EXERCICI	9		
Efectiu		2.375	2.188
Saldos equivalents a l'efectiu en bancs centrals		11.209	13.834
Altres actius financers		314	417
TOTAL EFECTIU I EQUIVALENTS AL FINAL DE L'EXERCICI		13.898	16.439

(*) Es presenta exclusivament a efectes comparatius (vegeu Nota 1).

NOTES A LA MEMÒRIA DE CAIXABANK A 31 DE DESEMBRE DE 2019**Índex de notes explicatives****Pàgina**

1. Naturalesa de l'Entitat, bases de presentació i altra informació	12
2. Principis, polítiques comptables i criteris de valoració aplicats	18
3. Gestió del risc	42
4. Gestió de la solvència	108
5. Distribució de resultats	111
6. Retribució a l'accionista i beneficis per acció	112
7. Combinacions de negocis i fusions	113
8. Retribucions del «personal clau de la direcció»	114
9. Efectiu, saldos en efectiu en bancs centrals i altres dipòsits a la vista	121
10. Actius i passius financers mantinguts per negociar	122
11. Actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats	124
12. Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	125
13. Actius financers a cost amortitzat	127
14. Derivats – Comptabilitat de cobertures (actiu i passiu)	130
15. Inversions en dependents, negocis conjunts i associades	135
16. Actius tangibles	137
17. Actius intangibles	139
18. Altres actius i passius	141
19. Actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda	142
20. Passius financers	143
21. Provisions	147
22. Patrimoni net	154
23. Situació fiscal	156
24. Garanties i compromisos contingents concedits	159
25. Una altra informació significativa	160
26. Ingressos per interessos	165
27. Despeses per interessos	166
28. Ingressos per dividendes	167
29. Comissions	168
30. Guanys o pèrdues per actius i passius financers	169
31. Altres Ingressos i altres despeses d'explotació	170
32. Despeses de personal	171
33. Altres despeses d'administració	173
34. Deteriorament del valor o reversió del deteriorament d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvi en resultats	175

35. Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius no financers	176
36. Guanys o pèrdues en donar de baixa en comptes actius no financers.....	177
37. Guanys o pèrdues procedents d'actius no corrents i grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda no admissibles com a operacions interrompudes	178
38. Informació sobre el valor raonable.....	179
39. Informació requerida per la Llei del Mercat Hipotecari.....	187
40. Transaccions amb parts vinculades	192
41. Altres requeriments d'informació.....	197
42. Estats de fluxos d'efectiu	199
Annex 1 – Participacions de CaixaBank en societats dependents del Grup CaixaBank	200
Annex 2 – Participacions de CaixaBank en accords i negocis conjunts del Grup CaixaBank.....	202
Annex 3 – Participacions en societats associades de CaixaBank	203
Annex 4 – Altres desglossaments fiscals.....	205
Annex 5 – Notificacions sobre adquisició i venda de participacions en el capital en l'exercici 2019.....	206
Annex 6 – Relació d'agents	207
Proposta d'aplicació del resultat de CaixaBank	208

MEMÒRIA CORRESPONENT A L'EXERCICI ANUAL FINALITZAT EL 31 DE DESEMBRE DE 2019

CAIXABANK, SA

MEMÒRIA CORRESPONENT A L'EXERCICI ANUAL 2019

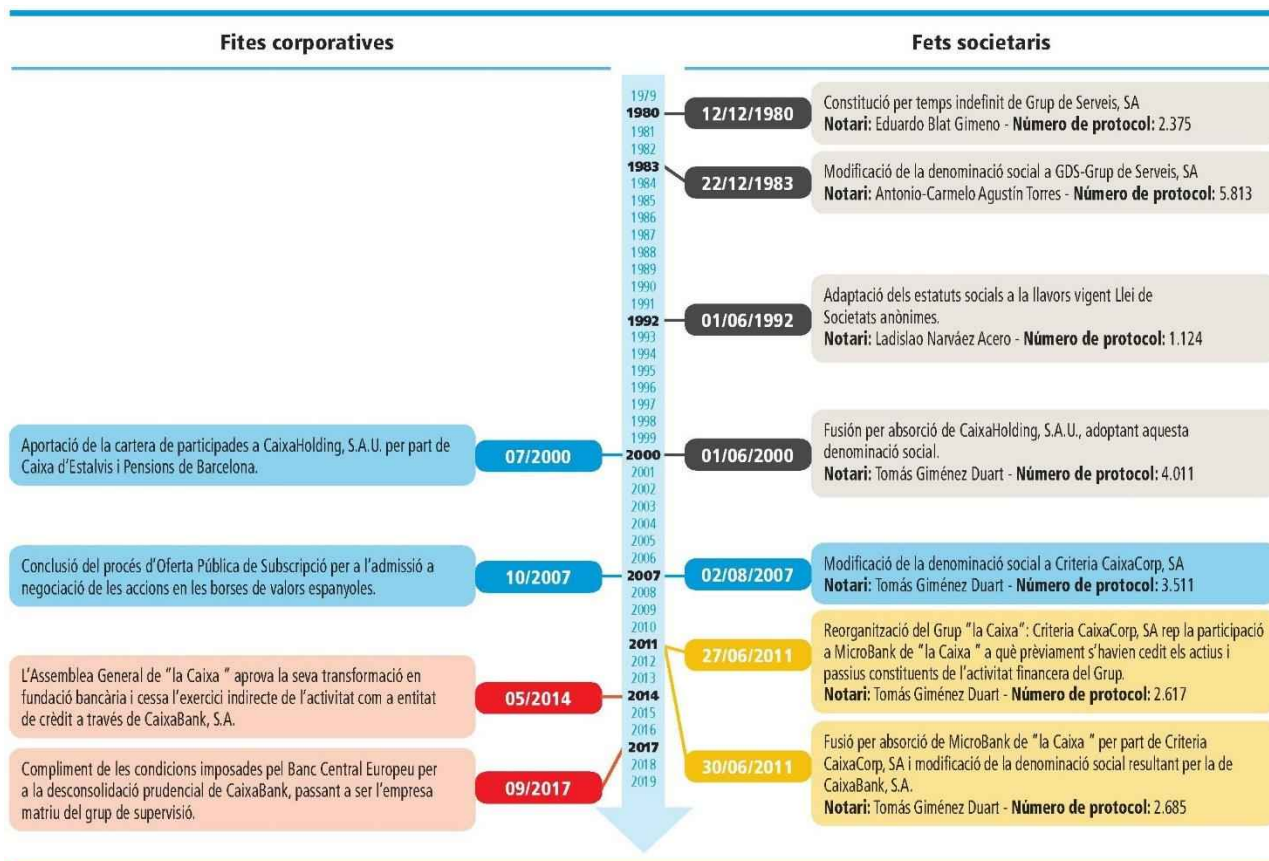
D'acord amb la normativa vigent sobre el contingut dels comptes anuals, aquesta Memòria completa, amplia i comenta el balanç, el compte de pèrdues i guanys, l'estat de canvis en el patrimoni net i l'estat de fluxos d'efectiu i forma amb ells una unitat, amb l'objectiu de mostrar la imatge fidel del patrimoni i de la situació financera de CaixaBank a 31 de desembre de 2019, com també dels resultats de les seves operacions, dels canvis en el patrimoni net i dels fluxos d'efectiu, que s'han produït en l'exercici anual finalitzat en aquella data.

1. Naturalesa de l'Entitat, bases de presentació i altra informació

1.1. Naturalesa de la Entitat

CaixaBank, SA (d'ara endavant, «CaixaBank» –per la seva denominació comercial– o l'«Entitat») és una societat anònima de nacionalitat espanyola inscrita en el Registre Mercantil de València, Tom 10370, Foli 1, Full V-178351 i en el Registre Administratiu Especial del Banc d'Espanya amb el número 2100. L'identificador d'Entitat Jurídica (LEI) de CaixaBank i el seu NIF són 7CUN533WID6K7DGF187 i A08663619, respectivament. Des de l'1 de juliol de 2011, les accions de CaixaBank estan admeses a negociació a les Borses de Madrid, Barcelona, València i Bilbao, i en el seu mercat continu. El domicili social i fiscal de l'Entitat és al carrer Pintor Sorolla, 2-4, de València.

Les fites societàries més rellevants de l'Entitat durant el seu període d'activitat són les següents:



L'objecte social de CaixaBank consisteix principalment en:

- la realització de tota classe d'activitats, operacions, actes, contractes i serveis propis del negoci de banca en general, incloent-hi la prestació de serveis d'inversió i serveis auxiliars, i la realització d'activitats d'agència d'assegurances;
- la recepció de fons del públic en forma de dipòsit irregular o en altres d'anàlogues, per a la seva aplicació per compte propi a operacions actives de crèdit i de microcrèdit, i a altres inversions i la prestació a la clientela de serveis de gir, transferència, custòdia, mediació i altres; i
- l'adquisició, tinença, gaudi i alienació de tota classe de títols valor i la formulació d'oferta pública d'adquisició i venda de valors, així com de tota classe de participacions en qualsevol societat o empresa.

CaixaBank és l'empresa matriu del conglomerat financer integrat per les entitats del Grup que tenen la condició de regulades. CaixaBank es classifica com a entitat supervisada significativa i, juntament amb les entitats de crèdit del seu Grup, forma un grup supervisat significatiu del qual CaixaBank és l'entitat al màxim nivell de consolidació prudencial.

Com a entitat bancària cotitzada, està subjecta a la supervisió del Banc Central Europeu i de la Comissió Nacional del Mercat de Valors (CNMV), per bé que les entitats del Grup estan subjectes a la supervisió d'organismes complementaris i sectorials.

En ser CaixaBank una societat mercantil de nacionalitat espanyola, que té forma jurídica de societat anònima, es regeix pel Text Refós de la Llei de Societats de Capital, aprovat pel Reial Decret Legislatiu 1/2010, de 2 de juliol, i normativa de desplegament. A més, en ser una entitat cotitzada, també es regeix pel Text Refós de la Llei del Mercat de Valors, aprovat pel Reial Decret Legislatiu 4/2015, de 23 d'octubre, i normativa de desplegament.

1.2. Bases de presentació

Els comptes anuals han estat formulats pels Administradors d'acord amb el marc normatiu d'informació financera aplicable a l'Entitat a 31 de desembre de 2019, que és l'establert en la Circular 4/2017 del Banc d'Espanya, de 27 de novembre, així com les seves posteriors modificacions en vigor al tancament de l'exercici.

Els comptes anuals s'han preparat a partir dels registres de comptabilitat mantinguts per CaixaBank i es presenten d'acord amb el marc normatiu d'informació financera que li resulta d'aplicació i, en particular, els principis i criteris comptables en ell continguts, de manera que mostren la imatge fidel del patrimoni, de la situació financera, dels resultats de l'Entitat i dels fluxos d'efectiu existents durant l'exercici corresponent.

Les xifres es presenten en milions d'euros, llevat que s'indiqui una altra unitat monetària alternativa. Determinada informació financera d'aquesta memòria ha estat arrodonida i, consegüentment, les xifres mostrades com a totals en aquest document poden variar lleugerament de l'operació aritmètica exacta de les xifres anteriors. Així mateix, a l'hora de determinar la informació que s'ha de revelar en aquesta memòria, s'ha tingut en compte la seva importància relativa en relació amb el període comptable anual.

Normativa comptable emesa pel Banc d'Espanya que ha entrat en vigor durant l'exercici 2019

Amb data 21 de desembre de 2018, Banc d'Espanya va publicar la Circular 2/2018 per la qual es modificava la Circular 4/2017 per la transposició de la Norma Internacional d'Informació Financera 16 relativa a contractes d'arrendament (NIIF 16).

Aquesta norma estableix els principis aplicables al reconeixement, la valoració i la presentació dels arrendaments, així com a la informació que cal revelar sobre aquesta qüestió.

La seva data de primera aplicació és l'1 de gener de 2019. Hi ha diferències rellevants respecte a la normativa comptable aplicable fins al moment sobre arrendaments, fonamentalment en el tractament comptable per a l'arrendatari, ja que la comptabilització d'aquests contractes per l'arrendador es manté sense canvis rellevants.

L'impacte de l'adopció d'aquesta norma en la Societat queda descrit en la Nota 1.4, havent-se considerat el que disposen les disposicions transitòries d'aplicació de la norma (vegeu apartat «Comparació de la informació»).

A més, des del 1 de gener de 2019, els impactes fiscals de la distribució de beneficis generats es registren en la línia «Despeses o ingressos per impostos sobre els guanys de les activitats continuades» del compte de pèrdues i guanys de l'exercici, quan abans es registraven en «Patrimoni net». Això afecta bàsicament a la distribució de cupons discrecionals de les emissions realitzades. Aquest canvi no ha tingut impacte patrimonial ni impacte significatiu en la presentació dels estats financers comparatius, de manera que no ha calgut la reexpressió dels mateixos.

1.3. Responsabilitat de la informació i estimacions efectuades

Els comptes anuals de l'Entitat de l'exercici 2019 han estat formulats pel Consell d'Administració en la reunió celebrada el 20 de febrer de 2020 i estan pendents d'aprovació per la Junta General d'Accionistes, per bé que s'espera que siguin aprovats sense modificacions. Els comptes anuals corresponents a l'exercici anterior van ser aprovats per la Junta General Ordinària d'Accionistes celebrada el 5 d'abril de 2019.

En l'elaboració dels comptes anuals s'han utilitzat judicis, estimacions i assumpcions efectuats pel Consell d'Administració per quantificar alguns actius, passius, ingressos, despeses i compromisos que hi apareixen registrats. Aquests judicis i estimacions es refereixen, principalment, a:

- El criteri d'imputació temporal en el compte de resultats dels ingressos obtinguts per activitats accessòries prestades (Nota 2.10).
- La valoració dels fons de comerç i dels actius intangibles (Nota 2.15 i 17).
- El termini dels contractes d'arrendament i el tipus de descompte utilitzat en la valoració del passiu per arrendament (Nota 2.18).
- El valor raonable dels actius, passius i passius contingents en el context de l'assignació del preu pagat en les combinacions de negoci.
- Les pèrdues per deteriorament d'actius financers, i del valor raonable de les garanties associades a aquests, en funció de la seva classificació comptable, fet que suposa fer judicis rellevants amb relació a: **i)** la consideració d'« (SICR, per les sigles en anglès), **ii)** la definició de *default*; i **iii)** la incorporació d'informació *forward-looking* (Nota 2.7 i 3.3.2.3).
- La valoració de les participacions en entitats del grup, negocis conjunts i associades (Nota 15).
- La determinació dels resultats de les participacions en societats associades (Nota 15).
- La classificació, vida útil i les pèrdues per deteriorament d'actius tangibles i actius intangibles (Notes 16 i 17).
- Les pèrdues per deteriorament dels actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda (Nota 19).
- Les hipòtesis actuàries utilitzades en el càlcul de passius i compromisos postocupació (Nota 21).
- La valoració de les provisions necessàries per a la cobertura de contingències laborals, legals i fiscals (Nota 21).
- La despesa de l'impost de societats determinat sobre el tipus impositiu esperat a final d'any i l'activació dels crèdits fiscals i la seva recuperabilitat (Nota 23).
- El valor raonable de determinats actius i passius financers (Nota 38).

Aquestes estimacions s'han fet en funció de la millor informació disponible en la data de preparació d'aquests comptes anuals, per bé que és possible que esdeveniments futurs obliguin a modificar-les en propers exercicis, la qual cosa, de conformitat amb la normativa aplicable, es faria de forma prospectiva, reconeixent els efectes del canvi d'estimació en el compte de pèrdues i guanys corresponent.

1.4. Comparació de la informació

Les xifres corresponents a l'exercici anual de 2018, incloses en els comptes anuals adjunts de l'exercici 2019, es presenten únicament i exclusivament a efectes comparatius. En alguns casos, per facilitar la comparabilitat, la informació comparativa es presenta de manera resumida, disposant de la informació completa als comptes anuals de 2018.

Circular 2/2018

Tal com s'indica en aquesta mateixa nota a l'apartat «1.2. Bases de presentació», en data 21 de desembre de 2018 Banc d'Espanya va publicar la nova Circular 2/2018 per la qual es modifica principalment el marc normatiu d'informació financera per la transposició de la NIIF 16.

En aquest sentit, s'ha optat per no avaluar novament si un contracte és un arrendament o conté un component d'arrendament d'acord amb els criteris de la norma i aplicar-la exclusivament als contractes que havien estat identificats com a arrendaments d'acord amb la normativa anterior.

Per a aquells arrendaments en què CaixaBank intervé com a arrendatari, prèviament classificats com arrendaments operatius, l'Entitat ha decidit aplicar els nous criteris d'arrendaments de forma retroactiva, utilitzant l'enfocament retrospectiu modificat, que permet estimar el valor del dret d'ús per referència al passiu financer en les operacions, no generant-se cap ajust a les reserves a 1 de gener de 2019. A més, s'ha decidit excloure de l'abast, d'acord amb les simplificacions previstes en el nou marc normatiu d'informació financera, els contractes d'arrendament el termini dels quals expira durant els dotze mesos següents a la data d'aplicació inicial.

La principal tipologia de contractes identificada que ha requerit estimar un actiu per dret d'ús i un passiu per arrendament a 1 de gener de 2019 són els arrendaments de béns immobles (destinats a oficines) que estan afectes a la seva activitat d'explotació.

Per a les transaccions de venda amb arrendament posterior efectuades abans de l'1 de gener de 2019 en què l'Entitat ha actuat com a venedor-arrendatari, s'ha comptabilitzat l'arrendament posterior com qualsevol altre arrendament operatiu existent a 1 de gener de 2019.

Els desglossaments a 31 de desembre de 2018 de les partides de balanç referides a contractes d'arrendament en aquesta memòria no s'han reexpressat, motiu pel qual no és comparable amb la informació referida a 31 de desembre de 2019.

La conciliació entre els compromisos d'arrendament operatiu a 31 de desembre de 2018 i els passius per arrendament reconeguts l'1 de gener de 2019 en aplicació de la Circular 2/2018 és la següent:

COMPROMISOS PER ARRENDAMENT OPERATIU

(Milions d'euros)

COMPROMISOS PER ARRENDAMENT OPERATIU A 31 DE DESEMBRE DE 2018		1.840
Diferent tractament del termini de l'arrendament		(308)
Separació de components no arrendament		(66)
Altres ajustos (inclou el descompte financer pels pagaments futurs)		(172)
PASSIU PER ARRENDAMENT A 1 DE GENER DE 2019		1,294
Tipus de descompte aplicat (segons el termini)		
Espanya		[0,10% - 1,66%]

Tractament dels actius mantinguts pel Fons de Pensions dels empleats

D'acord amb la Circular 4/2017, els actius d'un pla elegibles per ser presentats de forma neta de les obligacions derivades dels compromisos de prestació definida inclouen els actius mantinguts per un fons de beneficis a llarg termini per als empleats.

Els compromisos de prestació definida de l'Entitat es troben instrumentalitzats en el Fons de Pensions dels empleats, el qual, segons aquesta Circular, és una part vinculada de l'Entitat. Fins a la data, l'Entitat no feia ús de l'excepció prevista en la Circular per considerar els actius mantinguts per un fons de pensions per als empleats com un actiu del pla elegible. A aquests efectes, els actius del fons poden incloure pòlisses d'assegurança on el fons actuï com a prenedor i beneficiari.

En data 31 de desembre de 2019 l'Entitat ha decidit canviar de forma voluntària la seva política comptable respecte al tractament dels actius mantinguts pel Fons de Pensions dels empleats, de tal manera que ha passat a considerar-lo com a actiu del pla elegible i, en conseqüència, s'estan considerant els drets que té aquest sobre les pòlisses subscrites.

Aquest canvi de política comptable s'ha fet amb caràcter retroactiu a l'inici del període comparatiu més antic presentat i els canvis es detallen a continuació:

REEXPRESSIÓ DE SALDOS DE BALANÇ – 31-12-2017

(Milions d'euros)

	BALANÇ A 31-12-2017	MODIFICACIÓ TRACTAMENT DELS ACTIUS MANTINGUTS PEL FP EMPLEATS	BALANÇ A 31-12-2017 REEXPRESSAT
Altres Actius	3.141	(1.508)	1.633
Contractes d'assegurances vinculats a pensions	2.117	(1.508)	609
TOTAL ACTIU	308.399	(1.508)	306.891
Provisions	4.705	(1.508)	3.197
Pensions i altres obligacions de prestacions definides postocupació	2.106	(1.508)	598
TOTAL PASSIU	286.417	(1.508)	284.909

REEXPRESSIÓ DE SALDOS DE BALANÇ – 31-12-2018

(Milions d'euros)

	BALANÇ A 31-12-2018	MODIFICACIÓ TRACTAMENT DELS ACTIUS MANTINGUTS PEL FP EMPLEATS	BALANÇ A 31-12-2018 REEXPRESSAT
Altres Actius	3.483	(1.529)	1.954
Contractes d'assegurances vinculats a pensions	2.056	(1.529)	527
TOTAL ACTIU	306.567	(1.529)	305.038
Provisions	4.298	(1.529)	2.769
Pensions i altres obligacions de prestacions definides postocupació	1.987	(1.529)	458
TOTAL PASSIU	285.711	(1.529)	284.182

A 31 de desembre de 2019 l'impacte en els epígrafs d'«Altres Actius» i «Provisions» hauria estat de -1.617 milions d'euros.

Circular 4/2017

Per bé que no té efecte en la comparabilitat de la informació presentada als comptes anuals de l'exercici 2019, des de l'1 de gener de 2018 l'Entitat aplica la Circular 4/2017 de Banc d'Espanya. La seva 1a aplicació va suposar canvis en la classificació i modificacions valoratives sobre determinades partides del balanç a 31 de desembre de 2017, les quals es descriuen als comptes anuals de l'exercici anterior.

1.5. Estacionalitat de les transaccions

La naturalesa de les operacions més significatives dutes a terme pel Grup no té un caràcter cíclic o estacional rellevant dins un mateix exercici.

1.6. Participacions en el capital d'entitats de crèdit

L'Entitat no manté al tancament de l'exercici cap participació directa igual o superior al 5% del capital o dels drets de vot en entitats de crèdit diferents de les participacions en societats dependents i associades que es detallen en els Annexos 1 i 3.

1.7. Coeficient de reserves

En aquest exercici s'han complert els mínims exigits per la normativa aplicable per a aquest coeficient.

1.8. Fets posteriors

Tot seguit es detallen les operacions, addicionals a les indicades a la resta de notes, que han tingut lloc entre el tancament i la formulació.

Emissions de valors representatius de deute

Amb data 17 de gener de 2020, CaixaBank ha fet una emissió de deute sènior preferent per un import de 1.000 milions d'euros a 5 anys amb una rendibilitat anual del 0,43%, equivalent a *midswap* + 58 punts bàsics.

2. Principis, polítiques comptables i criteris de valoració aplicats

En l'elaboració dels comptes anuals de l'Entitat corresponents a l'exercici 2019, s'han aplicat els principis i polítiques comptables i criteris de valoració següents:

2.1. Participacions en empreses dependents, negocis conjunts i associades

Els comptes anuals comprenen, a més de les dades corresponents a la societat dominant, la informació corresponent a les entitats dependents, negocis conjunts i associades. El procediment d'integració dels elements patrimonials d'aquestes societats es fa en funció del tipus de control o influència que s'hi exerceix.

Entitats dependents

L'Entitat considera entitats dependents aquelles sobre les quals es té capacitat per exercir control. Aquesta capacitat de control es manifesta quan:

- es disposa del poder per dirigir-ne les activitats rellevants, és a dir, les que afecten de manera significativa el rendiment, per disposició legal, estatutària o acord;
- es té capacitat present, és a dir, pràctica, d'exercir els drets per fer servir aquell poder per tal d'influir en el seu rendiment,
- i a causa de la seva implicació, s'està exposat o es té dret a rendiments variables de l'entitat participada.

Generalment, els drets de vot proporcionen el poder per dirigir les activitats rellevants d'una entitat participada. Per al seu còmput, es tenen en compte tots els drets de vot, directes i indirectes, incloent-hi els potencials, com, per exemple, opcions de compra adquirides sobre instruments de capital de la participada. En determinades situacions, es pot tenir el poder per dirigir les activitats sense disposar de la majoria dels drets de vot.

En aquests casos es valora si de forma unilateral es té la capacitat pràctica per dirigir les seves activitats rellevants (financeres, operatives o les relacionades amb el nomenament i la remuneració dels òrgans de direcció, entre altres).

Negocis conjunts

L'Entitat considera negocis conjunts les entitats sobre les quals es tenen acords contractuals de control conjunt, en virtut dels quals les decisions sobre les activitats rellevants es prenen de forma unànime per les entitats que comparteixen el control tenint dret als seus actius nets.

Entitats associades

Les entitats associades són aquelles sobre les quals l'Entitat, directament o indirectament, exerceix una influència significativa i no són entitats dependents o negocis conjunts. La influència significativa es fa palesa, en la majoria dels casos, mitjançant una participació igual o superior al 20% dels drets de vot de l'entitat participada. Si els drets de vot són inferiors al 20%, la influència significativa s'evidenciarà si es produeix alguna de les circumstàncies assenyalades en la NIC 28. Entre aquestes hi ha el fet de tenir representació en el consell d'administració, participar en els processos de fixació de polítiques de la participada, l'existència de transaccions d'importància relativa entre l'entitat i la participada, l'intercanvi de personal directiu o el subministrament d'informació tècnica essencial.

Excepcionalment, no tenen la consideració d'entitats associades aquelles entitats en què es mantenen drets de vot en l'entitat participada superiors al 20%, però en què es pot demostrar clarament que aquesta influència no existeix, i per tant, l'Entitat no té el poder d'intervenir en les polítiques financeres i operatives. D'acord amb aquests criteris, al tancament de l'exercici, l'Entitat manté diverses inversions, d'imports poc significatius, amb participacions entre el 20% i el 50% classificades en «Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global».

Erste Group Bank, AG

La inversió més representativa en què es té una influència significativa amb un percentatge inferior al 20% és Erste Group Bank AG. En aquest cas, hi ha un acord de soci preferent entre l'accionista de control d'Erste (la Fundació Erste) i CaixaBank que formalitza el caràcter amistós i l'orientació a llarg termini de la inversió, un acord de cooperació empresarial i comercial entre Erste i CaixaBank. De conformitat amb l'acord esmentat, CaixaBank i) té dret a designar dos consellers en el Consell de Vigilància d'Erste; ii) vota en la Junta General d'Accionistes en el mateix sentit que la Fundació Erste pel que fa únicament a l'elecció de membres del Consell de

Vigilància i *iii*) forma part del grup de socis estables del banc austríac, juntament amb un grup de caixes austríaques i algunes de les seves fundacions, i el *holding* WSW; manté conjuntament una participació d'al voltant del 30% del capital.

Valoració i deteriorament

Les inversions en el patrimoni d'empreses del grup, negocis conjunts i associades es valoren inicialment al cost, que equival al valor raonable de la contraprestació lliurada més els costos de transacció que són atribuïbles directament a aquesta. Forma part de la valoració inicial l'import dels drets preferents de subscripció que, si escau, s'hagin adquirit.

Amb posterioritat, aquestes inversions es valoren pel seu cost menys, si escau, l'import acumulat de les correccions valoratives per deteriorament.

Com a mínim al tancament de l'exercici, i sempre que es tingui evidència objectiva que el valor en llibres no pugui ser recuperable, s'efectua el test de deteriorament corresponent per quantificar la possible correcció valorativa. Aquesta correcció valorativa es calcula com la diferència entre el valor en llibres i l'import recuperable. Aquest s'entén com l'import més elevat entre el seu valor raonable en aquell moment, menys els costos de venda, i el valor en ús de la inversió.

Les correccions valoratives per deteriorament i, si escau, la seva reversió, es registren com una despesa o un ingrés, respectivament, en el compte de pèrdues i guanys.

La reversió d'un deteriorament tindrà com a límit el valor en llibres de la inversió que estaria reconeguda en la data de reversió si no s'hagués registrat el deteriorament de valor.

2.2. Instruments financers

Classificació dels actius financers

A continuació es detallen els criteris establerts pel marc normatiu comptable per a la classificació d'instruments financers:

Fluxos d'efectiu contractuals	Model de negoci	Classificació d'actius financers (AF)
Pagaments, només, de principal i interessos sobre l'import de principal pendent en dates especificades (Test SPPI)	Amb objectiu de percebre fluxos d'efectiu contractuals.	AF a cost amortitzat.
	Amb objectiu de percebre fluxos d'efectiu contractuals i venda.	AF a valor raonable amb canvis en un altre resultat global.
Altres – No test SPPI	Instruments derivats designats com a instruments de cobertura comptable.	Derivats – Comptabilitat de cobertures.
	S'originen o adquireixen amb l'objectiu de fer-los a curt termini.	AF a valor raonable amb canvis en resultats.
	Són part d'un grup d'instruments financers identificats i gestionats conjuntament per al qual hi hagi evidència d'actuacions recents per obtenir guanys a curt termini.	
	Són instruments derivats que no compleixen la definició de contracte de garantia financera ni han estat designats com a instruments de cobertura comptable.	AF mantinguts per negociar.
Resta.		AF no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats.

Constitueix una excepció als criteris generals de valoració descrits anteriorment les inversions en instruments de patrimoni diferents a empreses del grup, negocis conjunts i associades. Amb caràcter general l'Entitat exerceix l'opció en el reconeixement inicial i de forma irrevocable per incloure en la cartera d'actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global inversions en instruments de patrimoni net que no es classifiquen com a mantinguts per negociar i que, en cas de no exercir aquesta opció, es classificarien com a actius financers obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats.

Respecte a l'avaluació del model de negoci, aquest no depèn de les intencions per a un instrument individual, sinó que es determina per a un conjunt d'instruments, prenent en consideració la freqüència, l'import i calendari de les vendes en exercicis anteriors, els motius d'aquestes vendes i les expectatives en relació amb les vendes futures. Les vendes poc freqüents o poc significatives, aquelles properes al venciment de l'actiu i les motivades per increments del risc de crèdit dels actius financers o per

gestionar el risc de concentració, entre d'altres, poden ser compatibles amb el model de mantenir actius per rebre fluxos d'efectiu contractual.

En particular, l'expectativa de l'Entitat de fer vendes freqüents i de caràcter significatiu de préstecs (o actius financers similars) que han experimentat un deteriorament en el risc de crèdit no és inconsistent amb la classificació d'aquests préstecs sota el model de negoci de mantenir els actius financers per percebre els seus fluxos d'efectiu contractual. Aquestes vendes no es computen a l'efecte de determinar la freqüència de les vendes i la seva significança i queden, per tant, excloses de les ràtios de seguiment.

Si un actiu financer conté una clàusula contractual que pot modificar el calendari o l'import dels fluxos d'efectiu contractuals (com clàusules d'amortització anticipada o l'ampliació de la durada), l'Entitat determina si els fluxos d'efectiu que es generaran durant la vida de l'instrument a causa de l'exercici d'aquesta clàusula contractual són només pagaments de principal i interessos sobre l'import del principal pendent. Per fer-ho, es consideren els fluxos d'efectiu contractuals que es puguin generar abans i després de la modificació del calendari o import dels fluxos d'efectiu contractuals.

A la vegada, en cas que un actiu financer tingui en compte un ajust periòdic del tipus d'interès però la freqüència d'aquest ajust no coincideixi amb el termini del tipus d'interès de referència (per exemple, el tipus d'interès s'ajusta cada tres mesos al tipus a un any), l'Entitat avalua, en el moment del reconeixement inicial, aquest desajust en el component de l'interès per determinar si els fluxos d'efectiu contractuals representen només pagaments de principal i interessos sobre l'import del principal pendent.

Les condicions contractuals que, en el moment del reconeixement inicial, tinguin un efecte mínim sobre els fluxos d'efectiu o depenguin de l'ocurrència d'esdeveniments excepcionals i molt improbables (com la liquidació de l'emissor) no impedeixen la seva classificació en les carteres de cost amortitzat o a valor raonable amb canvis registrats en un altre resultat global.

Classificació dels passius financers

Els passius financers es classifiquen en les categories següents: «Passius financers mantinguts per negociar», «Passius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats» i «Passius financers a cost amortitzat», llevat que s'hagin de presentar com a «Passius inclosos en grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda» o corresponguin a «Canvis del valor raonable dels elements coberts d'una cartera amb cobertura de risc d'interès» o «Derivats – Comptabilitat de cobertures», que es presenten de forma independent.

Particularment, en la cartera de «Passius financers a cost amortitzat»: es registren els passius financers que no s'han classificat com a mantinguts per negociar o com a altres passius financers a valor raonable amb canvis en resultats. Els saldos que es registren en aquesta categoria responen a l'activitat típica de captació de fons de les entitats de crèdit, independentment de la forma d'instrumentalització i el termini de venciment.

Reconeixement inicial i valoració

En el moment del seu reconeixement inicial, tots els instruments financers es registren pel seu valor raonable. Per als instruments financers que no es registrin a valor raonable amb canvis en resultats, l'import del valor raonable s'ajusta afegint o deduint els costos de transacció directament atribuïbles a la seva adquisició o emissió. En el cas dels instruments financers a valor raonable amb canvis en resultats, els costos de transacció directament atribuïbles es reconeixen immediatament en els comptes de pèrdues i guanys.

Els costos de transacció es defineixen com a despeses directament atribuïbles a l'adquisició o disposició d'un actiu financer, o a l'emissió o assumptió d'un passiu financer, en què no s'hauria incorregut si l'Entitat no hagués fet la transacció. Entre aquests s'inclouen les comissions pagades a intermediaris (com les de prescriptors); les despeses de formalització hipotecària a càrrec de l'Entitat i part de les despeses de personal dels Centres d'Admissió de Riscos. En cap cas es consideren com a costos de transacció les despeses administratives internes, ni les despeses derivades d'estudis i anàlisis prèvies.

La Societat identifica a través d'eines de comptabilitat analítica els costos de transacció directes i incrementals de les operacions d'actiu. Aquests costos s'inclouen en la determinació del tipus d'interès efectiu, minorant-lo per als actius financers, per la qual cosa es periodifiquen durant la durada de l'operació.

Valoració posterior dels actius financers

Després del seu reconeixement inicial, l'Entitat valora un actiu financer a cost amortitzat, a valor raonable amb canvis en un altre resultat global, a valor raonable amb canvis en resultats o al cost.

Les partides a cobrar per operacions comercials que no tenen un component significatiu de finançament i els crèdits comercials i instruments de deute a curt termini que es valoren inicialment pel preu de la transacció o el seu principal, respectivament, es continuen valorant per aquest import menys la correcció de valor per deteriorament estimada conforme es descriu a la Nota 2.7.

Ingressos i despeses dels actius i passius financers

Els ingressos i les despeses dels instruments financers es reconeixen amb els criteris següents:

Cartera		Reconeixement d'ingressos i despeses
Actius financers	A cost amortitzat	<ul style="list-style-type: none"> Interessos meritats: en el compte de pèrdues i guanys amb el tipus d'interès efectiu de l'operació sobre l'import en llibres brut de l'operació (excepte en el cas d'actius dubtosos, en què s'aplica sobre el valor net comptable). Resta de canvis de valor: ingrès o despesa quan l'instrument financer sigui baixa del balanç, es reclassifiqui o es produeixin pèrdues per deteriorament de valor o guanys per a la seva recuperació posterior.
	A valor raonable amb canvis en resultats	<ul style="list-style-type: none"> Canvis de valor raonable: els canvis de valor raonable es registren directament en el compte de pèrdues i guanys, distingint, per als instruments que no siguin derivats, entre la part atribuïble als rendiments meritats de l'instrument, que es registrarà com a interessos o com a dividendes segons la seva naturalesa, i la resta, que es registrarà com a resultats d'operacions financeres en la partida que correspongui. Interessos meritats: corresponents als instruments de deute, es calculen aplicant el mètode del tipus d'interès efectiu.
	A valor raonable amb canvis en un altre resultat global (*)	<ul style="list-style-type: none"> Interessos o dividendes meritats, en el compte de pèrdues i guanys. Els interessos, igual que els actius a cost amortitzat. Les diferències de canvis en el compte de pèrdues i guanys quan són actius financers monetaris i en un altre resultat global quan es tracti d'actius financers no monetaris. Els instruments de deute, les pèrdues per deteriorament de valor o els guanys per a recuperació posterior en el compte de pèrdues i guanys. La resta de canvis de valor es reconeixen en un altre resultat global.
Passius financers	A cost amortitzat	<ul style="list-style-type: none"> Interessos meritats: en el compte de pèrdues i guanys amb el tipus d'interès efectiu de l'operació sobre l'import en llibres brut de l'operació, excepte en el cas de les emissions Tier 1, en què es reconeixen els cupons discrecionals en reserves. Resta de canvis de valor: ingrès o despesa quan l'instrument financer sigui baixa del balanç o es reclassifiqui.
	A valor raonable amb canvis a resultats	<ul style="list-style-type: none"> Canvis de valor raonable: canvis de valor d'un passiu financer designat a valor raonable amb canvis en resultats, en cas que sigui aplicable, de la forma següent: <ol style="list-style-type: none"> l'import del canvi en el valor raonable del passiu financer atribuïble a canvis en el risc de crèdit propi d'aquest passiu es reconeix en un altre resultat global, que es transferiria directament a una partida de reserves si es produís la baixa d'aquest passiu financer, i l'import restant del canvi en el valor raonable del passiu es reconeix en el resultat de l'exercici. Interessos meritats: corresponents als instruments de deute, es calculen aplicant el mètode del tipus d'interès efectiu.

(*) D'aquesta manera, quan un instrument de deute es valora a valor raonable amb canvis en un altre resultat global, els imports que es reconeixeran en el resultat de l'exercici seran els mateixos que es reconeixen si es valorés a cost amortitzat.

Quan un instrument de deute a valor raonable amb canvis en un altre resultat global es dona de baixa del balanç, la pèrdua o guany acumulat en el patrimoni net es reclassifica i passa al resultat del període. En canvi, quan un instrument de patrimoni net a valor raonable amb canvis en un altre resultat global es dona de baixa del balanç, l'import de la pèrdua o guany registrat en un altre resultat global acumulat no es reclassifica al compte de pèrdues i guanys, sinó a una partida de reserves.

Per a cadascuna de les carteres anteriors, el reconeixement canviaria si aquests instruments formessin part d'una relació de cobertura (vegeu l'apartat 2.3).

Reclassificacions entre carteres d'instruments financers

Únicament si l'Entitat decidís canviar el seu model de negoci per a la gestió d'actius financers, reclassificaria tots els actius financers afectats segons els requeriments disposats a la NIIF 9. Aquesta reclassificació es faria de forma prospectiva des de la data de la reclassificació. D'acord amb l'enfocament de la NIIF 9, amb caràcter general els canvis en el model de negoci ocorren amb molt poca freqüència. Els passius financers no es poden reclassificar entre carteres.

2.3. Cobertures comptables

L'Entitat utilitza derivats financers com a eina de gestió dels riscos financers, principalment el risc estructural de tipus d'interès (vegeu Nota 3). Quan aquestes operacions compleixen determinats requisits, es consideren «de cobertura».

Quan es designa una operació com de cobertura, es fa des del moment inicial de l'operació o dels instruments inclosos en la cobertura esmentada, i es documenta una nota tècnica de l'operació de conformitat amb la normativa vigent. En la documentació de les operacions de cobertura s'identifica clarament l'instrument o instruments coberts i l'instrument o instruments de cobertura, a més de la naturalesa del risc que es pretén cobrir, i la manera com l'Entitat avalua si la relació de cobertura compleix els requisits d'eficàcia de la cobertura (juntament amb la seva anàlisi de les causes d'ineficàcia de la cobertura i el mode de determinar la ràtio de cobertura).

Amb la finalitat de verificar el requisit d'eficàcia:

- A** Hi ha d'haver una relació econòmica entre la partida coberta i l'instrument de cobertura,
- B** El risc de crèdit de la contrapart de la partida coberta o de l'instrument de cobertura no ha d'exercir un efecte dominant sobre els canvis de valor resultants d'aquesta relació econòmica, i
- C** S'ha de complir la ràtio de cobertura de la relació de cobertura comptable, entesa com la quantitat de partida coberta entre la quantitat d'instrument de cobertura, ha de ser la mateixa que la ràtio de cobertura que s'usi a l'efecte de gestió.

Cobertures de valor raonable

Les cobertures de valor raonable cobreixen l'exposició a la variació en el valor raonable d'actius i passius financers o de compromisos en ferm encara no reconeguts, o d'una porció identificada dels esmentats actius, passius o compromisos en ferm, atribuïble a un risc en particular i sempre que afectin el compte de pèrdues i guanys.

En les cobertures de valor raonable, les diferències de valor produïdes tant en els elements de cobertura com en els elements coberts, per la part corresponent al tipus de risc cobert, es reconeixen de manera asimètrica en funció de si l'element cobert és un instrument de deute o un instrument de patrimoni:

- Instruments de deute: les diferències de valor produïdes tant en els elements de cobertura com en els elements coberts, per la part corresponent al tipus de risc cobert, es reconeixen en el compte de pèrdues i guanys, a l'apartat «Guanys o pèrdues resultants de la comptabilitat de cobertures (net)». Amb caràcter particular, en les macrocobertures de valor raonable, les diferències de valoració dels elements coberts tenen la seva contrapartida als capítols «Actiu – Canvis del valor raonable dels elements coberts d'una cartera amb cobertura del risc de tipus d'interès» o «Passiu – Canvis del valor raonable dels elements coberts d'una cartera amb cobertura del risc de tipus d'interès» del balanç, en funció de la naturalesa de l'element cobert, en lloc de registrar-se als epígrafs on apareixen registrats els elements coberts.
- Instruments de patrimoni: les diferències de valor produïdes tant en els elements de cobertura com en els elements coberts, per la part corresponent al tipus de risc cobert, es reconeixen a l'apartat «Un altre resultat global acumulat – Elements que no poden reclassificar-se en resultats – Ineficàcia de la cobertura de cobertures de valor raonable per a instruments de patrimoni mesurats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global» del balanç.

Quan els derivats de cobertura deixen de complir els requisits per ser-ho, es reclassifiquen com a derivats de negociació. L'import dels ajustos prèviament registrats a l'element cobert s'imputa de la manera següent:

- Instruments de deute: s'imputen a l'epígraf «Guanys o pèrdues resultants de la comptabilitat de cobertures (net)» del compte de pèrdues i guanys utilitzant el mètode del tipus d'interès efectiu resultant en la data d'interrupció de la cobertura.
- Instruments de patrimoni: es reclassifiquen a reserves des de l'epígraf «Un altre resultat global acumulat – Elements que no poden reclassificar-se en resultats – Ineficàcia de la cobertura de cobertures de valor raonable per a instruments de patrimoni mesurats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global» del balanç.

Cobertures de fluxos d'efectiu

Les cobertures de fluxos d'efectiu cobreixen la variació dels fluxos d'efectiu que s'atribueixen a un risc particular associat a un actiu o passiu financer o una transacció prevista altament probable, sempre que pugui afectar el compte de pèrdues i guanys.

L'import dels ajustos sobre l'element de cobertura es registra al capítol «Un altre resultat global acumulat – Elements que es poden reclassificar en resultats – Derivats de cobertura. Reserves de cobertura de fluxos d'efectiu [part eficaç]», en què es mantindrà fins que la transacció coberta es produeixi, moment en què es registrarà al capítol «Guanys o pèrdues resultants de la comptabilitat de cobertures (net)» del compte de pèrdues i guanys, llevat que es prevegi que no es farà la transacció. En aquest cas es registrarà immediatament.

2.4. Compensació d'actius i passius financers

Els actius i passius financers es compensen, i en conseqüència es presenten en el balanç pel seu import net, només quan es tingui el dret, legalment exigible, de compensar els imports dels instruments esmentats i la intenció de liquidar la quantitat neta, o de fer l'actiu i procedir al pagament del passiu de forma simultània, prenent en consideració el següent:

- El dret, exigible legalment, de compensar els imports reconeguts no ha de dependre d'un esdeveniment futur i ha de ser legalment executable en totes les circumstàncies, incloent-hi casos d'impagament o insolvència de qualsevol de les parts.
- S'admeten com a equivalents a «liquidacions per l'import net» aquelles liquidacions en què es compleixin les condicions següents: s'elimini gairebé tot el risc de crèdit i de liquiditat; i la liquidació de l'actiu i del passiu es faci en un únic procés de liquidació.

A continuació es presenta el detall de les operacions compensades:

COMPENSACIÓ D'ACTIUS I PASSIUS FINANCERS

(Milions d'euros)

	31-12-2019			31-12-2018		
	IMPORT BRUT RECONEGUT (A)	IMPORT COMPENSAT EN BALANÇ (B)	IMPORT NET EN BALANÇ (C=A-B)	IMPORT BRUT RECONEGUT (A)	IMPORT COMPENSAT EN BALANÇ (B)	IMPORT NET EN BALANÇ (C=A-B)
Derivats de negociació*	4.183	4.183				
Préstecs i bestretes*	2.372	2.372				
Préstecs i bestretes (Adquisició temporal d'actius)**	572	572		410	410	
Préstecs i bestretes (Operativa de Tax Lease)	990	990		1.006	1.006	
TOTAL ACTIU	8.117	8.117		1.416	1.416	
Derivats de negociació*	8.010	8.010				
Passius financers a cost amortitzat (Altres passius financers)*		(1.455)	1.455			
Passius financers a cost amortitzat (Tax Lease)	572	572		410	410	
Passius financers a cost amortitzat (Cessió temporal d'actius)**	991	990	1	1.006	1.006	
TOTAL PASSIU	9.573	8.117	1.456	1.416	1.416	

(*) Des del 31 de desembre de 2019 es compleixen els criteris de compensació previstos a la Circular 4/2017 de Banc d'Espanya per compensar els derivats de negociació mantinguts a través de les cambres LCH i EUREX.

(**) Operacions d'intercanvi de col·laterals materialitzades mitjançant operacions amb pacte de recompra, no permetent-se la cancel·lació separada. Es formalitzen, amb caràcter general, a 12 mesos.

2.5. Baixa d'instruments financers

Un actiu financer es dona totalment o parcialment de baixa en el balanç quan expiren els drets contractuals sobre els fluxos d'efectiu de l'actiu financer o quan es transfereixen a un tercer separat de l'entitat.

El tractament comptable a aplicar a les transferències d'actius està condicionat pel grau i la manera com es traspassen a tercers els riscos i beneficis associats a la propietat dels actius que es transfereixen:

- Si es transfereixen de manera substancial a tercers els riscos i avantatges inherents a la propietat de l'actiu financer (en cas, entre altres, de vendes incondicionals, vendes amb pacte de recompra pel seu valor raonable en la data de recompra, vendes d'actius financers amb una opció de compra adquirida o de venda emesa profundament fora de diner i en les titulitzacions d'actius en què el cedent no reté finançaments subordinats ni concedeix cap tipus de millora creditícia als nous titulars), aquest es dona de baixa del balanç i es reconeix simultàniament qualsevol dret o obligació retingut o sorgit com a conseqüència de la transferència.

- Si es retenen substancialment els riscos i avantatges inherents a la propietat de l'actiu financer transferit (en cas, entre altres, de vendes d'actius financers amb pacte de recompra per un preu fix o pel preu de venda més la rendibilitat habitual d'un prestador, contractes de préstec de valors en què el prestatari té l'obligació de tornar aquests o similars) no es dona de baixa del balanç i es continua valorant amb els mateixos criteris utilitzats abans de la transferència i es reconeix comptablement:
 - ◆ Un passiu financer associat per un import igual al de la contraprestació rebuda, que es valora posteriorment al seu cost amortitzat, llevat que compleixi els requisits per classificar-lo com a altres passius a valor raonable amb canvis en pèrdues i guanys.
 - ◆ Els ingressos de l'actiu financer transferit, però no donat de baixa, i les despeses del nou passiu financer, sense compensar.
- Si ni es transfereixen ni es retenen substancialment els riscos i avantatges inherents a la propietat de l'actiu financer transferit (en cas de, entre d'altres, vendes d'actius financers amb opció de compra adquirida o de venda emesa no profundament dins ni fora de diner, les titulitzacions en què el cedent assumeix finançament subordinat o un altre tipus de millores creditícies per una part de l'actiu transferit), es distingeix entre:
 - ◆ Si l'entitat cedent no reté el control de l'actiu financer transferit, es dona de baixa del balanç i es reconeix qualsevol dret o obligació retingut o sorgit com a conseqüència de la transferència.
 - ◆ Si l'entitat cedent reté el control de l'actiu financer transferit, el continua reconeixent en el balanç per un import igual a la seva exposició als canvis de valor que pugui experimentar i reconeix un passiu associat a l'actiu financer transferit. L'import net de l'actiu transferit i el passiu associat és el cost amortitzat dels drets i obligacions retinguts, si l'actiu es mesura pel cost amortitzat, o el valor raonable dels drets i obligacions retinguts, si l'actiu transferit es mesura pel seu valor raonable.

D'acord amb els termes dels contractes de cessió, gairebé la totalitat de la cartera d'inversions creditícies titulitzada per l'Entitat no compleix els requisits per donar-la de baixa del balanç.

De la mateixa manera, els passius financers es donaran de baixa del balanç quan s'hagin pagat o cancel·lat les obligacions derivades del contracte, o quan hagin expirat.

2.6. Garanties financeres

Garanties financeres concedides

Es consideren garanties financeres els contractes pels quals s'exigeix a l'emissor la realització de pagaments específics per reemborsar al creditor pel deute incorregut quan un deutor específic incompleix les seves obligacions de pagament contractuals, independentment de la manera com estigui instrumentada l'obligació, ja sigui una fiança (incloent-hi aquelles per a la participació en subhastes i concursos), avals financers i tècnics, promeses d'aval formalitzades irrevocables, contractes d'assegurança o derivats de crèdit.

Els avals financers són qualsevol tipus d'avals que garanteixen, directament o indirectament, instruments de deute, com ara préstecs, crèdits, operacions d'arrendament financer i ajornament en el pagament de tot tipus de deutes.

Totes aquestes operacions es registren en la promemòria del balanç en comptes d'ordre en la categoria de «Garanties concedides».

En formalitzar-se garanties financeres i contractes de garantia, es reconeixen pel seu valor raonable més els costos de transacció, entès com la prima rebuda més el valor actual dels fluxos d'efectiu futurs, a l'epígraf de l'actiu «Actius financers a cost amortitzat», amb contrapartida a l'epígraf «Passius financers a cost amortitzat – Altres passius financers» o al capítol «Altres passius». Els canvis en el valor raonable dels contractes es registren com a ingrés financer en el compte de pèrdues i guanys.

Les carteres de garanties financeres i contractes de garantia, sigui quin sigui el seu titular, instrumentació o altres circumstàncies, s'analitzen periòdicament per determinar el risc de crèdit al qual estan exposades i, si escau, estimar l'import de les provisions a constituir. En aquest procés s'apliquen criteris similars als establerts per quantificar les pèrdues per deteriorament d'instruments de deute valorats al seu cost amortitzat, que es comenten a la Nota 21 següent, excepte en el cas dels avals tècnics als quals s'apliquen els criteris continguts a la Nota 2.20.

Les provisions constituïdes per a aquests contractes figuren registrades a l'epígraf «Provisions – Compromisos i garanties concedits» del passiu del balanç, i en «Provisions – Restants provisions»; en aquest últim epígraf en cas que les garanties financeres concedides siguin qualificades d'operacions fallides pendents d'executar per tercers. Les dotacions i reversions de les provisions es registren al capítol «Provisions o reversió de provisions» del compte de pèrdues i guanys.

En cas que sigui necessari constituir una provisió específica per contractes de garantia financera, les comissions atribuïbles pendents de meritació es reclassifiquen des de l'epígraf «Passius financers a cost amortitzat – Altres passius financers» a l'epígraf «Provisions – Compromisos i garanties concedits».

Garanties financeres rebudes

L'Entitat no ha rebut garanties significatives sobre les quals s'estigui autoritzat a vendre o pignorar sense que s'hagi produït un impagament per part del propietari de la garantia, excepte per les pròpies de l'activitat de tresoreria (vegeu Nota 3.12.).

2.7. Deteriorament del valor dels actius financers

L'Entitat aplica els requisits sobre deteriorament del valor als instruments de deute que es valoren a cost amortitzat i a valor raonable amb canvis en un altre resultat global, així com a altres exposicions que comporten risc de crèdit com compromisos de préstec concedits, garanties financeres concedides i altres compromisos concedits.

L'objectiu dels requeriments del marc normatiu comptable sobre deteriorament de valor és que es reconeixin les pèrdues creditícies esperades de les operacions, avaluades sobre una base col·lectiva o individual, considerant tota la informació raonable i fonamentada disponible, incloent-hi la de caràcter prospectiu.

Les pèrdues per deteriorament del període en els instruments de deute es reconeixen com una despesa a l'epígraf «Deteriorament del valor o reversió del deteriorament d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats i pèrdues o guanys nets per modificació» del compte de pèrdues i guanys. Les pèrdues per deteriorament en els instruments de deute a cost amortitzat es reconeixen contra un compte corrector de provisions que redueix l'import en llibres de l'actiu, mentre que les d'aquells a valor raonable amb canvis en un altre resultat global es reconeixen contra un altre resultat global acumulat.

Les cobertures per pèrdues per deteriorament en les exposicions que comporten risc de crèdit diferents dels instruments de deute es registren com una provisió a l'epígraf «Provisions – Compromisos i garanties concedits» del passiu del balanç. Les dotacions i reversions d'aquestes cobertures es registren amb càrrec a l'epígraf «Provisions o reversió de provisions» del compte de pèrdues i guanys.

A l'efecte del registre de la cobertura per pèrdues per deteriorament dels instruments de deute, s'han de tenir en compte prèviament les definicions següents:

A Pèrdues creditícies: corresponen a la diferència entre tots els fluxos d'efectiu contractuals carregats a l'Entitat d'acord amb el contracte de l'actiu financer i tots els fluxos d'efectiu que aquesta espera rebre (és a dir, la totalitat de la insuficiència de fluxos d'efectiu), descomptada al tipus d'interès efectiu original o, per als actius financers comprats o originats amb deteriorament creditici, al tipus d'interès efectiu ajustat per la qualitat creditícia, o el tipus d'interès en la data a la qual es refereixen els estats financers quan sigui variable.

En el cas dels compromisos de préstec concedits, es comparen els fluxos d'efectiu contractuals que es deurien a l'Entitat en el cas de la disposició del compromís de préstec i els fluxos d'efectiu que aquesta espera rebre si es disposa del compromís. En el cas de garanties financeres concedides, es consideraran els pagaments que l'Entitat espera fer menys els fluxos d'efectiu que aquesta espera rebre del titular garantit.

L'Entitat estima els fluxos d'efectiu de l'operació durant la seva vida esperada tenint en compte tots els termes i condicions contractuals de l'operació (com opcions d'amortització anticipada, d'ampliació, de rescab i d'altres similars). En els casos excepcionals en què no sigui possible estimar la vida esperada de forma fiable, s'utilitza el termini contractual romanent de l'operació, incloent-hi opcions d'ampliació.

Entre els fluxos d'efectiu que es tenen en compte s'inclouen els procedents de la venda de garanties reals rebudes, tenint en compte els fluxos que s'obtidrien de la seva venda, menys l'import dels costos necessaris per a la seva obtenció, manteniment i posterior venda, o altres millores creditícies que formin part integrant de les condicions contractuals, com les garanties financeres rebudes.

En aquells casos en què l'estratègia en vigor de l'Entitat per a la reducció dels actius problemàtics prevegi escenaris de venda de préstecs i altres comptes a cobrar que han experimentat un increment en el seu risc de crèdit (exposició classificada en Stage 3), l'Entitat manté qualsevol actiu afectat per aquesta estratègia sota el model de negoci de mantenir els actius per percebre els seus fluxos de caixa contractuals, per la qual cosa es valoren i classifiquen dins la cartera d'«Actius financers a

cost amortitzat» sempre que els seus fluxos siguin només pagaments de principal i interessos. Així mateix, mentre romangui la voluntat de venda, la provisió corresponent per risc de crèdit té en consideració el preu a rebre d'un tercer.

B Pèrdues creditícies esperades: són la mitjana ponderada de les pèrdues creditícies, utilitzant com a ponderacions els riscos respectius que es produeixen esdeveniments d'incompliment. Es tindrà en compte la distinció següent:

- Pèrdues creditícies esperades en la vida de l'operació: són les pèrdues creditícies esperades resultants dels possibles esdeveniments d'incompliment durant la vida esperada de l'operació.
- Pèrdues creditícies esperades en dotze mesos: són la part de les pèrdues creditícies esperades durant la vida de l'operació que correspon a les pèrdues creditícies esperades resultants dels esdeveniments d'incompliment que es poden produir en l'operació durant els dotze mesos següents a la data de referència.

L'import de les cobertures per pèrdues per deteriorament es calcula en funció de si s'ha produït o no un increment significatiu del risc de crèdit des del reconeixement inicial de l'operació, i de si s'ha produït o no un esdeveniment d'incompliment:

Deteriorament observat de risc de crèdit des del seu reconeixement inicial				
Categoria de risc de crèdit	Risc normal Stage 1	Risc normal en vigilància especial Stage 2	Risc dubtós Stage 3	Risc fallit
Criteris de classificació i de traspass	Operacions per a les quals el seu risc de crèdit no ha augmentat significativament des del seu reconeixement inicial.	Operacions per a les quals el risc de crèdit ha augmentat de manera significativa (SICR) però no presenten esdeveniments d'incompliment.	Operacions deteriorament o creditici. Esdeveniment d'incompliment: quan hi ha imports vençuts amb més de 90 dies d'antiguitat.	Operacions per a les quals no es tinguin expectatives raonables de recuperació.
Càlcul de la cobertura de deteriorament	Pèrdues creditícies esperades en dotze mesos.	Pèrdues creditícies esperades en la vida de l'operació.		Reconeixement en resultats de pèrdues per l'import en llibres de l'operació i baixa total de l'actiu.
Càlcul i reconeixement d'interessos	Es calculen aplicant el tipus d'interès efectiu a l'import en llibres brut de l'operació.		Es calculen aplicant el tipus d'interès efectiu al cost amortitzat (ajustat per les correccions de valor per deteriorament).	No es reconeixen en el compte de resultats.
Operacions incloses	Reconeixement inicial dels instruments financers.	<ul style="list-style-type: none"> Operacions incloses en un acord de sostenibilitat que no han completat el període de prova. Operacions d'acreditats en concurs de creditors en què no sigui procedent la seva classificació com a riscos dubtosos o fallits. Operacions refinançades o reestructurades que no sigui procedent classificar com a dubtoses i encara estan en període de prova. Operacions amb imports vençuts amb més de 30 dies d'antiguitat. Operacions en què mitjançant indicadors/triggers de mercat es pugui determinar que s'ha produït un increment significatiu de risc. 	<ul style="list-style-type: none"> Dubtos per raons de morositat: operacions amb imports vençuts d'antiguitat superior a 90 dies. Operacions en què tots els seus titulars són arrossegadors (criteri de risc persona). Dubtos per raons diferents de morositat: <ul style="list-style-type: none"> Operacions que presenten dubtes raonables sobre el seu reemborsament total contractual. Operacions amb saldos reclamats judicialment. Operacions en què s'ha iniciat el procés d'execució de la garantia real. Operacions i garanties dels titulars en concurs de creditors sense petició de liquidació. Operacions refinançades a les quals correspongui la seva classificació en dubtós. Les operacions comprades / originades amb deteriorament creditici. 	<ul style="list-style-type: none"> Operacions de remota recuperació. Baixes parcials d'operacions sense que es produeixi l'extinció dels drets (fallits parcials). Operacions dubtoses per raó de morositat quan tinguin una antiguitat en la categoria superior a 4 anys quan l'import no cobert amb garanties eficaces s'hagi mantingut amb una cobertura per risc de crèdit del 100% durant més de 2 anys (llevat de quan hi hagi garanties reals eficaces que cobreixin almenys el 10% de l'import brut). Operacions amb tots els titulars declarats en concurs de creditors en fase de liquidació (llevat que tinguin garanties reals eficaces que cobreixin almenys el 10% de l'import brut).

L'Entitat classifica com a fallits els instruments de deute, vençuts o no, per als quals després d'una anàlisi individualitzada es considera remota la seva recuperació i es procedeix a donar-los de baixa de l'actiu, sens perjudici de les actuacions que es puguin dur a terme per intentar aconseguir el seu cobrament fins que no s'hagin extingit definitivament els seus drets, sigui per prescripció, condonació o altres causes.

S'inclouen en aquesta categoria **i)** les operacions dubtoses per raó de morositat amb una antiguitat superior a 4 anys o, abans d'assolir aquesta antiguitat, quan l'import no cobert amb garanties eficaces s'hagi mantingut amb una cobertura del 100% durant més de 2 anys, així com **ii)** operacions de titulars declarats en concurs de creditors per als quals consti que s'hagi declarat o es declari la fase de liquidació. En ambdós supòsits no es consideren fallits si tenen garanties reals eficaces que cobreixen almenys el 10% de l'import en llibres brut de l'operació.

No obstant això, per classificar en aquesta categoria operacions abans que transcorrin els terminis indicats, serà necessari que l'Entitat provi el caràcter de remota recuperabilitat d'aquestes operacions.

D'acord amb l'experiència de recobraments per part de l'Entitat, es considera remota la recuperació del romanent de les operacions hipotecàries quan no hi ha garanties addicionals una vegada s'ha recuperat el bé, i per tant, aquest romanent es classifica com a fallit.

Quan els fluxos d'efectiu contractuals d'un actiu financer es modifiquen o l'actiu financer s'intercanvia per un altre, i la modificació o intercanvi no dona lloc a la seva baixa del balanç, l'Entitat recalcula l'import en llibres brut de l'actiu financer, considerant els fluxos modificats i el tipus d'interès efectiu aplicable abans de la modificació, i reconeix qualsevol diferència que sorgeixi com una pèrdua o guany per modificació en el resultat del període. L'import dels costos de transacció directament atribuïbles incrementa l'import en llibres de l'actiu financer modificat i s'amortitzaran durant la seva vida romanent, cosa que obligarà l'entitat a recalcular el tipus d'interès efectiu.

Independentment de la seva classificació posterior, en cas que una operació es compri o s'origini amb deteriorament creditici, la seva cobertura seria igual a l'import acumulat dels canvis en les pèrdues creditícies posteriors al reconeixement inicial, i els ingressos per interessos d'aquests actius es calcularien aplicant el tipus d'interès efectiu ajustat per qualitat creditícia al cost amortitzat de l'instrument.

2.8. Operacions de refinançament o reestructuració

D'acord amb el que estableix la normativa, aquestes operacions corresponen a aquelles en què el client ha presentat, o es preveu que pugui presentar, dificultats financeres per atendre les seves obligacions de pagament en els termes contractuals vigents i, per aquest motiu, s'ha procedit a modificar, cancel·lar i/o fins i tot formalitzar una nova operació.

Aquestes operacions es podran materialitzar a través de:

- La concessió d'una nova operació (operació de refinançament) amb què es cancel·len totalment o parcialment altres operacions (operacions refinançades) que van ser prèviament concedides per qualsevol empresa de l'Entitat al mateix titular o altres empreses del seu grup econòmic, passant a estar al corrent de pagament els riscos prèviament vençuts.
- La modificació de les condicions contractuals d'operació existent (operacions reestructurades) de manera que varii el seu quadre d'amortització (carències, augment del termini, rebaixa del tipus d'interès, modificació del quadre d'amortització, ajornament de tot o part del capital al venciment, etc.).
- L'activació de clàusules contractuals pactades en origen que dilatin el reemborsament del deute (carència flexible).
- La cancel·lació parcial del deute sense que hi hagi aportació de fons del client (adjudicació, compra o dació de les garanties, o condonació de capital, interessos, comissions o qualsevol altra despesa derivada del crèdit atorgat al client).

L'existència d'impagaments previs és un indicatiu de dificultats financeres. Es presumeix, llevat que hi hagi una prova en contra, que hi ha una reestructuració o refinançament quan la modificació de les condicions contractuals afecti operacions que han estat vençudes durant més de 30 dies almenys una vegada en els tres mesos anteriors a la seva modificació. No obstant això, no és condició necessària l'existència d'impagaments previs perquè una operació es consideri de refinançament o reestructurada.

La cancel·lació d'operacions, modificació de condicions contractuals o activació de clàusules que dilatin el reemborsament davant la impossibilitat de fer front a venciments futurs constitueix també un refinançament/reestructuració.

Davant les anteriors, les renovacions i renegociacions es concedeixen sense que el prestatari tingui, o es prevegi que pugui tenir en el futur, dificultats financeres; és a dir, es formalitzen per motius comercials i no per tal de facilitar el pagament en la concessió de l'operació.

Perquè una operació pugui considerar-se com a tal, els titulars han de tenir capacitat per obtenir en el mercat, en la data, operacions per un import i amb unes condicions financeres anàlogues a les que li apliqui l'entitat. Aquestes condicions, al seu torn, han d'estar ajustades a les que es concedeixen en aquesta data a titulars amb perfil de risc similar.

Com a norma general, les operacions refinançades o reestructurades i les noves operacions efectuades per al seu refinançament es classifiquen en la categoria de risc normal en vigilància especial. Tanmateix, tenint en compte les característiques concretes de l'operació es classifiquen en risc dubtós quan compleixen els criteris generals per classificar com a tals els instruments de deute i en particular i) operacions sustentades en un pla de negoci inadequat, ii) operacions que incloguin clàusules contractuals que dilatin el reemborsament com períodes de carència superiors a 24 mesos, i iii) operacions que presentin imports donats de baixa del balanç per estimar-se irrecuperables que superin les cobertures que resultin d'aplicar els percentatges establerts per a risc normal en vigilància especial.

Les operacions refinançades o reestructurades i les noves operacions efectuades per al seu refinançament romanen identificades com en vigilància especial durant un període de prova fins que es compleixin tots els requisits següents:

- Que s'hagi conclòs, després d'una revisió de la situació patrimonial i financera del titular, que no és previsible que pugui tenir dificultats financeres i que, per tant, resulta altament probable que pugui complir les seves obligacions davant l'entitat dins el termini establert i en la forma pertinent.
- Que hagi transcorregut un termini mínim de dos anys des de la data de formalització de l'operació de reestructuració o refinançament o, si és posterior, des de la data de reclassificació des de la categoria de risc dubtós.
- Que el titular hagi pagat les quotes meritades de principal i interessos des de la data en què s'hagi formalitzat l'operació de reestructuració o refinançament o, si és posterior, des de la data de reclassificació des de la categoria de dubtós. A més, és necessari: i) que el titular hagi satisfet mitjançant pagaments regulars un import equivalent a tots els imports (principal i interessos) que es trobin vençuts en la data de l'operació de reestructuració o refinançament, o que s'hagin donat de baixa com a conseqüència d'aquesta; ii) o bé, quan sigui més adequat tenint en compte les característiques de les operacions, que s'hagin verificat altres criteris objectius que demostrin la capacitat de pagament del titular.

L'existència de clàusules contractuals que dilatin el reemborsament, com ara períodes de carència per al principal, implica que l'operació romanguí identificada com a risc normal en vigilància especial fins que es compleixin tots els criteris.

- Que el titular no tingui cap altra operació amb imports vençuts més de 30 dies al final del període.

Quan es compleixen tots els requisits anteriors, les operacions deixen d'estar identificades en els estats financers com a operacions de refinançament, refinançades o reestructurades.

Durant el període de prova anterior, un nou refinançament o reestructuració de les operacions de refinançament, refinançades, o reestructurades, o l'existència d'imports vençuts en aquestes operacions amb una antiguitat superior als 30 dies, suposa la reclassificació d'aquestes operacions a la categoria de risc dubtós per raons diferents de la morositat, sempre que estiguin classificades en la categoria de risc dubtós abans de l'inici del període de prova.

Les operacions refinançades o reestructurades i les noves operacions efectuades per al seu refinançament romanen identificades com a risc dubtós fins que es verifiquin els criteris generals per als instruments de deute i en particular els requisits següents:

- Que hagi transcorregut un període d'un any des de la data de refinançament o reestructuració.
- Que el titular hagi pagat les quotes meritades de principal i interessos (és a dir, al corrent de pagament) i hagi reduït el principal renegociat, des de la data en què s'hagi formalitzat l'operació de reestructuració o refinançament o, si és posterior, des de la data de reclassificació d'aquella a la categoria de dubtós.
- Que s'hagi satisfet mitjançant pagaments regulars un import equivalent a tots els imports, principal i interessos, que es trobin vençuts en la data de l'operació de reestructuració o refinançament, o que s'hagin donat de baixa com a conseqüència d'aquesta, o bé, quan sigui més adequat tenint en compte les característiques de les operacions, que s'hagin verificat altres criteris objectius que demostrin la capacitat de pagament.
- Que el titular no tingui cap altra operació amb imports vençuts en més de 90 dies en la data de reclassificació a la categoria de risc normal en vigilància especial de l'operació de refinançament o reestructurada.

2.9. Operacions en moneda estrangera

La moneda funcional i la moneda de presentació de l'Entitat és l'euro, sent els saldos i transaccions expressats en monedes diferents de l'euro expressats en moneda estrangera.

Totes les transaccions en moneda estrangera es registren en el moment del seu reconeixement inicial, aplicant-hi la taxa de canvi de comptat entre la moneda funcional i la moneda estrangera.

Al final de cada període sobre el qual s'informa, les partides monetàries en moneda estrangera es converteixen a euros utilitzant el tipus de canvi mitjà del mercat de divises de comptat corresponent als tancaments de cada exercici. Les partides no monetàries valorades a cost històric es converteixen a euros, aplicant-hi el tipus de canvi de la data d'adquisició i les partides no monetàries valorades a valor raonable, que es converteixen al tipus de canvi de la data de determinació del valor raonable.

Les operacions de compravenda de divises a termini contractades i no vençudes, que no són de cobertura, es valoren als tipus de canvi del mercat de divises a termini en la data de tancament de l'exercici.

Els tipus de canvi aplicats en la conversió dels saldos en moneda estrangera a euros són els publicats pel BCE a 31 de desembre de cada exercici.

Les diferències de canvi que es produeixen en convertir els saldos en moneda estrangera a la moneda de presentació de l'Entitat es registren, com a criteri general, en el compte de pèrdues i guanys, al capítol «Diferències de canvi (net)». Tanmateix, les diferències de canvi sorgides en variacions de valor de partides no monetàries es registren a l'epígraf del patrimoni net «Un altre resultat global acumulat – Elements que poden reclassificar-se en resultats – Diferències de canvi» del balanç, mentre que les diferències de canvi produïdes en instruments financers classificats a valor raonable amb canvis en pèrdues i guanys es registren en el compte de pèrdues i guanys, sense diferenciar-les de la resta de variacions del seu valor raonable.

Els ingressos i les despeses en moneda estrangera es converteixen al tipus de canvi de tancament de cada mes.

2.10. Reconeixement d'ingressos i despeses

A continuació es resumeixen els criteris més significatius utilitzats en el reconeixement dels seus ingressos i despeses:

	Característiques	Reconeixement	
Ingressos i despeses per interessos, dividendes i conceptes assimilats	Ingressos i despeses per interessos i conceptes assimilats	En funció del seu període de meritació, per aplicació del mètode del tipus d'interès efectiu i independentment del flux monetari o financer que se'n deriva, segons el que s'ha descrit anteriorment.	
	Dividendes percebuts	Com a ingrés en el moment en què neix el dret a percebre'ls, que és el de l'anunci oficial de pagament de dividend per part de l'òrgan adequat de la societat.	
Comissions cobrades/pagades*	Comissions creditícies Formen part integral del rendiment o cost efectiu d'una operació de finançament. Es perceben per endavant.	Comissions rebudes per la creació o adquisició d'operacions de finançament que no es valorin a valor raonable amb canvis en pèrdues i guanys (p. ex.: retribucions per activitats com l'avaluació de la situació financera del prestatari, l'avaluació i registre de garanties diverses, la negociació de condicions d'operacions, la preparació i tractament de documentació i tancament de la transacció).	Es difereixen i es reconeixen durant la vida de l'operació com a ajust al rendiment o cost efectiu de l'operació.
		Comissions pactades com a compensació pel compromís de concessió de finançament quan aquest compromís no es valora al valor raonable amb canvis en pèrdues i guanys i és probable que el Grup formalitzi un acord de préstec específic.	Es difereixen i s'imputen durant la vida esperada del finançament com un ajust al rendiment o cost efectiu de l'operació. Si el compromís expira sense que l'entitat efectui el préstec, la comissió es reconeix com un ingrés en el moment de l'expiració.
	Comissions no creditícies Són les derivades de les prestacions de serveis financers diferents de les operacions de finançament.	Comissions pagades en l'emissió de passius financers valorats a cost amortitzat.	S'indouen juntament amb els costos directes relacionats existents en l'import en llibres del passiu financer, i s'imputen com un ajust al cost efectiu de l'operació.
		Relacionades amb l'execució d'un servei ofert al llarg del temps (p. ex.: comissions per administració de comptes i les comissions percebudes per endavant d'emissió o renovació de targetes de crèdit).	Es registren al llarg del temps, i mesuren l'avenç cap al compliment complet de l'obligació d'execució.
Altres ingressos i despeses no financers	Altres ingressos de les activitats ordinàries:	Relacionades amb la prestació d'un servei que s'executa en un moment concret (p. ex.: subscripció de valors, canvi de moneda, assessorament o sindicació de préstecs).	Es registren en el compte de pèrdues i guanys en el moment del seu cobrament.
		<ul style="list-style-type: none"> Com a criteri general, es reconeixen a mesura que es produeix l'entrega dels béns o la prestació dels serveis compromesos contractualment amb els clients. Es reconeix com a ingressos durant la vida del contracte l'import de la contraprestació a la qual espera tenir dret a canvi d'aquests béns o serveis. Si es rep o es té dret a rebre una contraprestació sense que s'hagi produït la transferència dels béns o serveis, es reconeix un passiu que roman en el balanç fins que s'imputi al compte de pèrdues i guanys. El Grup pot transferir el control al llarg del temps o en un moment concret (vegeu les etapes en el quadre següent). 	

(*) Excepcions: les comissions dels instruments financers que es valoren pel seu valor raonable amb canvi en resultats i la comissió de no disponibilitat (en les operacions en què la disposició de fons és facultativa del titular del crèdit) es registren immediatament en el compte de pèrdues i guanys.

Les comissions meritades derivades de productes o serveis típics de l'activitat financera es presenten de forma separada d'aquelles derivades de productes i serveis que no es corresponen amb l'activitat típica, les quals es presenten a l'epígraf d'«Altres ingressos d'explotació» del compte de pèrdues i guanys.

En particular l'Entitat segueix les etapes següents:

Fase 1	Identificació del contracte (o contractes) amb el client i de l'obligació o obligacions derivades de l'execució del contracte.	<p>El Grup avalua els béns o serveis compromesos i identifica com una obligació d'execució cada compromís de transferir al client:</p> <ul style="list-style-type: none"> • un bé, un servei o un grup de béns o serveis diferenciats, o • una sèrie de béns o serveis diferenciats que siguin pràcticament iguals i que s'ajustin al mateix patró de transferència al client.
Fase 2	Determinació del preu de la transacció.	<p>Es determina com l'import de la contraprestació a la qual espera tenir dret a canvi de lliurar els béns o prestar els serveis, sense incloure imports cobrats a compte de tercers, com impostos indirectes, ni considerar possibles cancel·lacions, renovacions i modificacions del contracte.</p> <p>El preu de la transacció pot consistir en imports fixos, variables o ambdós, i pot variar en funció de descomptes, bonificacions, rebaixes o altres elements similars. Així mateix, el preu serà variable quan el dret al seu cobrament depengui de l'ocurrència o no d'un succés futur. Per arribar al preu de la transacció serà necessari deduir descomptes, bonificacions o rebaixes comercials.</p> <p>En cas que aquest preu inclogui una contraprestació variable, el Grup estima inicialment l'import de la contraprestació a la qual tindrà dret, bé com un valor esperat, o bé com l'import en l'escenari més probable. Aquest import s'inclou, totalment o parcialment, en el preu de la transacció només en la mesura en què sigui altament probable que s'hagi de produir una reversió significativa de l'import dels ingressos acumulats reconeguts pel contracte.</p> <p>Al final de cada període, el Grup actualitza l'estimació del preu de la transacció per representar fidelment les circumstàncies existents en aquest moment. Per determinar el preu de la transacció, el Grup ajusta l'import de la contraprestació per tenir en compte el valor temporal dels diners quan el calendari de pagaments acordat proporcioni al client o a l'entitat un benefici significatiu de finançament. El tipus de descompte utilitzat és el que s'utilitzaria en una transacció de finançament independent entre l'entitat i el seu client al començament del contracte. Aquest tipus de descompte no és objecte d'actualització posterior. No obstant això, el Grup no actualitza l'import de la contraprestació si al començament del contracte és previsible que el venciment sigui igual o inferior a un any.</p>
Fase 3	Assignació del preu de la transacció entre les obligacions d'execució.	<p>El Grup distribueix el preu de la transacció de manera que a cada obligació d'execució identificada en el contracte se li assigna un import que representi la contraprestació que obtindrà a canvi de transferir al client el bé o servei compromès en aquesta obligació d'execució. Aquesta assignació es fa sobre la base dels corresponents preus de venda independents dels béns i serveis objecte de cada obligació d'execució. La millor evidència dels preus de venda independents és el seu preu observable, si aquests béns o serveis es venen de forma separada en circumstàncies similars.</p> <p>El Grup assigna a les diferents obligacions d'execució del contracte qualsevol canvi posterior en l'estimació del preu de la transacció sobre la mateixa base que al començament del contracte.</p>
Fase 4	Reconeixement de l'ingrés a mesura que l'entitat compleix les seves obligacions.	<p>El Grup reconeix com a ingressos l'import del preu de la transacció assignat a una obligació d'execució, a mesura que satisfaci aquesta obligació mitjançant la transferència al client del bé o servei compromès.</p>

Respecte a la comptabilització dels costos relacionats amb els contractes, els costos d'obtenció d'un contracte són aquells en què incorre l'Entitat per obtenir un contracte amb un client i en els quals no hauria incorregut si l'Entitat no l'hagués formalitzat.

Es reconeixen com un actiu si estan directament relacionats amb un contracte que es pot identificar de forma específica i l'Entitat espera recuperar-los. En aquest cas s'amortitzen de forma sistemàtica i coherent amb la transferència al client dels béns o serveis relacionats contractualment. No obstant això, si el període d'amortització de l'actiu és igual o inferior a l'any, no es reconeixen els costos com un actiu i es registren com una despesa.

2.11. Patrimonis gestionats

Les institucions d'inversió col·lectiva i fons de pensions gestionats per societats del Grup no es registren en el balanç de l'Entitat a causa del fet que els seus patrimonis són propietat de tercers. Les comissions meritedes en l'exercici per aquesta activitat es registren al capítol «Ingressos per comissions» del compte de pèrdues i guanys.

2.12. Beneficis a empleats

Recull totes les formes de contraprestació concedida a canvi dels serveis prestats pels empleats de l'Entitat o per indemnitzacions per cessament. Es poden classificar en les categories següents:

Beneficis als empleats a curt termini

Correspon als beneficis dels empleats diferents d'indemnitzacions per cessament, que s'espera liquidar totalment abans dels dotze mesos següents al final del període anual sobre el qual s'informa, originats pels serveis que han prestat els empleats en aquest període. Inclou sous, salaris i aportacions a la Seguretat Social; drets per permisos retribuïts i absències retribuïdes per malaltia; participació en guanys i incentius i beneficis no monetaris als empleats, com ara atencions mèdiques, allotjament, automòbils i lliurament de béns i serveis gratuïts o parcialment subvencionats.

El cost dels serveis prestats consta registrat a l'epígraf «Despeses d'administració – Despeses de personal» del compte de pèrdues i guanys, llevat de part de les despeses de personal dels Centres d'Admissió de Riscos que es presenten com a marge financer inferior de les operacions a les quals estan associats i determinats incentius al personal de la xarxa d'oficines per la comercialització de productes, incloent-hi els d'assegurança, que es presenten també minorant el marge financer o a l'epígraf de despeses de passius emparades per contractes d'assegurança o reassegurança.

La concessió de facilitats creditícies als empleats per sota de les condicions de mercat té la consideració de retribució no monetària, i s'estima per la diferència entre les condicions de mercat i les pactades amb els empleats. Aquesta diferència es registra a l'epígraf «Despeses d'administració – Despeses de personal» amb contrapartida al capítol «Ingressos per interessos» del compte de pèrdues i guanys.

Remuneracions a empleats basades en instruments de patrimoni

El lliurament al personal d'instruments de patrimoni propi com a contraprestació als seus serveis, quan aquest lliurament es fa una vegada conclòs un període específic de serveis, es reconeix com una despesa per serveis, a mesura que els empleats el presten, amb contrapartida a l'epígraf de «Fons propis – Altres elements de patrimoni net».

En la data de concessió, aquests serveis, així com l'increment corresponent del patrimoni net, es valoraran al valor raonable dels serveis rebuts, llevat que no pugui ser estimat amb fiabilitat; en aquest cas, es valoren de forma indirecta per referència al valor raonable dels instruments de patrimoni compromesos. El valor raonable d'aquests instruments de patrimoni es determinarà en la data de concessió.

Quan, entre els requisits previstos en l'acord de remuneració, s'estableixin condicions externes de mercat, la seva evolució es tindrà en compte en estimar el valor raonable dels instruments de patrimoni concedits; en canvi, les variables que no es consideren de mercat no es tenen en compte en el càlcul del valor raonable dels instruments de patrimoni concedits, però es consideren a l'hora de determinar el nombre d'instruments a lliurar. Ambdós efectes es reconeixeran en el compte de pèrdues i guanys i en l'augment de patrimoni net corresponent.

En el cas de transaccions amb pagaments basats en accions que es liquiden en efectiu, es reconeixerà una despesa amb contrapartida en el passiu del balanç. Fins a la data en què es liquidí el passiu, aquest passiu es valorarà al seu valor raonable, i els canvis de valor es reconeixeran en el resultat de l'exercici.

Com a excepció al que s'ha indicat en el paràgraf anterior, les transaccions amb pagaments basats en accions que comporten la característica de liquidació neta per satisfer obligacions de retenció d'impostos es classificaran íntegrament com a transacció amb pagaments basats en accions liquidada mitjançant instruments de patrimoni si, en absència de la característica de liquidació neta, s'ha classificat d'aquesta manera.

Beneficis postocupació

Són beneficis postocupació tots els assumits amb el personal i que es liquidaran després de finalitzar la seva relació laboral amb l'Entitat. Inclou els beneficis per retir, com per exemple el pagament de pensions i els pagaments únics per retir, i altres beneficis postocupació, com la contractació d'assegurances de vida i d'atenció mèdica a empleats una vegada finalitzada la seva relació laboral.

Plans d'aportació definida

Els compromisos postocupació mantinguts amb els empleats es consideren compromisos d'aportació definida quan es fan contribucions de caràcter predeterminat a una entitat separada o Fons de Pensions, sense tenir obligació legal ni efectiva de fer contribucions addicionals si l'entitat separada o el Fons no poguessin atendre les retribucions als empleats relacionats amb els serveis prestats en l'exercici corrent i en els anteriors. Les aportacions efectuades per aquest concepte en cada exercici es registren a l'epígraf «Despeses d'administració – Despeses de personal» del compte de pèrdues i guanys. Els compromisos postocupació que no compleixin les condicions anteriors es consideren compromisos de prestació definida.

Plans de prestació definida

Es registra a l'epígraf «Provisions – Pensions i altres obligacions de prestacions definides postocupació» del balanç el valor actual dels compromisos postocupació de prestació definida, nets del valor raonable dels actius del pla.

Es consideren actius del pla els següents:

- Els actius mantinguts per un fons de beneficis a llarg termini per als empleats, i
- Les pòlisses d'assegurança aptes; que són aquelles emeses per una asseguradora que no és una part relacionada de l'entitat.

En el cas dels actius mantinguts per un fons de beneficis, és necessari que siguin actius:

- Posseïts per un fons que està separat legalment de l'entitat, i hi són només per pagar o finançar beneficis als empleats, o
- Només estan disponibles per pagar o finançar retribucions postocupació, no estan disponibles per fer front als deutes dels creditors de l'entitat (ni tan sols en cas de fallida) i no poden retornar a l'entitat llevat de quan (i) els actius que queden en el pla són suficients per complir totes les obligacions del pla o de CaixaBank relacionades amb les retribucions postocupació, o (ii) serveixen per reemborsar les retribucions postocupació que l'entitat ja ha satisfet als seus empleats.

En el cas de les pòlisses d'assegurança, quan els compromisos de prestació definida estan assegurats mitjançant pòlisses contractades amb entitats que no tenen la condició de part vinculada, també compleixen les condicions requerides per ser actius afectes al pla.

El valor tant dels actius mantinguts per un fons de pensions com de les pòlisses d'assegurança aptes figura registrat com a menor valor de les obligacions al capítol «Provisions – Pensions i altres obligacions de prestacions definides postocupació». Quan el valor dels actius del pla és més gran que el valor de les obligacions, la diferència positiva neta es registra al capítol «Altres Actius».

Els beneficis postocupació es reconeixen de la manera següent:

- El cost dels serveis es reconeix en el compte de pèrdues i guanys i inclou els components següents:
 - ◆ El cost dels serveis del període corrent, entès com l'increment del valor actual de les obligacions que s'originen com a conseqüència dels serveis prestats en l'exercici pels empleats, es reconeix a l'epígraf «Despeses d'administració – Despeses de personal».
 - ◆ El cost dels serveis passats, que té l'origen en modificacions introduïdes en els beneficis postocupació ja existents o en la introducció de noves prestacions, així com el cost de reduccions, es reconeix al capítol «Provisions o reversió de provisions».
 - ◆ Qualsevol guany o pèrdua que sorgeixi d'una liquidació del pla es registra al capítol «Provisions o reversió de provisions».
- L'interès net sobre el passiu/(actiu) net de beneficis postocupació de prestació definida, entès com el canvi durant l'exercici en el passiu/(actiu) net per prestacions definides que sorgeix pel transcurs del temps, es reconeix al capítol «Despeses per interessos» o al capítol «Ingressos per interessos», en el cas de resultar un ingrés, del compte de pèrdues i guanys.
- La revaluació del passiu/(actiu) net per beneficis postocupació de prestació definida es reconeix al capítol «Un altre resultat global acumulat» del balanç. Inclou:
 - ◆ Les pèrdues i guanys actuàrials generats en l'exercici que tenen l'origen en les diferències entre hipòtesis actuàrials prèvies i la realitat, i en els canvis en les hipòtesis actuàrials utilitzades.
 - ◆ El rendiment dels actius afectes al pla, excloent-ne les quantitats incloses en l'interès net sobre el passiu/(actiu) per beneficis postocupació de prestació definida.
 - ◆ Qualsevol canvi en els efectes del límit de l'actiu, excloent-ne les quantitats incloses en l'interès net sobre el passiu/(actiu) per beneficis postocupació de prestació definida.

A la Nota 1 es descriu el canvi de política comptable efectuat per l'Entitat a 31 de desembre de 2019 amb caràcter retroactiu.

Altres beneficis als empleats a llarg termini

Les altres retribucions a llarg termini, enteses com els compromisos assumits amb el personal prejubilat (aquell que ha cessat de prestar els seus serveis però que, sense estar legalment jubilat, continua amb drets econòmics davant d'aquesta fins que passi a la situació legal de jubilat), els premis d'antiguitat i altres conceptes similars es tracten comptablement, en el que és aplicable, segons el que s'ha establert anteriorment per als plans postocupació de prestació definida, a excepció del fet que les pèrdues i guanys actuariais es reconeixen al capítol «Provisions o reversió de provisions» del compte de pèrdues i guanys.

Beneficis per terminació

El succés que dona lloc a aquesta obligació és la finalització del vincle laboral entre l'Entitat i l'empleat com a conseqüència d'una decisió de l'Entitat, la creació d'expectativa vàlida a l'empleat o la decisió d'un empleat d'acceptar beneficis per una oferta irrevocable de l'Entitat a canvi de donar per finalitzat el contracte laboral.

Es reconeixen un passiu i una despesa des del moment en què l'entitat no pot retirar l'oferta d'aquests beneficis feta als empleats o des del moment en què reconeix els costos per una reestructuració que suposi el pagament de beneficis per terminació. Aquests imports es registren com una provisió a l'epígraf «Provisions – Altres retribucions als treballadors a llarg termini» del balanç, fins al moment que es liquidin.

2.13. Impost sobre beneficis

La despesa per impost sobre beneficis es considera una despesa de l'exercici i es reconeix en el compte de pèrdues i guanys, excepte si és conseqüència d'una transacció els resultats de la qual es registren directament en el patrimoni net. En aquest cas, el seu efecte fiscal corresponent també es registra en patrimoni net.

La despesa per impost sobre beneficis es calcula com a suma de l'impost corrent de l'exercici, que resulta d'aplicar el tipus de gravamen sobre la base imposable de l'exercici, i de la variació dels actius i passius per impostos diferits reconeguts durant l'exercici en el compte de pèrdues i guanys. La quantia resultant es minora per l'import de les deduccions que fiscalment són admissibles.

Es registren com a actius i/o passius per impostos diferits les diferències temporàries, les bases imposables negatives pendents de compensació i els crèdits per deduccions fiscals no aplicades. Aquests imports es registren aplicant-los el tipus de gravamen al qual s'espera recuperar-los o liquidar-los.

Tots els actius fiscals estan registrats a l'epígraf «Actius per impostos» del balanç i es mostren segregats entre corrents, pels imports a recuperar en els propers dotze mesos, i diferits, pels imports a recuperar en exercicis posteriors.

De la mateixa manera, els passius fiscals estan registrats a l'epígraf «Passius per impostos» del balanç i també es mostren segregats entre corrents i diferits. Com a corrents es recull l'import a pagar per impostos en els propers dotze mesos i com a diferits els que es preveu liquidar en exercicis futurs.

Cal assenyalar que els passius per impostos diferits sorgits per diferències temporàries associades a inversions en entitats dependents, participacions en negocis conjunts o entitats associades no es reconeixen quan l'Entitat controla el moment de reversió de la diferència temporària i, a més, és probable que aquesta no reverteixi.

D'altra banda, els actius per impostos diferits només es reconeixen quan s'estima probable que reverteixin en un futur previsible i es disposarà de suficients guanys fiscals per poder recuperar-los.

2.14. Actius tangibles
Immobilitzat material d'ús propi

Inclou l'import dels immobles, terrenys, mobiliari, vehicles, equips informàtics i altres instal·lacions adquirits en propietat o en règim d'arrendament, així com els actius cedits en arrendament operatiu.

L'immobilitzat material d'ús propi està integrat pels actius que l'Entitat té per a ús actual o futur amb propòsits administratius o per a la producció o subministrament de béns i que s'espera que siguin utilitzats durant més d'un exercici econòmic.

Inversions immobiliàries

Recull els valors nets dels terrenys, edificis i altres construccions, incloent-hi els rebuts pel Banc per a la liquidació, total o parcial, d'actius financers que representen drets de cobrament davant tercers, que es mantenen per explotar-los en règim de lloguer o per obtenir-ne una plusvàlua mitjançant la venda.

Amb caràcter general, els actius tangibles es presenten al cost d'adquisició, net de l'amortització acumulada i de la correcció de valor que resulta de comparar el valor net de cada partida amb l'import recuperable corresponent.

L'amortització es calcula, aplicant el mètode lineal, sobre el cost d'adquisició dels actius menys el seu valor residual. En són una excepció els terrenys, que no s'amortitzen perquè s'estima que tenen una vida indefinida.

Les dotacions en concepte d'amortització dels actius tangibles s'efectuen amb contrapartida al capítol «Amortització» del compte de pèrdues i guanys i, bàsicament, equivalen als percentatges d'amortització següents, determinats en funció dels anys de vida útil estimada dels diferents elements.

VIDA ÚTIL D'ACTIUS TANGIBLES

(Anys)

	VIDA ÚTIL ESTIMADA
Immobles	
Construcció	16 - 50
Instal·lacions	8 - 25
Mobiliari i instal·lacions	4 - 50
Equips electrònics	3 - 8
Altres	7 - 14

Amb motiu de cada tancament comptable, l'Entitat analitza si hi ha indicis que el valor net dels elements del seu actiu tangibles excedeixi el seu corresponent import recuperable, entès aquest com el major import entre el seu valor raonable menys els costos de venda necessaris i el seu valor en ús.

Si es determina que cal reconèixer una pèrdua per deteriorament, es registra amb càrrec a l'epígraf «Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius no financers – Actius tangibles» del compte de pèrdues i guanys, i es redueix el valor en llibres dels actius fins al seu import recuperable. Després del reconeixement de la pèrdua per deteriorament, s'ajusten els càrrecs futurs en concepte d'amortització en proporció al valor en llibres ajustat i a la seva vida útil romanent.

De manera similar, quan es constata que s'ha recuperat el valor dels actius, es registra la reversió de la pèrdua per deteriorament reconeguda en períodes anteriors i s'ajusten els càrrecs futurs en concepte d'amortització. En cap cas la reversió de la pèrdua per deteriorament d'un actiu no pot representar un increment del seu valor en llibres superior al que tindria si no s'haguessin reconegut pèrdues per deteriorament en exercicis anteriors.

Així mateix, una vegada a l'any o quan s'observen indicis que ho aconsellen, es revisa la vida útil estimada dels elements de l'immobilitzat i, si cal, s'ajusten les dotacions en concepte d'amortitzacions en el compte de pèrdues i guanys d'exercicis futurs.

Les despeses de conservació i manteniment es carreguen al capítol «Despeses d'administració – Altres despeses d'administració» del compte de pèrdues i guanys. Igualment, els ingressos d'explotació de les inversions immobiliàries es registren al capítol «Altres ingressos d'explotació» del compte de pèrdues i guanys, mentre que les despeses d'explotació associades es registren al capítol «Altres despeses d'explotació».

2.15. Actius intangibles

Tenen la consideració d'actius intangibles els actius no monetaris identificables que no tenen aparença física i que sorgeixen com a conseqüència d'una adquisició a tercers o que han estat desenvolupats internament.

Fons de comerç

El fons de comerç representa el pagament anticipat efectuat per l'entitat adquirent pels beneficis econòmics futurs procedents d'actius que no han pogut ser identificats individualment i reconeguts per separat. Només es registra fons de comerç quan les combinacions de negoci es fan a títol oneros.

En els processos de combinacions de negoci, el fons de comerç sorgeix com a diferència positiva entre:

- La contraprestació lliurada més, si escau, el valor raonable de les participacions prèvies en el patrimoni del negoci adquirit i l'import dels socis externs.
- El valor raonable net dels actius identificats adquirits menys els passius assumits.

El fons de comerç es registra a l'epígraf «Actiu intangible – Fons de comerç» i s'amortitza basant-se en una vida útil que es presumeix, llevat que hi hagi una prova en contra, de 10 anys.

Amb motiu de cada tancament comptable o quan hi hagi indicis de deteriorament, es procedeix a estimar si s'hi ha produït algun deteriorament que en redueixi el valor recuperable per sota del cost net registrat i, en cas afirmatiu, es procedeix al seu oportú sanejament amb contrapartida a l'epígraf «Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius no financers – Actius intangibles» del compte de pèrdues i guanys. Les pèrdues per deteriorament no són objecte de reversió posterior.

Altres actius intangibles

Aquesta partida inclou l'import dels actius intangibles identificables, entre altres conceptes, actius intangibles sorgits en combinacions de negoci i els programes informàtics.

Els actius intangibles són de vida útil definida i s'amortitzen en funció d'aquesta, aplicant-se criteris similars als adoptats per a l'amortització dels actius tangibles. Quan la vida útil d'aquests actius no es pot estimar de manera fiable, s'amortitza en un termini de 10 anys.

Així mateix, una vegada a l'any o quan s'observen indicis que ho aconsellen, es revisa la vida útil estimada dels elements de l'immobilitzat i, si cal, s'ajusten les dotacions en concepte d'amortitzacions en el compte de pèrdues i guanys d'exercicis futurs.

Les pèrdues que es produeixen en el valor registrat d'aquests actius es reconeixen comptablement amb contrapartida a l'epígraf «Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius no financers – Actius intangibles» del compte de pèrdues i guanys. Els criteris per al reconeixement de les pèrdues per deteriorament d'aquests actius i, si escau, de les recuperacions de pèrdues per deteriorament registrades en exercicis anteriors són similars als aplicats per als actius tangibles.

Software

El *software* es reconeix com a actius intangibles quan, entre altres requisits, es compleix que es té la capacitat per utilitzar-los o vendre'ls i, a més, són identificables i es pot demostrar la seva capacitat de generar beneficis econòmics en el futur.

Les despeses en què s'ha incorregut durant la fase d'investigació es reconeixen directament en el compte de pèrdues i guanys de l'exercici en què s'incorren, i no es poden incorporar posteriorment al valor en llibres de l'actiu intangible.

Gairebé la totalitat de programa registrat en aquest capítol del balanç ha estat desenvolupat per tercers i s'amortitza amb una vida útil d'entre 4 i 15 anys.

2.16. Existències

Aquest epígraf del balanç recull els actius no financers que es mantenen per a la seva venda en el curs ordinari del negoci, els actius que estan en procés de producció, construcció o desenvolupament amb aquesta finalitat o es preveu consumir-los en el procés de producció o en la prestació de serveis.

Les existències es valoren per l'import més baix entre el seu cost, incloent-hi les despeses de finançament, i el seu valor net de realització. Per valor net de realització s'entén el preu estimat de venda neta dels costos estimats de producció i comercialització. Els principis comptables i criteris de valoració aplicats als actius rebuts en pagament de deutes, classificats en aquest epígraf, són els mateixos que estan recollits a la Nota 2.17. Aquests actius es classifiquen, partint de la jerarquia de valor raonable, com a Nivell 2.

El cost de les existències que no siguin intercanviables de forma ordinària i el dels béns i serveis produïts i segregats per a projectes específics es determina de manera individualitzada, mentre que el cost de les altres existències es determina majoritàriament per aplicació del mètode de «primera entrada primera sortida» (FIFO) o del cost mitjà ponderat, segons correspongui.

Tant les disminucions com, si escau, les posteriors recuperacions del valor net de realització de les existències es reconeixen a l'epígraf «Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius no financers – Altres» del compte de pèrdues i guanys de l'exercici en què tenen lloc.

El valor en llibres de les existències es dona de baixa del balanç i es registra com a despesa en el compte de pèrdues i guanys en el període en què es reconeix l'ingrés procedent de la venda. La despesa es registra a l'epígraf «Altres despeses d'explotació» del compte de pèrdues i guanys.

2.17. Actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda i passius inclosos en grups alienables d'elements

Els actius registrats en aquest epígraf del balanç recullen el valor en llibres de les partides individuals, o integrades en un conjunt (grup de disposició) o que formen part d'una unitat de negoci que es pretén alienar (operacions en interrupció), la venda dels quals és altament probable que tingui lloc en les condicions en què aquests actius es troben actualment en el termini d'un any a comptar de la data a què es refereixen els comptes anuals. Addicionalment, es poden classificar com a mantinguts per a la venda aquells actius que s'espera alienar en el termini d'un any, però el retard ve causat per fets i circumstàncies fora del control de l'Entitat, havent-hi prou evidències que la Societat es manté compromesa amb el seu pla per vendre. La recuperació del valor en llibres d'aquestes partides tindrà lloc previsiblement a través del preu que s'obtingui en la seva alienació.

Concretament, els actius immobiliaris o altres actius no corrents rebuts per cancel·lar, totalment o parcialment, les obligacions de pagament de deutors per operacions creditícies es consideren «Actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda», llevat que s'hagi decidit fer un ús continuat d'aquests actius.

L'Entitat té centralitzada gairebé la totalitat dels actius immobiliaris adquirits o adjudicats en pagament de deutes en la seva filial BuildingCenter, SAU, amb l'objectiu d'optimitzar-ne la gestió.

Els actius no corrents mantinguts per a la venda es valoren inicialment, generalment, per l'import més baix entre l'import en llibres dels actius financers aplicats i el valor raonable menys els costos de venda de l'actiu a adjudicar:

- Per a l'estimació de les cobertures dels actius financers aplicats, es pren com a import a recuperar de la garantia el valor raonable menys els costos de venda estimats de l'actiu adjudicat quan l'experiència de vendes de la Societat ratifica la seva capacitat de fer aquest actiu al seu valor raonable. Aquest import en llibres recalculat es compara amb l'import en llibres previ i la diferència es reconeix com un increment o un alliberament de cobertures, segons correspongui.
- Per determinar el valor raonable menys els costos de venda de l'actiu a adjudicar la Societat parteix, com a valor de referència, del valor de mercat atorgat en taxacions ECO individuals completes en el moment de l'adjudicació o recepció. A aquest valor de mercat se li aplica un ajust determinat pels models interns de valoració a l'efecte d'estimar el descompte sobre el valor de

referència i els costos de venda. Aquests models interns tenen en compte l'experiència de vendes de béns similars en termes de preu i volum.

Quan el valor raonable menys els costos de venda sigui superior a l'import en llibres, l'Entitat reconeix la diferència en el compte de pèrdues i guanys com un ingrés per reversió del deteriorament amb el límit de l'import del deteriorament acumulat des del reconeixement inicial de l'actiu adjudicat.

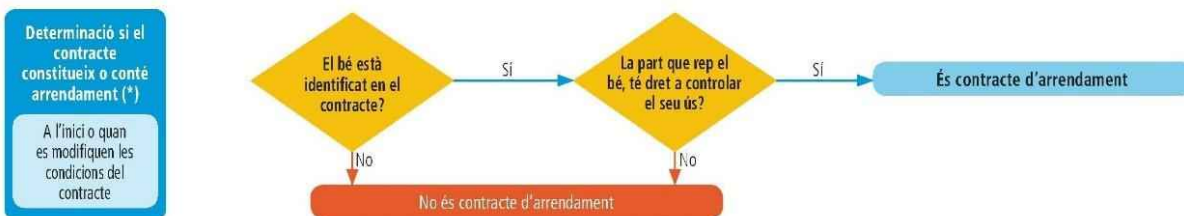
Posteriorment al reconeixement inicial, l'Entitat compara l'import en llibres amb el valor raonable menys els costos de venda i registra qualsevol possible deteriorament addicional en el compte de pèrdues i guanys. Per fer-ho, l'Entitat actualitza la valoració de referència que serveix per a l'estimació del valor raonable. De manera similar al procediment seguit en el reconeixement inicial, l'Entitat també aplica a la valoració de referència un ajust determinat pels models interns de valoració.

Les pèrdues per deteriorament d'un actiu, o grup de disposició, es reconeixen al capítol «Guanys o pèrdues procedents d'actius no corrents i grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda no admissibles com a operacions interrompudes (net)» del compte de pèrdues i guanys. Els guanys d'un actiu no corrent mantingut per a la venda per increments posteriors del valor raonable (menys els costos de venda) augmenten el seu valor en llibres i es reconeixen al mateix capítol del compte de pèrdues i guanys fins a un import igual al de les pèrdues per deteriorament anteriorment reconegudes.

Els actius no corrents mantinguts per a la venda no s'amortitzen mentre romanen en aquesta categoria.

2.18. Arrendaments

A continuació es recull la forma d'identificar i comptabilitzar les operacions d'arrendament en què l'Entitat actua com a arrendador o com a arrendatari:



(*) El Grup compta cada component del contracte que constitueix un arrendament independentment de la resta de components del contracte que no són arrendaments. En el supòsit de contractes que tinguessin un component d'arrendament i un o més components addicionals d'arrendament o d'altres que no són d'arrendament, es distribuïria la contraprestació del contracte a cada component de l'arrendament sobre la base de preu relatiu independent del component de l'arrendament i del preu agregat independent dels components que no són arrendament.

	Arrendaments financers	Arrendaments operatius
Comptabilització com arrendador Segons el fons econòmic de l'operació, independentment de la seva forma jurídica	<ul style="list-style-type: none"> Operacions en què, substancialment, tots els riscos i avantatges que recauen sobre el bé objecte de l'arrendament es transfereixen a l'arrendatari. 	<ul style="list-style-type: none"> Operacions en què, substancialment, tots els riscos i avantatges que recauen sobre el bé objecte de l'arrendament, i també la seva propietat, es mantenen per a l'arrendador.
	<ul style="list-style-type: none"> Es registren com un finançament prestat en el capítol «Actius financers a cost amortitzat» del balanç per la suma del valor actualitzat dels cobraments a rebre de l'arrendatari durant el termini de l'arrendament i qualsevol valor residual no garantit que correspongui a l'arrendador. Inclouen tant: els cobraments fixos (menys els pagaments realitzats a l'arrendatari) com els cobraments variables determinats amb referència a un índex o tipus, així com el preu d'exercici de l'opció de compra, si es té la certesa raonable que serà exercida per l'arrendatari i les penalitzacions per rescissió per l'arrendatari, si el termini de l'arrendament reflecteix l'exercici de l'opció de rescissió. 	<ul style="list-style-type: none"> El cost d'adquisició dels béns arrendats figura registrada en l'epígraf «Actius tangibles» del balanç.
	<ul style="list-style-type: none"> Els ingressos financers obtinguts com arrendador es registren en el compte de pèrdues i guanys a l'epígraf «Ingressos per interessos». 	<ul style="list-style-type: none"> S'amortitzen amb els mateixos criteris que per a la resta d'actius tangibles d'ús propi. Els ingressos es reconeixen al capítol «Altres ingressos d'explotació» del compte de pèrdues i guanys.

Comptabilització com arrendatari	Termini del contracte	<ul style="list-style-type: none"> • Contractes de durada determinada amb o sense opció de cancel·lació anticipada a favor de l'Entitat sense permís de l'altra part (amb només una indemnització no significativa): En general, el termini d'arrendament coincideix amb la durada inicial establerta. • Contractes de durada determinada amb opció de renovació per part de l'Entitat, sense permís de l'altra part: S'ha estimat que s'exercirà aquesta opció entenen que existeixen incentius econòmics i considerant igualment la pràctica passada de l'Entitat. • El termini de determinats contractes d'arrendament pot versar afectat com a conseqüència dels possibles plans de reestructuració que emprengui l'Entitat. 			
	Registre comptable	Contractes amb un termini superior a 12 mesos o en què l'actiu subjacent no sigui d'escàs valor (fixat en 6.000 euros)	Passiu per arrendament («Altres passius financers»)	En data de començament del contracte	Posteriorment
		Actiu per dret d'ús («Actius tangibles - Terrenys i edificis»)	Es valora pel valor actual dels pagaments per arrendament que no estiguin abonats en aquesta data, utilitzant com a tipus de descompte el tipus d'interès el que l'arrendatari hauria de pagar per prendre prestat, amb un termini i una garantia similars, els fons necessaris per obtenir un bé de valor semblant a l'actiu per dret d'ús en un entorn econòmic semblant, denominat «tipus de finançament addicional»*.	Es valora al cost i inclou l'import de la valoració inicial del passiu per arrendament, els pagaments efectuats en la data de començament o abans d'aquesta, els costos directes inicials, de desmantellament o rehabilitació quan existeixi obligació de suportar-los.	Es valora a cost: amortitzat: utilitzant el mètode del tipus d'interès efectiu i es reavalua (amb el corresponent ajust en l'actiu per dret d'ús relacionat) quan hi ha un canvi en els pagaments per arrendament futurs en cas de renegociació, canvis d'un índex o tipus o en el cas d'una nova avaluació de les opcions del contracte.
		Resta de contractes	Es comptabilitzen com a arrendament operatiu.	S'amortitza de manera lineal i està subjecte a qualsevol pèrdua per deteriorament, si n'hi hagués, d'acord amb el tractament establert per a la resta d'actius tangibles i intangibles.	

(*) El Grup ha calculat aquest tipus de finançament addicional prenent com a referència els instruments de deute emesos - cèdules hipotecàries i deute sènior - ponderats en funció de la capacitat d'emissió de cadascun. El Grup utilitza un tipus específic en funció del termini de l'operació i del negoci (Espanya o Portugal) on es trobin els contractes.

Transaccions de venda amb arrendament posterior	<ul style="list-style-type: none"> • Quan el Grup actua com venedor-arrendatari: <ul style="list-style-type: none"> - Si el Grup no reté el control del bé: <ul style="list-style-type: none"> • Dona de baixa l'actiu venut • Valora l'actiu per dret d'ús que es deriva de l'arrendament posterior per un import igual a la part de l'import en llibres previ de l'actiu arrendat que es correspon amb la proporció que representa el dret d'ús retingut sobre el valor de l'actiu venut • Es reconeix un passiu per arrendament - Si el Grup reté el control del bé: <ul style="list-style-type: none"> • No dona de baixa l'actiu venut • Reconeix un passiu financer per l'import de la contraprestació rebuda • Els resultats generats en l'operació es reconeixen immediatament en el compte de pèrdues i guanys si es determina que ha existit una venda (només per l'import del guany o pèrdua relativa als drets sobre el bé transferits), de manera que el comprador-arrendador adquireix el control del bé. • En les operacions de venda i posterior arrendament, el Grup té establert un procediment per fer un seguiment prospectiu de l'operació, i presta especial atenció a l'evolució en el mercat dels preus de lloguer d'oficines en comparació amb les rendes fixades contractualment i a la situació dels actius venuts.
--	---

2.19. Actius contingents

Els actius contingents sorgeixen per successos inesperats o no planificats dels quals neix la possibilitat d'una entrada de beneficis econòmics. Els actius contingents no són objecte de reconeixement en els estats financers, llevat que l'entrada de beneficis econòmics sigui pràcticament certa. Si l'entrada de beneficis econòmics és probable, s'informa en notes sobre l'actiu contingent corresponent.

Els actius contingents són objecte d'avaluació continuada amb l'objectiu d'assegurar que la seva evolució es reflecteix adequadament en els estats financers.

2.20. Provisions i passius contingents

Les provisions cobreixen obligacions presents en la data de formulació dels comptes anuals sorgides com a conseqüència de fets passats dels quals es poden derivar perjudicis patrimonials i es considera probable la seva ocurrencia; són concrets respecte a la seva naturalesa, però indeterminats respecte al seu import i/o moment de cancel·lació.

En els comptes anuals es recullen totes les provisions significatives respecte a les quals s'estima que la probabilitat que calgui fer front a l'obligació és superior a la de no fer-ho. Les provisions es registren en el passiu del balanç en funció de les obligacions cobertes.

Les provisions, que es quantifiquen tenint en consideració la millor informació disponible sobre les conseqüències del succés de què deriven i són reestimades amb motiu de cada tancament comptable, s'utilitzen per afrontar les obligacions específiques per a

les quals van ser originàriament reconegudes. Se'n fa la reversió, total o parcial, quan aquestes obligacions deixen d'existir o disminueixen.

La política respecte a les contingències fiscals és proveir les actes d'inspecció incoades per la Inspecció de Tributs amb relació als principals impostos que hi són aplicables, tant si han estat objecte de recurs com si no ho han estat, més els corresponents interessos de demora. Pel que fa als procediments judicials en curs, es proveeixen aquells la probabilitat de pèrdua dels quals s'estima que superi el 50%.

Quan hi ha l'obligació present però no és probable que hi hagi una sortida de recursos, es registra com a passius contingents. Els passius contingents poden evolucionar de manera diferent de la inicialment esperada, per la qual cosa són objecte de revisió continuada per tal de determinar si aquesta eventualitat de sortida de recursos s'ha convertit en probable. Si es confirma que la sortida de recursos és més probable que es produeixi que no pas que no es produeixi, es reconeix la corresponent provisió en el balanç.

Les provisions es registren al capítol «Provisions» del passiu del balanç en funció de les obligacions cobertes. Els passius contingents es reconeixen en comptes d'ordre del balanç.

2.21. Estat de canvis en el patrimoni net. Part A) Estats d'ingressos i despeses reconeguts

En aquest estat es presenten els ingressos i les despeses reconeguts com a conseqüència de l'activitat de CaixaBank durant l'exercici, i es distingeix entre aquells registrats com a resultats en el compte de pèrdues i guanys i els altres ingressos i despeses reconeguts directament en el patrimoni net.

2.22. Estat de canvis en el patrimoni net. Part B) Estats totals de canvis en el patrimoni net

En aquest estat es presenten tots els canvis existents en el patrimoni net de l'Entitat, incloent-hi els que tenen el seu origen en canvis en els criteris comptables i en correccions d'errors. En l'estat es presenta una conciliació del valor en llibres al començament i al final de l'exercici de totes les partides que formen el patrimoni net, agrupant els moviments en funció de la seva naturalesa:

- Ajustos per canvis en criteris comptables i correccions d'errors: inclou els canvis en el patrimoni net que sorgeixen com a conseqüència de la reexpressió retroactiva dels saldos dels estats financers distingint els que tenen origen en canvis en els criteris comptables dels que corresponen a correcció d'errors.
- Total d'Ingressos i Despeses reconeguts: recull, de manera agregada, el total de les partides registrades a l'estat de canvis en el patrimoni net part A) Ingressos i Despeses reconeguts, indicades anteriorment.
- Altres variacions en el patrimoni net: recull la resta de partides registrades en el patrimoni net, com poden ser augments o disminucions de capital, distribució de dividendes, operacions amb instruments de capital propis, pagaments amb instruments de capital propis, transferències entre partides del patrimoni net i qualsevol altre augment o disminució del patrimoni net.

Particularment, als epígrafs de «Guanys acumulats» i «Altres reserves», es recull:

- L'epígraf de fons propis «Guanys acumulats» inclou, al tancament de l'exercici, els guanys no distribuïts procedents de l'aplicació de resultats de l'Entitat i els resultats procedents de la venda de les inversions classificades en «Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global – Instruments de patrimoni», entre d'altres.
- L'epígraf de fons propis «Altres reserves» inclou, al tancament de l'exercici, els impactes de 1a aplicació de normativa comptable, la remuneració d'emissions que compleixen determinades característiques i els guanys/pèrdues derivats de l'operativa amb accions pròpies, entre d'altres.

2.23. Estats de fluxos d'efectiu

Els conceptes utilitzats en la presentació dels estats de fluxos d'efectiu són els següents:

- Fluxos d'efectiu: entrades i sortides de diners en efectiu i dels seus equivalents; és a dir, les inversions a curt termini de gran liquiditat i baix risc d'alteracions en el seu valor.
- Activitats d'explotació: s'utilitza el mètode indirecte per a la presentació dels fluxos d'efectiu de les activitats d'explotació, que reflecteix el flux procedent de les activitats típiques de les entitats de crèdit, així com d'altres activitats que no es poden qualificar com d'inversió o de finançament.
- Activitats d'inversió: les d'adquisició, alienació o disposició per altres mitjans d'actius a llarg termini, com ara participades i inversions estratègiques i altres inversions no incloses en l'efectiu i els seus equivalents.
- Activitats de finançament: activitats que produeixen canvis en la composició del patrimoni net i dels passius que no formen part de les activitats d'explotació, com els passius financers subordinats. S'han considerat com a activitats de finançament les emissions col·locades en el mercat institucional, mentre que les col·locades en el mercat detallista entre els nostres clients s'han considerat com a activitat d'explotació.

3. Gestió del risc

3.1 Entorn i factors de risc

Des de la perspectiva de l'Entitat, de l'exercici 2019 es poden destacar els factors següents que han repercutit significativament en la gestió del risc, tant per la seva incidència durant l'any com per les implicacions a llarg termini:

■ Entorn macroeconòmic

◆ Economia global

L'economia global el 2019 ha fet front a un augment considerable de la incertesa a causa de factors econòmics i geopolítics que, en gran mesura, ja operaven el 2018. En el pla econòmic destaquen, en primer lloc, els dubtes que planen respecte a la velocitat i els riscos que comporta la desacceleració de l'economia xinesa. Fins ara, aquesta desacceleració s'ha produït de manera gradual i les autoritats encara disposen de mecanismes per modular-ne la intensitat. Tanmateix, persisteix la preocupació sobre alguns dels desequilibris que afligeixen el país. Així mateix, l'alentiment econòmic que estan experimentant les principals economies desenvolupades suposa un segon factor que ha llstat el creixement. Aquesta dinàmica és resultat, d'una banda, de la maduresa del cicle econòmic i, de l'altra, de factors idiosincràtics de cada país. Així, als EUA, l'economia acusa la progressiva atenuació de l'impuls de les mesures fiscals implementades a finals de 2017 i principis de 2018. D'altra banda, a l'eurozona, el sector manufacturer, i en particular el de l'automòbil, segueix tenint una conjuntura complicada.

Pel que fa al pla geopolític, destaca el denominat gir proteccionista dels EUA, que durant el 2019 s'ha mantingut actiu. Així mateix, s'ha produït cert augment de les tensions entre els EUA i la Unió Europea (UE) després de la decisió de l'Organització Mundial del Comerç a favor dels EUA en relació amb un cas d'ajudes públiques a Airbus per part de la UE que ha permès als EUA imposar aranzels sobre un conjunt de productes europeus. Amb tot, cal assenyalar que en el tram final de l'any ha augmentat l'expectativa d'un acord comercial entre els EUA i la Xina, encara que l'acord difícilment s'assolirà sense haver-hi una etapa de negociacions complexes que generaran incertesa mentre es desenvolupin.

Aquestes fonts de risc han tingut ressò en el comportament dels mercats financers que, després del fort episodi de volatilitat que van experimentar a finals de 2018, van viure nous episodis d'avversió al risc a l'estiu, quan les borses de les principals economies desenvolupades van caure a causa de les males dades econòmiques i la recrudescència del pols comercial entre els EUA i la Xina. En aquest context, i davant les perspectives d'una política monetària més acomodaticia i sensible a l'empitjorament del balanç de riscos, els tipus d'interès dels bons sobirans van caure significativament (fins a mínims històrics en el cas europeu).

◆ Eurozona

El context de riscos de l'eurozona ha estat marcat per factors geopolítics vinculats principalment a les dificultats per assolir un acord de sortida per al Regne Unit. A aquestes incerteses polítiques s'hi ha sumat l'alentiment econòmic que va començar el 2018 i que s'ha intensificat el 2019 fruit, en part, de les dificultats esmentades abans que viu el sector manufacturer i, en especial, l'automòbil. Així, després de créixer un 1,9% el 2018, s'estima que l'àrea haurà crescut només un 1,1% el 2019 i que mantindrà un ritme d'avenç similar el 2020.

Davant d'aquest context de deteriorament de les condicions macroeconòmiques, els principals bancs centrals han recalibrat la seva política monetària. Així, atès que les pressions inflacionistes estan relativament contingudes als EUA, i davant la perspectiva que l'economia es desacceleri, la Reserva Federal va baixar tipus en tres ocasions durant el 2019 i, a més, per tal de tallar d'arrel possibles problemes de liquiditat en el mercat, va iniciar noves compres d'actius. D'altra banda, el BCE va oficialitzar un nou paquet d'estímul el setembre de 2019, amb una retallada de 10 pb del tipus depo (complementat per un esquema de *tiering*), noves compres d'actius (20.000 milions d'euros mensuals) i tipus d'interès més baixos per a les TLTRO (operacions amb què s'ofereix finançament a llarg termini al sector financer) i es va indicar que l'estímul continuarà fins que la inflació s'acosti a l'objectiu. Encara que les mesures són de magnitud inferior a les del passat, remarquen que l'entorn de tipus baixos es prolongarà durant un període de temps llarg.

◆ Espanya

El ritme de creixement de l'economia espanyola el 2019 ha mantingut la tendència que va iniciar el 2018 i segueix moderant-se lleugerament (tot i que es manté per damunt de la mitjana de creixement de l'eurozona). Així, el creixement espanyol ha estat del 2,0% el 2019 i s'espera un avenç del PIB de l'1,5% el 2020. Aquesta desacceleració és resultat, d'una banda, del deteriorament de l'entorn internacional esmentat anteriorment, que ha pesat sobre l'evolució de la demanda

externa, i, de l'altra, del creixement inferior de la demanda interna, fruit del comportament dels consumidors, que es mostren més cauts sobre les perspectives macroeconòmiques. Així mateix, ha continuat la millora de les finances públiques: el dèficit públic es va situar en el 2,5% del PIB el 2018, una reducció de mig punt en un any, amb la qual cosa Espanya va abandonar la situació de dèficit excessiu amb la previsió que aquest any es redueixi unes 2 dècimes més per efectes cíclics. Malgrat això, el deute públic es manté en nivells elevats, pròxims al 100% del PIB. Amb aquesta visió general, cal esmentar que els riscos a la baixa que envolten l'escenari macroeconòmic no són menyspreables. Destaquen, sobretot, els presents en l'àmbit internacional, com les disputes comercials entre els EUA i la Xina o el procés de sortida del Regne Unit de la UE. En l'àmbit domèstic, la formació del nou govern de coalició després d'un any dominat per les cites electorals suposa un factor d'estabilitat.

◆ Portugal

L'economia lusitana ha frenat en certa mesura el seu ritme d'avenç a causa de la moderació de la demanda interna, de manera que s'estima que el ritme de creixement en el conjunt de 2019 serà de l'1,9%, una mica menor que el 2018 (2,4%). Amb tot, la valoració global de la situació econòmica de Portugal encara és positiva: els comptes públics segueixen millorant, el mercat laboral es troba en una etapa de bonança i la confiança del consumidor es manté en cotes elevades. El bon comportament de l'economia s'ha vist reflectit en la prima de risc del país que el 2019 ha baixat de manera significativa. Pel que fa a l'àmbit polític, el Partit Socialista va guanyar les eleccions del 6 d'octubre de 2019 sense assolir una majoria absoluta. Es preveu que la política econòmica sigui continuista respecte a l'anterior executiu, de manera que s'espera que els comptes públics segueixin millorant. Amb aquest rerefons, el fort ritme de creixement que mostra el mercat immobiliari suposa un focus de preocupació. Encara que la majoria d'indicadors apunten a una moderació gradual, atesa la importància dels no-residents per al sector, no s'ha de descartar la possibilitat d'una correcció més abrupta en cas que el deteriorament de l'entorn internacional generi un episodi d'aversion al risc que comporti una sortida de la inversió estrangera.

■ Canvis regulatoris

L'esquema normatiu sobre el qual se sustenta el model de negoci del Grup és determinant en el seu desenvolupament tant en relació amb processos de gestió com metodològics. D'aquesta manera, l'anàlisi normativa representa un punt rellevant en l'agenda del Grup.

A continuació, es destaquen els principals desenvolupaments i consultes obertes en l'àmbit de riscos durant l'exercici 2019:

- ▲ El 21 de febrer de 2019 el Congrés dels Diputats va aprovar la **Llei reguladora dels contractes de crèdit immobiliari** (Llei 5/2019 o LCI), per la qual es redueixen les despeses associades a canvis en els contractes hipotecaris i s'estableixen mesures per millorar la transparència en les condicions. Així es culmina el procés de transposició de la Directiva 2014/17/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 4 de febrer de 2014. Així mateix, el 26 d'abril el Ministeri d'Economia i Empresa va completar l'LCI amb l'aprovació d'un **Reial decret** i una **Ordre Ministerial**¹ desenvolupant aspectes com la transparència de la informació; el càlcul de la pèrdua financera i els índexs i tipus de referència a aplicar; els requisits de formació i competències del personal comercialitzador; i els criteris aplicables a la comercialització vinculada.

CaixaBank, dins el termini establert i en la forma pertinent, ha acomplert les disposicions pertinents, fent les adaptacions necessàries de normes i procediments interns, així com l'adequada formació del personal per tal d'assegurar la correcta comercialització dels productes afectats per la norma (vegeu l'apartat 3.2.3. «Cultura de Riscos»).

- ▲ Aprovació i publicació al Diari Oficial de la Unió Europea, DOUE, del «**Proposal of CRDV Package**»: una vegada finalitzat el diàleg a tres durant els primers mesos de l'any, el 16 d'abril es va aprovar al ple del Parlament Europeu la revisió, iniciada el novembre de 2016 per la Comissió Europea, del denominat «paquet bancari», que comprèn els textos CRD V CRR II, BRRD II i SRMR II². La revisió fonamentalment transposa els estàndards acordats pel Comitè de Supervisió Bancària de Basilea (previs a l'acord sobre la finalització de Basilea III de 2017, l'adaptació dels quals s'ha començat a abordar a partir del segon semestre de 2019). El 27 de juny de 2019 ha entrat en vigor aquest paquet legislatiu, sent desembre de 2020 la data límit per a la transposició nacional de les directives, mentre que una gran

¹ Reial Decret 309/2019, de 26 d'abril, pel qual es desenvolupa parcialment la Llei 5/2019, de 15 de març, reguladora dels contractes de crèdit immobiliari i s'adopten altres mesures en matèria financera i l'Ordre ECE/482/2019, de 26 d'abril, per la qual es modifiquen l'Ordre EHA/1718/2010, d'11 de juny, de regulació i control de la publicitat dels serveis i productes bancaris, i l'Ordre EHA/2899/2011, de 28 d'octubre, de transparència i protecció del client de serveis bancaris.

² Les sigles responen a la *Capital Requirements Regulation and Directive* (CRR/CRD), la *Bank Recovery and Resolution Directive* (BRRD) i la *Single Resolution Mechanism Regulation* (SRMR).

part dels canvis inclosos en el reglament CRR II són aplicables a partir de juny de 2021 (desembre 2020 en el cas de l'SRMR II).

- ▲ **Brexit, Pla d'Acció de Contingència:** l'1 de febrer de 2020 va entrar en vigor l'Acord sobre la retirada del Regne Unit de la Unió Europea, de 24 de gener de 2020, pel qual s'ha establert un període transitori fins al 31 de desembre de 2020, en què continuarà sent aplicable la legislació de la Unió Europea al Regne Unit i permetent seguir l'activitat respecte a aquell país com fins ara. Addicionalment, l'*European Banking Association* (EBA), *Prudential Regulation Authority* (PRA) i la *Financial Conduct Authority* (FCA) han consensuat un model d'acord de memoràndum d'entesa, o MoU per les sigles en anglès, en què s'estableixen les bases en termes de cooperació i intercanvi d'informació entre les autoritats de la UE i el Regne Unit.
- ▲ En el context del Pla d'Acció per reduir préstecs dubtosos del Consell Europeu, el 19 de juny l'EBA va iniciar el procés de consulta de l'esborrany de la **Guia d'originació i seguiment de crèdit** sobre la concessió, seguiment i govern intern dels préstecs, centrant-se en aspectes com ara la **transparència** i l'**avaluació de la capacitat creditícia del prestatari**. L'objectiu fonamental de la norma, que a priori es preveu que entri en vigor el juny de 2020, és assegurar que les institucions disposin d'estàndards robustos i prudents per a la presa de risc, la seva gestió i seguiment, de manera que l'originació de nous préstecs sigui de la màxima qualitat creditícia, procurant minimitzar la generació futura de préstecs dubtosos, a la vegada que es respectin els drets dels consumidors.

CaixaBank, amb la intenció de mantenir els millors estàndards del mercat i protecció al consumidor, s'ha implicat especialment en l'anàlisi de les implicacions de la guia sotmesa a consulta i anticipació a la disposició final de la norma.

El 22 d'agost passat l'ECB va publicar un comunicat en què va actualitzar les seves expectatives supervisors relatives a les provisions prudencials per les noves exposicions de préstecs dubtosos (NPE). El supervisor ha adaptat la seva expectativa de Pilar 2 per a determinades exposicions convertides en NPE a partir de l'1 d'abril de 2018, alineant-la en termes de calendari amb el requeriment de Pilar 1 incorporat recentment en la CRR pel que fa a la cobertura mínima d'aquests NPE (conegut com a *prudential backstop*).

El Grup, alineat amb l'objectiu de reduir l'acumulació present i futura de posicions dubtoses, ha dut a terme diverses iniciatives com la venda d'actius improductius, així com actuacions amb la finalitat de millorar els processos d'admissió i gestió de la mora primerenca per reduir les entrades i adaptar les mètriques del RAF assegurant un folgat compliment dels requeriments regulatoris.

- ▲ Resposta, el 5 d'agost i 4 de desembre, de l'EBA al *Call of Advice* de la Comissió Europea sobre l'avaluació de la implementació de la finalització de les reformes de Basilea III del Comitè de Supervisió Bancària de Basilea. Sengles informes estableixen recomanacions de política: en els àmbits de risc de crèdit, operacional i *output floor* en el primer, i la Revisió Fonamental de la Cartera de Negociació (FRTB o *Fundamental Review of the Trading Book*), el marc d'ajust de valoració per risc de crèdit (CVA o *credit valuation adjustment*) i una avaluació de l'impacte macroeconòmic, en el segon. Destaca, per exemple, la postura negativa de l'EBA davant el manteniment d'especificitats europees com el factor de suport a pimes en risc de crèdit o exclusions del perímetre CVA en l'àmbit de risc de contrapart; mostrant-se favorable a la implementació sense alteracions de la proposta del Comitè de Basilea.

El 10 d'octubre passat la Comissió Europea va iniciar el període de consulta el resultat de la qual, juntament amb la resposta al *Call of advice* de l'EBA, serà tingut en compte en el procés de transposició a la norma europea.

CaixaBank manté un paper actiu tant internament com externament en el debat de la norma i duu a terme successius exercicis de valoració d'impactes i contrast de raonabilitat en congruència amb les implicacions i exigències d'altres desplegaments regulatoris.

■ Esdeveniments estratègics

Els Esdeveniments Estratègics són els esdeveniments adversos més rellevants que poden resultar una amenaça per al Grup CaixaBank a mitjà termini. Es consideren únicament aquells successos als quals l'entitat està exposada per causes externes a la seva estratègia, per bé que la severitat de l'impacte d'aquests esdeveniments es pugui mitigar amb la gestió.

Amb l'objectiu de poder anticipar i gestionar els seus efectes, pel que fa al cas, es relacionen els següents esdeveniments estratègics més rellevants identificats en aquest exercici:

◆ **Incerteses en relació amb l'entorn geopolític i macroeconòmic**

Les perspectives econòmiques dibuixen una desacceleració suau del creixement econòmic en els propers anys a Espanya, però la pèrdua de confiança o el sorgiment o agreujament d'esdeveniments geopolítics podrien provocar un alentiment més fort del que es preveu. Aquest escenari provocaria, entre altres efectes, una disminució de la demanda de crèdit i un deteriorament de la qualitat creditícia.

Mitigants: un esdeveniment d'aquesta naturalesa podria tenir un impacte financer rellevant. En aquest sentit, el Grup entén que aquests riscos queden prou gestionats pels nivells de capital i liquiditat del Grup, validats pel compliment dels exercicis d'estrès tant externs com interns, i informats tant en el procés anual d'autoavaluació i adequació de capital com de liquiditat (ICAAP i ILAAP, respectivament).

◆ **Persistència d'un entorn de tipus d'interès baixos**

Encara que les expectatives del mercat apunten a una recuperació molt gradual dels tipus d'interès en els propers anys, no es pot descartar la possibilitat que l'entorn de tipus ultrabaixos actuals es prolongui més del que es preveu o que fins i tot els tipus baixin més.

Mitigants: els efectes d'un entorn de tipus d'interès en nivells persistentment baixos podrien derivar en la materialització tant del risc de Tipus d'Interès estructural del balanç com del de Rendibilitat del Negoci. El Grup gestiona i controla ambdós riscos a través del monitoratge continu del compliment del pressupost, els mesuraments de l'impacte en el valor econòmic del balanç i en el marge financer segons les metodologies comunament acceptades en la indústria, així com mitjançant l'anàlisi permanent de l'oferta de nous productes i serveis més adequats en aquest entorn sota una perspectiva d'equilibri del binomi rendibilitat-risc.

◆ **Nous competidors amb possibilitat de disrupció**

Es preveu un increment de la competència de nous entrants, com ara *Fintechs* i *Agile Banks*, així com de *Global Asset Managers* i *Bigtechs* amb potencial disruptiu en termes de competència o serveis. Aquest esdeveniment podria comportar la desagregació i desintermediació de la cadena de valor, cosa que comportaria un impacte en marges i vendes creuades, en competir amb entitats més àgils, flexibles i amb una estructura de costos molt lleugera. Tot això podria quedar agreujat si les exigències regulatòries aplicables a aquests nous competidors no s'equiparen a les de les entitats de crèdit actuals.

Mitigants: el Grup considera els nous entrants una amenaça i, a la vegada, una oportunitat com a font de col·laboració, aprenentatge i estímul per al compliment dels objectius de digitalització i transformació del negoci establerts al Pla Estratègic. El Grup fa un seguiment periòdic dels principals nous entrants i els moviments de les *BigTech* en la indústria. A més, el Grup disposa d'Imagin com una proposta de valor de primer nivell que seguirà potenciant. Respecte a la competència des de *Bigtechs*, el Grup aposta per una millora de l'experiència del client amb el valor afegit que suposa la sensibilitat social del Grup (*bits and trust*), a més de plantejar possibles enfocaments de col·laboració (*open banking*).

◆ **Ciberseguretat**

En l'exercici 2019 s'ha incrementat la volumetria i severitat dels esdeveniments de ciberseguretat. En paral·lel, reguladors i supervisors han escalat la prioritat d'aquest àmbit a les seves agendes.

Mitigants: el Grup també és molt conscient de la importància i el nivell d'amenaça existent, per la qual cosa manté una constant revisió de l'entorn tecnològic i les aplicacions: en els seus vessants d'integritat i confidencialitat de la informació, així com la disponibilitat dels sistemes i la continuïtat del negoci, tant amb revisions planificades com a través de l'auditoria contínua mitjançant el seguiment dels indicadors de risc definits. Addicionalment, el Grup està fent les anàlisis pertinents per adequar els protocols de seguretat a nous reptes i s'ha definit un nou pla estratègic de seguretat de la informació per continuar mantenint-se a l'avantguarda de la protecció de la informació i d'acord amb els millors estàndards de mercat.

◆ **Riscos relacionats amb el canvi climàtic**

Conceptualment, els riscos associats al canvi climàtic es classifiquen en riscos físics i en riscos de transició. Els primers sorgeixen a conseqüència d'esdeveniments climàtics, geològics i de canvis en l'equilibri dels ecosistemes i poden ser graduals o abruptes. Poden comportar danys físics als actius (infraestructures, immobles), disrupcions en les cadenes de producció o de subministraments i/o canvis en la productivitat d'activitats econòmiques (agricultura, producció d'energia). D'altra banda, els riscos de transició s'associen a la lluita contra el canvi climàtic i a la transició cap a una economia baixa en carboni. Inclouen factors com ara els canvis en regulacions i normatives, el desenvolupament de

tecnologies alternatives energèticament eficients, canvis en les preferències del mercat o factors reputacionals associats a les activitats amb més impacte.

Mitigants:

- ▲ CaixaBank gestiona activament els riscos mediambientals i els associats al canvi climàtic a través de les diferents línies d'actuació del seu Full de Ruta, incloent-hi:
- ▲ Implantació d'una Política de Gestió del Risc Mediambiental
- ▲ Definició i desplegament de la Governança mediambiental i de canvi climàtic que supervisi la consecució dels objectius del Grup
- ▲ Mètriques de Risc, assegurant que es compleix l'apetit al risc definit, la regulació aplicable i les expectatives dels grups d'interès.
- ▲ *Reporting* Extern d'acord amb la regulació aplicable i millors pràctiques.
- ▲ Comunicació que permeti oferir de manera efectiva i transparent la informació requerida pels grups d'interès en aquesta matèria.
- ▲ Taxonomia: estructurar i categoritzar els clients i els productes i serveis des d'una perspectiva mediambiental i de canvi climàtic d'acord amb els estàndards globals i requeriments regulatoris actualment en desenvolupament.
- ▲ Oportunitats de Negoci: assegurar que CaixaBank aprofita les oportunitats de negoci actuals i futures en matèria de finançament/inversió sostenible en el marc de l'Estratègia Mediambiental, entre elles, l'emissió de bons sostenibles i/o verds.

Específicament, en relació amb la modelització dels riscos físics i de transició, des de mitjan 2019, CaixaBank participa en el segon projecte pilot d'UNEP FI per implementar les recomanacions del TCFD (*Taskforce on Climate related Financial Disclosures*) en el sector bancari (*TCFD Banking Pilot Phase II*) amb un focus en el desenvolupament de metodologies i eines per a l'anàlisi d'escenaris de riscos climàtics físics i de transició.

◆ **Pressió de l'entorn legal, regulatori o supervisor.**

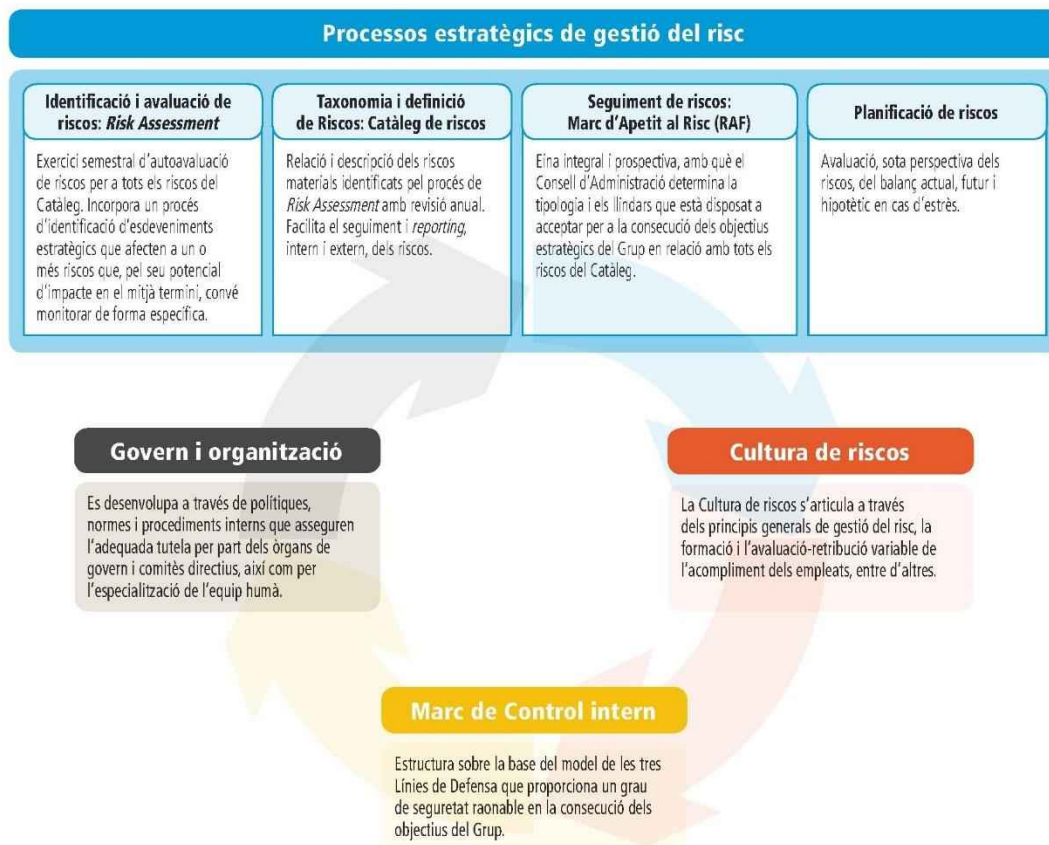
El risc d'increment de la pressió de l'entorn legal, regulatori o supervisor són uns dels riscos identificats en l'exercici d'autoavaluació de riscos que poden suposar més impacte a curt-mitjà termini. En concret, s'observa la necessitat de mantenir un monitoratge continu de les noves propostes legislatives i la modificació de la regulació en vigor, donada l'elevada activitat de legisladors i reguladors del sector financer; es constata una preocupació més gran a minimitzar els errors en l'assessorament en les diferents matèries jurídiques o d'interpretació normativa; reduir les deficiències en la gestió de demandes i millorar la gestió dels requeriments de reguladors/supervisors i dels expedients sancionadors que puguin incoar-se.

Es constata, també, més preocupació pel que fa a matèria de privacitat i protecció de dades personals i en el compliment de regulacions i normativa relacionada amb activitats dutes a terme per empleats o agents que puguin perjudicar els interessos i drets dels nostres clients.

Mitigants: Com a part dels riscos del Catàleg del Grup, es fa un seguiment periòdic de la seva gestió i control. En aquest sentit, complementàriament a l'anterior, els òrgans de gestió i de govern han millorat els seus indicadors de seguiment del seu apetit al risc.

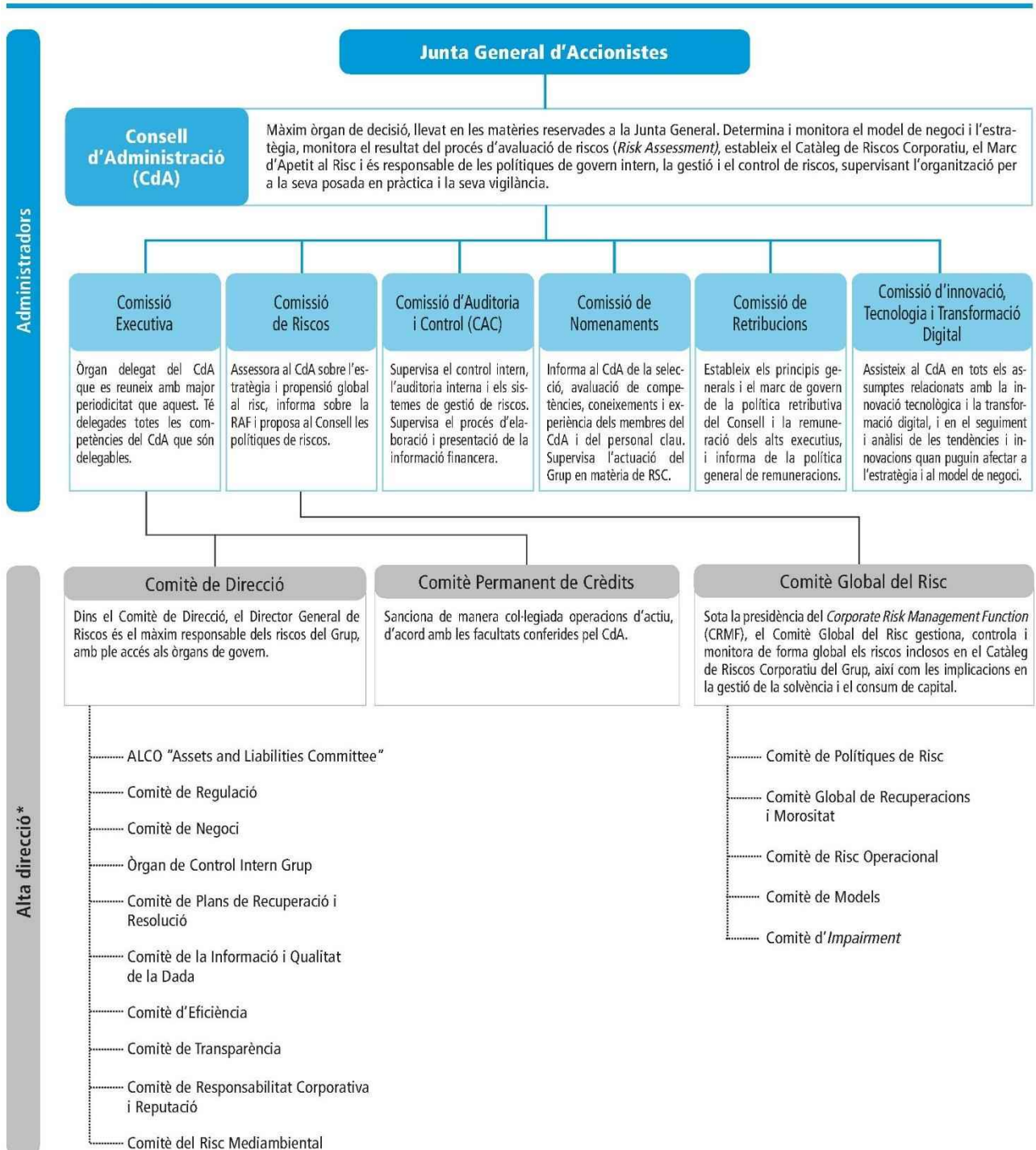
3.2. Govern, gestió i control de riscos

A continuació, i per facilitar una visió completa de la Gestió i el Control de Riscos, es descriuen els següents elements centrals del marc de gestió del risc de l'Entitat:



3.2.1. Govern i Organització

A continuació, es presenta l'esquema organitzatiu en relació amb la governança en la gestió del risc a l'Entitat:



* En el marc de les atribucions delegades, conforma diferents comitès per al govern, la gestió i el control del risc.
Nota: No es mostren tots els comitès.

El Director General de Riscos és membre del Comitè de Direcció i el màxim responsable de la coordinació de la gestió, seguiment i control dels riscos de l'Entitat, actuant per a això de forma independent de les àrees de negoci i amb ple accés als Òrgans de Govern de l'Entitat.

Com a missió rellevant de la Direcció General, destaca el lideratge en la implantació a tota la Xarxa Territorial, en col·laboració amb altres àrees de l'Entitat, dels instruments que permetin la gestió integral dels riscos, per tal d'assegurar l'equilibri entre els riscos assumits i la rendibilitat esperada.

La *Corporate Risk Management Function*, com a responsable del desenvolupament i implementació del marc de gestió i control de riscos i de la segona línia de defensa (vegeu Nota 3.2.4.), actua de forma independent de les àrees prenedores de risc i té accés directe als Òrgans de Govern de l'Entitat, especialment a la Comissió de Riscos, als Consellers de la qual reporta regularment sobre la situació i evolució esperada del perfil de riscos de l'Entitat.

3.2.2. Processos estratègics de gestió del risc

L'Entitat disposa dels processos estratègics següents de gestió del risc per a la identificació, mesurament, seguiment, control i *reporting* dels riscos:

Avaluació de riscos (Risk Assessment)

L'Entitat fa amb periodicitat semestral un procés d'autoavaluació del risc, per tal de:

- Identificar, avaluar, qualificar i comunicar internament canvis significatius en els riscos inherents assumits en el seu entorn i model de negoci.
- Fer una autoavaluació de les capacitats de gestió, de control i de govern dels riscos, com a instrument explícit que ajuda a detectar millors pràctiques i debilitats relatives en algun dels riscos.

El resultat d'aquesta autoavaluació es reporta, almenys anualment, primer al Comitè Global del Risc, i a la Comissió de Riscos, en segona instància, per ser finalment aprovat pel Consell d'Administració.

El Risk Assessment és una de les principals fonts d'identificació d'esdeveniments estratègics (vegeu nota 3.1. *Entorn i factors de risc*).

Catàleg de Riscos Corporatiu

L'Entitat disposa d'un Catàleg de Riscos Corporatiu que facilita el seguiment i *reporting*, intern i extern, dels riscos:

Riscos	Descripció
Riscos de model de negoci	
Rendibilitat del negoci	Obtenció de resultats inferiors a les expectatives del mercat o als objectius del Grup que impedeixin, en darrera instància, assolir un nivell de Rendibilitat Sostenible superior al Cost de Capital.
Recursos propis / Solvència	Restricció de la capacitat del Grup CaixaBank per adaptar el seu volum de recursos propis a les exigències normatives o a la modificació del seu perfil de Risc.
Liquiditat i finançament	Dèficit d'actius líquids, o limitació en la capacitat d'accés al finançament del mercat, per satisfer els venciments contractuals dels passius, els requeriments regulatoris o les necessitats d'inversió del Grup.
Riscos específics de l'activitat financera	
Crèdit	Pèrdua de valor dels actius del Grup CaixaBank davant un client o contrapartida, pel deteriorament de la capacitat d'aquest client o contrapartida per fer front als seus compromisos amb el Grup.
Deteriorament d'altres actius	Reducció del valor en llibres de les participacions accionàries i dels actius no financers (materials, immaterials, per impostos i altres actius) del Grup CaixaBank.
Mercat	Pèrdua de valor dels actius o increment de valor dels passius inclosos en la cartera de negociació per fluctuacions dels tipus d'interès, tipus de canvi, <i>spread</i> de crèdit, factors externs o preus en els mercats on aquests actius/passius es negocien.
Estructural de tipus	Efecte negatiu sobre el valor econòmic de les masses del balanç o sobre el marge financer a causa de canvis en l'estructura temporal dels tipus d'interès i la seva afectació als instruments de l'actiu, passiu i fora de balanç del Grup no registrats en la cartera de negociació.
Actuarial	Risc de pèrdua o modificació adversa del valor dels compromisos contrets per contractes d'assegurança o pensions amb clients o empleats arran de la divergència entre l'estimació per a les variables actuàries utilitzades en la tarificació i reserves i la seva evolució real.
Riscos operacional i reputacional	
Legal / Regulatori	Potencials pèrdues o disminució de la rendibilitat del Grup CaixaBank a conseqüència de canvis en la legislació vigent, d'una incorrecta implementació d'aquesta legislació en els processos del Grup CaixaBank, de la seva inadequada interpretació en les diferents operacions, de la incorrecta gestió dels requeriments judicials o administratius o de les demandes o reclamacions rebudes.
Conducta	Aplicació de criteris d'actuació contraris als interessos dels seus clients o altres grups d'interès, o actuacions o omissions per part del Grup no ajustades al marc jurídic i regulatori, o a les polítiques, normes o procediments interns o als codis de conducta i estàndards ètics i de bones pràctiques.
Tecnològic	Pèrdues degudes a la inadequació o les errades del <i>hardware</i> o del <i>software</i> de les infraestructures tecnològiques, resultat de ciberatacs o altres circumstàncies, que poden comprometre la disponibilitat, integritat, accessibilitat i seguretat de les infraestructures i les dades.
Altres riscos operacionals	Pèrdues o danys provocats per errors o errades en processos, per esdeveniments externs o per l'actuació accidental o dolosa de tercers aliens al Grup. Inclou, entre d'altres, factors de risc relacionats amb l'externalització, la utilització de models quantitativs, la custòdia de valors o el frau extern.
Fiabilitat de la informació financera	Deficiències en l'exactitud, integritat i criteris d'elaboració de les dades necessàries per a l'avaluació de la situació financera i patrimonial del Grup CaixaBank.
Reputacional	Menyscabament de la capacitat competitiva per deteriorament de la confiança al Grup CaixaBank d'algun dels seus grups d'interès, a partir de l'avaluació que aquests grups efectuen de les actuacions o omissions, realitzades o atribuïdes, del Grup, la seva Alta Direcció, els seus Òrgans de Govern o per fallida d'entitats relacionades no consolidades (<i>risc de Step-In</i>).

El Catàleg de Riscos Corporatiu està subjecte a revisió contínua, particularment sobre aquells riscos amb afectació material. Almenys amb freqüència anual, el Catàleg es reporta primer al Comitè Global del Risc, i a la Comissió de Riscos, en segona instància, per ser finalment aprovat pel Consell d'Administració.

Marc d'Apetit al Risc

El Marc d'Apetit al Risc (d'ara endavant, «Risk Appetite Framework» o «RAF») és una eina integral i prospectiva amb què el Consell d'Administració determina la tipologia i els llindars de risc que està disposat a acceptar per a la consecució dels objectius estratègics del Grup. Aquests objectius no només queden reflectits mitjançant nivells de tolerància al risc, sinó que, a més, el RAF té en compte declaracions de mínim apetit al risc, com per exemple el seguiment de risc fiscal com a part del risc legal recollit en el Catàleg de Riscos Corporatiu. Per tant, el RAF determina l'apetit al risc per al desenvolupament de l'activitat.

Dimensió	Descripció	Òrgan responsable			
		Equivalència en el Catàleg de Riscos	Consell d'Administració (assessorat per la Comissió de Riscos)	Comitè Global de Riscos	Àrees gestores / controladores dels Riscos i Recursos Humans
Dimensions prioritàries	Protecció davant pèrdues L'objectiu és mantenir un perfil de risc mitjà-baix, amb una confortable adequació de capital, per enfortir la confiança dels clients a través de la solidesa financera.	<ul style="list-style-type: none"> Rendibilitat del negoci Recursos propis i solvència Crèdit Deteriorament d'altres actius Mercat Estructural de tipus Actuarial 	<ul style="list-style-type: none"> Ràtios de rendibilitat Ràtios de solvència regulatòria Càlculs basats en els models i metodologies avançades Magnituds comptables (cost de risc i ràtio de morositat) 		
	Liquiditat i Finançament Certesa de poder complir les seves obligacions i necessitats de finançament, fins i tot en condicions adverses, mitjançant un finançament estable i diversificat.	<ul style="list-style-type: none"> Liquiditat i finançament 	<ul style="list-style-type: none"> Mètriques de liquiditat regulatòries i internes que vetllen pel manteniment d'uns nivells folgats de liquiditat 	<ul style="list-style-type: none"> Mètriques detallades que deriven de la descomposició factorial de les mètriques de Nivell I o d'un major desglossament. També incorporen elements de mesurament del risc més complexos i especialitzats 	<ul style="list-style-type: none"> Formació i comunicació Metodologies de mesurament de riscos i valoració d'actius i passius (monitorització RAF) Limits, polítiques i facultats Incentius i nomenaments Eines i processos
	Composició de Negoci Lideratge en banca detallista i la generació d'ingressos i capital equilibrat i diversificat.	<ul style="list-style-type: none"> Crèdit 	<ul style="list-style-type: none"> Indicadors que fomenten la diversificació (per acreditat, sectorial, etc.) i minimitzen l'exposició a actius no estratègics 		
	Franquícia Activitat amb alts estàndards ètics i de governança, fomentant la sostenibilitat, acció social i excel·lència operativa.	<ul style="list-style-type: none"> Legal i regulatori Conducta Tecnològic Altres riscos operacionals Fiabilitat de la informació financera Reputacional 	<ul style="list-style-type: none"> Mètriques quantitatives de riscos no financers (i.e. reputacional, operacional) Mètriques de nombre d'incidències en compliment 		
Informes del Sistema d'Alertes					
	Mensual al Comitè Global del Risc			Trimestral a la Comissió de Riscos	Semestral al Consell d'Administració
Nivell 1	<ul style="list-style-type: none"> Verd Tolerància El Comitè Global del Risc impulsa un pla d'acció i elabora un calendari. Incompliment En cas d'existir un Pla anterior, explicació de per què les mesures correctores no han funcionat i definició d'una proposta d'acció per a aprovació de la Comissió de Riscos. Recovery Plan Procés de Governança del Recovery Plan per reduir la possibilitat de fallida. 	<ul style="list-style-type: none"> Evolució de mètriques i projecció de NIVELL I. Estat d'incompliment i plans d'acció. 	<ul style="list-style-type: none"> Evolució de mètriques i projecció de NIVELL I. Estat d'incompliment i plans d'acció. 		
Nivell 2	Mitjançant llindars de referència.				

Planificació de riscos

L'Entitat compta amb processos institucionals per avaluar sota la perspectiva dels riscos l'evolució del balanç (actual, futur i hipotètic) en escenaris d'estrès. Per fer-ho, l'Entitat efectua una planificació de l'evolució esperada de les magnituds i de les ràtios que delimiten el perfil de risc futur, com a part del Pla Estratègic vigent, el compliment del qual es revisa de forma recurrent.

A més, s'avaluen les variacions en aquest mateix perfil sota potencial ocurrència d'escenaris estressats, tant en exercicis interns, com en els subjectes a supervisió regulatòria (ICAAP, ILAAP i *stress tests* EBA). Amb això, es facilita a l'equip directiu i als òrgans de govern la visió necessària sobre la resistència de l'Entitat davant esdeveniments interns i/o externs.

3.2.3. Cultura de Riscos

Principis generals de gestió del risc

Es resumeixen a continuació els Principis generals que regeixen la Gestió del risc en l'Entitat:

- El risc és inherent a l'activitat de l'Entitat.
- Responsabilitat última del Consell d'Administració.
- Implicació de tota l'organització.
- La gestió comprèn el cicle complet de les operacions.
- Decisions conjuntes, tenint en compte que hi ha un sistema de facultats i que sempre es requereix l'aprovació de dos empleats.
- Independència de les unitats de negoci i operatives.
- Concessió segons la capacitat de devolució del titular i a una rendibilitat adequada.
- Homogeneïtat en els criteris i les eines utilitzats.
- Descentralització de les decisions.
- Ús de tècniques avançades.
- Dotació de recursos adequats.
- Formació i desenvolupament de competències continu.

Formació

En l'àmbit específic de l'activitat de Riscos, l'Alta Direcció defineix els continguts de formació, tant en les funcions de suport al Consell d'Administració / Alta Direcció, amb continguts específics que facilitin la presa de decisions a alt nivell, com a la resta de les funcions de l'organització, especialment pel que fa a professionals de la xarxa d'oficines. Tot això es fa amb l'objectiu de facilitar la translació a tota l'organització del RAF, la descentralització de la presa de decisions, l'actualització de competències en l'anàlisi de riscos i l'optimització de la qualitat del risc.

L'Entitat estructura la seva oferta formativa a través de l'Escola de Riscos. D'aquesta manera la formació es planteja com una eina estratègica orientada a donar suport a les àrees de negoci a la vegada que és el canal de transmissió de la cultura i les polítiques de riscos de l'Entitat oferint formació, informació i eines a tots els professionals. La proposta s'articula com un itinerari formatiu d'especialització en la gestió de riscos que estarà vinculat a la carrera professional de qualsevol empleat, comprenent des de Banca Retail fins a especialistes de qualsevol àmbit.

Les principals iniciatives formatives de l'Entitat en l'àmbit de foment de la cultura de riscos tenen les magnituds següents:

FORMACIÓ I CULTURA DE RISCOS

CURS	TÍTOL	COL·LECTIU FORMAT	NOMBRE DE PERSONES ANY
Curs Bàsic de Risc Bancari (<i>quarta edició</i>)	Certificació Universitària nivell bàsic	No especialistes de la xarxa comercial d'oficines i altres col·lectius d'interès que puguin requerir un coneixement bàsic dels criteris de risc de l'organització per a l'acompliment del seu treball	272
Diploma de Postgrau en Anàlisi de Risc Bancari (<i>setena edició</i>)	Diploma universitari	Direccions i subdireccions d'oficines de la xarxa comercial i altres col·lectius d'interès que, per la seva funció, puguin tenir atribucions en la concessió d'operacions d'actiu, o bé requereixin un coneixement avançat del risc	318
Formació especialista en riscos per a oficines AgroBank (<i>primera edició</i>)	Especialitat	Empleats que componen la xarxa d'oficines AgroBank	1.957
Formació especialista en riscos per a oficines BusinessBank (<i>primera edició</i>)	Especialitat	Empleats que componen la xarxa d'oficines BusinessBank	277
Formació especialista en riscos per a oficines de Banca Privada (<i>primera edició</i>)	Especialitat	Empleats que componen la xarxa de Banca Privada	552
Formació nova Llei de Contractes de Crèdit Immobiliari 5/2019 (<i>primera i segona edició</i>)	Certificació Universitària	Curs d'actualització de la nova Llei 5/2019 dirigida a empleats que componen la xarxa de Retail, Empreses i Riscos	9.842

Comunicació

La difusió de la cultura corporativa de riscos és un element essencial per al manteniment d'un marc robust i coherent alineat amb el perfil de riscos de l'Entitat. En aquest sentit, cal destacar la Intranet corporativa de riscos, que constitueix un entorn dinàmic de comunicació directa de les principals novetats de l'entorn de riscos. En destaquen els continguts en l'àmbit d'actualitat, informació institucional, sectorial i formació.

Avaluació i retribució de l'acompliment

Tal com s'ha esmentat a la secció del RAF, l'Entitat vetlla perquè la motivació dels seus empleats sigui coherent amb la cultura de riscos i amb el compliment dels nivells de risc que el Consell està disposat a assumir.

En aquest sentit, hi ha esquemes de compensació vinculats directament amb l'evolució anual de les mètriques del RAF i que es detallen a l'Informe Anual de Remuneracions.

3.2.4. Marc de Control Intern

El Grup disposa d'un Marc de Control Intern d'acord amb: *i*) les Directrius de Govern Intern de l'EBA de 21 de març de 2018, que despleguen els requeriments de govern intern establerts en la Directiva 2013/36/UE del Parlament Europeu i *ii*) amb altres directrius regulatòries sobre funcions de control aplicables a entitats financeres i a les recomanacions de la CNMV; el qual proporciona un grau de seguretat raonable en la consecució dels objectius de l'Entitat.

A més, CaixaBank ha finalitzat l'establiment, en interès del Grup, de principis i criteris d'actuació generals en pràcticament tots els seus àmbits d'activitat, mitjançant l'aprovació de les polítiques corporatives corresponents. Aquestes polítiques han estat traslladades a les filials que, en l'àmbit de la seva autonomia i competències, les han adaptat, aplicat i desenvolupat tenint en compte l'àmbit regulatori específic que els resulta d'aplicació.

Les línies directrius del Marc de Control Intern del Grup estan recollides en la Política Corporativa de Control Intern i es configuren en línia amb les directrius dels reguladors i les millors pràctiques del sector sobre la base del «model de tres línies de defensa»:

Riscos Corporatius	Primera línia de defensa ⁽¹⁾	Segona línia de defensa		Tercera línia de defensa
		C	RMF ⁽²⁾ CRMF CIF	
Rendibilitat del negoci	DE d'Intervenció, Control de Gestió i Capital		●	Auditoria interna
Recursos propis / Solvència	DE d'Intervenció, Control de Gestió i Capital		●	
Liquiditat i finançament	DE de Finances		●	
Crèdit	DG de Negoci, DG de Riscos, DE <i>CIB and International Banking</i> , DE Morositat, Recuperacions i Actius Adjudicats		●	
Deteriorament d'altres actius	DE d'Intervenció, Control de Gestió i Capital, DE d'Assessoria Jurídica i DE d'Actius Adjudicats		● ●	
Mercat	DE de Finances		●	
Estructural de tipus	DE de Finances		●	
Actuarial	DE d'Assegurances		●	
Legal i regulatori	DE d'Assessoria Jurídica	●		
Conducta	DG de Negoci, DE d'Assessoria Jurídica, DE de Finances i DE <i>CIB and International Banking</i>	●		
Tecnològic	DE de Mitjans		●	
Altres riscos operacionals	DE de Mitjans, DG de Negoci i DE <i>CIB and International Banking</i>		●	
Fiabilitat de la informació financera	DE d'Intervenció, Control de Gestió i Capital		● ●	
Reputacional	DE de Comunicació, Relacions Institucionals, Marca i RSC i DG de Negoci	●		

(1) S'identifiquen àmbits indicats del Comitè de Direcció, així com particularment uns altres àmbits específics.

(2) La *Risk Management Function* (RMF), d'acord amb la seva denominació en anglès, està composta per la *Corporate Risk Management Function & Planificació* (CRMF) i Control Intern Financer (CIF).

C - Compliance

DG - Direcció General

DE - Direcció Executiva

Primera línia de defensa

Formada per les línies de negoci (àrees prenedores de risc) i les funcions de suport que originen l'exposició als riscos del Grup en l'exercici de la seva activitat. Assumeixen riscos i són responsables de la seva gestió contínua. Són responsables de desenvolupar i mantenir controls efectius sobre els seus negocis corresponents, així com d'identificar, gestionar, mesurar, controlar, mitigar i reportar els principals riscos que originen en l'exercici de la seva activitat. Entre altres activitats, identifiquen, avaluen i notifiquen

les seves exposicions, tenint en compte l'apetit al risc del banc, els límits de risc autoritzats i les polítiques, procediments i controls existents.

La manera com la línia de negoci executa les seves responsabilitats ha de reflectir la cultura de risc actual del banc, promoguda pel Consell d'Administració.

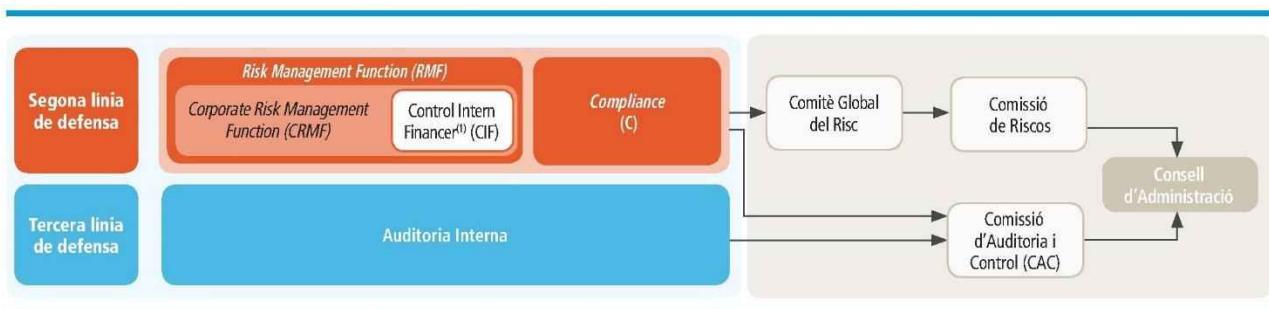
Aquestes funcions poden estar integrades en les mateixes unitats de negoci i suport al negoci. No obstant això, quan el nivell de complexitat, intensitat o necessitat de focalització ho requereixi, s'estableixen unitats de control específiques, dotades de més especialització, per assegurar un nivell adequat de control dels riscos.

Segona línia de defensa

Les funcions integrades en la segona línia de defensa actuen de forma independent de les unitats de negoci i comprenen:

- L'establiment de polítiques de gestió i control dels riscos, en coordinació amb la primera línia de defensa, i l'avaluació del compliment posterior.
- La identificació, mesurament i seguiment dels riscos (incloent-hi els emergents), per contribuir a la definició i implantació d'indicadors de risc, alineats amb el RAF.
- Coordinen els processos d'emplenament i seguiment dels processos estratègics de gestió del risc: Risk Assessment, el Catàleg de Riscos Corporatiu i el RAF.
- Seguiment periòdic de l'efectivitat dels indicadors de primera línia de defensa, així com d'indicadors propis de la segona línia de defensa, en relació amb el perfil dels riscos establerts.
- Seguiment de les debilitats de control identificades, així com de l'establiment i implantació dels Plans d'Acció.
- Contrast independent dels models interns.

Les activitats de la segona línia de defensa, de la mateixa manera que **i)** les debilitats identificades, **ii)** el seguiment dels plans d'acció i **iii)** l'opinió sobre l'adequació de l'entorn de control en l'Entitat, es reporten periòdicament als òrgans responsables de l'entorn control, seguint la jerarquia establerta, així com a organismes supervisors.



(1) En dependència jeràrquica de la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital.

La segona línia de defensa es distribueix entre la *Risk Management Function (RMF)* i *Compliance*. Pel que fa a l'RMF, està formada per les àrees següents:

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

El CRMF té responsabilitat en la identificació, mesurament, avaluació, gestió i *reporting* dels riscos sota el seu àmbit de competència, i compta amb una visió general sobre la totalitat dels riscos de l'Entitat. A aquest efecte, tots els aspectes considerats rellevants per a l'exercici de les seves responsabilitats que són desenvolupats per funcions de segona línia de defensa sense dependència jeràrquica seran reportats a la CRMF.

A més, en relació amb aquelles matèries que són de la seva competència, la CRMF: **i)** fa el seguiment de l'organització interna de la segona línia de defensa, els plans i activitats generals, i l'avaluació de la seva eficàcia; **ii)** vetlla pel dimensionament adequat de la segona línia de defensa per garantir la gestió eficaç de les seves responsabilitats, fer el seguiment dels seus objectius i dels projectes de millora relatius als processos i sistemes de gestió i seguiment dels riscos; **iii)** assegura a la Direcció i als Òrgans de Govern l'existència, el disseny adequat i l'aplicació efectiva de les polítiques i els procediments de control dels riscos en l'organització i avalua l'entorn de control dels riscos. Així mateix, la CRMF ha de reforçar sempre que

sigui necessari els mecanismes de coordinació de les actuacions de les Unitats de Control de Riscos de la primera, segona i tercera línia de defensa.

Validació i Risc de Model (VRM)

La Funció de Validació Interna a CaixaBank es duu a terme des del Departament de Validació i Risc de Model, dependent de l'RMF, que té com a objectiu emetre una opinió tècnica independent sobre l'adequació dels models interns utilitzats a l'efecte de gestió interna i/o de caràcter regulatori del Grup. Dins els seus àmbits d'actuació s'inclou la revisió dels aspectes metodològics, de la integració en la gestió (adequació dels usos dels models, entre altres), la verificació de l'existència d'un entorn tecnològic amb la qualitat de dades suficient i altres aspectes transversals (com el govern del model o altres aspectes documentals).

Les activitats de la Funció de Validació estan alineades amb les exigències normatives dels diferents mecanismes de supervisió.

Els resultats de qualsevol activitat de revisió de la Funció de Validació deriven en una opinió global i en l'emissió de recomanacions, si són necessàries.

A més, la Funció de Risc de Model, ubicada en el mateix Departament, s'encarrega, des de 2019, del desplegament del Marc de Gestió de Risc de Model amb visió transversal, tenint en compte, com a pilars bàsics, la identificació dels models, el seu govern i el monitoratge del risc de model.

■ Control Intern Financer (CIF)

El departament de Control Intern Financer depèn jeràrquicament de la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital, s'integra funcionalment en l'RMF i fa les funcions de segona línia de defensa relacionades amb els riscos següents: **i)** rendibilitat de negoci; **ii)** recursos propis / solvència; **iii)** deteriorament d'altres actius i **iv)** fiabilitat de la informació financera.

Pel que fa a *Compliance* (C),

La Subdirecció General de *Compliance* és una funció en dependència del Conseller Delegat, i reporta directament, en el seu àmbit d'actuació, a l'Alta Direcció, als Òrgans de Govern, així com als organismes supervisors (Banc d'Espanya, BCE, Servei Executiu de la Comissió de Prevenció de Blanqueig de Capitals i Infraccions Monetàries (SEPBLAC), Tresor, CNMV i altres organismes).

El model de supervisió de *Compliance* es basa en quatre palanques principals de gestió: **i)** definició i manteniment d'una taxonomia detallada de riscos en cada àmbit d'actuació; **ii)** Pla de *Compliance* anual, on es determinen les activitats de supervisió i de revisió de procediments interns en funció de la seva criticitat; **iii)** seguiment de gaps (deficiències de control o incompliments de normatives) identificats, bé per la primera línia de defensa, bé a través de les activitats integrades en el Pla de *Compliance*, bé per informes d'experts externs, informes de les inspeccions dels organismes supervisors, reclamacions de clients, etc. i dels Plans d'Acció de millora, sobre els quals es fa un seguiment periòdic; **iv)** *reporting* i escalat de la informació rellevant, seguiment d'inspeccions o deficiències en l'àmbit de *Compliance*.

Així mateix, la funció de *Compliance* fa activitats d'assessorament sobre les matèries de la seva competència, i duu a terme accions de desenvolupament i transformació de la «Cultura» de *Compliance* a través del redisseny de processos basats en la tecnologia, a través de plans de sensibilització i comunicació a tota l'organització i a través d'accions de formació, i estableix un pla de formació regulatòria obligatòria i vinculada al bonus anual.

Una altra activitat que duu a terme és vetllar per les bones pràctiques en matèria d'integritat i normes de conducta, per a la qual cosa disposa, entre altres mitjans, del canal confidencial de consultes i denúncies.

Tercera línia de defensa

Per tal d'establir i preservar la independència de la funció, la Direcció Executiva d'Auditoria Interna depèn funcionalment de la Presidenta de la Comissió d'Auditoria i Control del Consell d'Administració, sens perjudici que hagi de reportar al President del Consell d'Administració per a l'adequat compliment de les seves funcions.

Auditoria Interna disposa d'un Estatut de la seva funció, aprovat pel Consell d'Administració, que estableix que és una funció independent i objectiva d'assegurament i consulta, i s'ha concebut per agregar valor i millorar les activitats. Té com a objectiu proporcionar una seguretat raonable a l'Alta Direcció i als Òrgans de Govern sobre:

- L'eficàcia i eficiència dels Sistemes de Control Intern per a la mitigació dels riscos associats a les activitats de l'Entitat.
- El compliment de la legislació vigent, amb especial atenció als requeriments dels Organismes Supervisors i l'adequada aplicació del RAF definit.

- El compliment de les polítiques i normatives internes, i l'alineació amb les millors pràctiques i bons usos sectorials, per a un adequat govern intern de l'Entitat.
- La fiabilitat i integritat de la informació financera i operativa, incloent-hi l'efectivitat del Sistema de Control Intern sobre la Informació Financera (SCIIF).

En aquest sentit, els principals àmbits de supervisió es refereixen a:

- L'adequació, l'eficàcia i la implantació de polítiques, normes i procediments.
- L'efectivitat dels controls.
- L'adequat mesurament i seguiment d'Indicadors de la primera línia de defensa i segona línia de defensa.
- L'existència i correcta implantació dels plans d'acció per a la remediació de les debilitats dels controls.
- La validació, el seguiment i l'avaluació de l'entorn de control que fa la segona línia de defensa.

Així mateix, les seves funcions inclouen **i)** l'elaboració del Pla Anual d'Auditoria amb visió plurianual basat en les avaluacions de riscos, que inclogui els requeriments dels reguladors i les tasques o els projectes sol·licitats per l'Alta Direcció / Comitè de Direcció i la Comissió d'Auditoria i Control; **ii)** l'informe periòdic de les conclusions dels treballs efectuats i les debilitats detectades als Òrgans de Govern, l'alta direcció, els auditors externs, supervisors i resta d'entorns de control i gestió que correspongui; i **iii)** l'aportació de valor mitjançant la formulació de recomanacions per resoldre les debilitats detectades en les revisions i el seguiment de la seva adequada implantació pels centres responsables.

3.3. Risc de crèdit

3.3.1. Descripció general

El risc de crèdit és el més significatiu del balanç i es deriva de l'activitat comercial bancària, de l'operativa de tresoreria i de la participació a llarg termini en el capital d'instruments de patrimoni.

L'exposició màxima al risc de crèdit dels instruments financers inclosos als epígrafs d'instruments financers de l'actiu del balanç, incloent-hi el risc de contrapart, es presenta a continuació:

EXPOSICIÓ MÀXIMA AL RISC DE CRÈDIT

(Milions d'euros)

	31-12-2019		31-12-2018	
	EXPOSICIÓ MÀXIMA AL RISC DE CRÈDIT	COBERTURA	EXPOSICIÓ MÀXIMA AL RISC DE CRÈDIT	COBERTURA
Actius financers mantinguts per negociar (Nota 10)	1.075		1.008	
Instruments de patrimoni	370		267	
Valors representatius de deute	705		741	
Actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats (Nota 11)	221		473	
Instruments de patrimoni	55		61	
Valors representatius de deute			85	
Préstecs i bestretes	166		327	
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global (Nota 12)	16.316		19.903	
Instruments de patrimoni	1.729		2.857	
Valors representatius de deute	14.587		17.046	
Actius financers a cost amortitzat (Nota 13)	226.511	(3.576)	227.316	(4.394)
Valors representatius de deute	13.992		13.894	
Préstecs i bestretes	212.519	(3.576)	213.422	(4.394)
Entitats de crèdit	4.357	(2)	7.488	
Clientela	208.162	(3.574)	205.934	(4.394)
Derivats	3.699		3.752	
TOTAL EXPOSICIÓ ACTIVA	247.822	(3.576)	252.452	(4.394)
TOTAL GARANTIES CONCEDIDES I COMPROMISOS *	83.674	(129)	76.877	
TOTAL	331.496	(3.705)	329.329	(4.394)

(*) Els CCF (Credit Conversion Factors), factor de conversió de crèdit de garanties concedides i compromisos en crèdits, a 31 de desembre de 2019 i 2018 pugen a 58.867 i 49.352 milions d'euros.

L'exposició màxima al risc de crèdit és el valor en llibres brut, excepte en el cas de derivats, que és el valor de l'exposició segons el mètode de valoració de la posició a preus de mercat, que es calcula com la suma de:

- Exposició actual: el valor més alt entre zero i el valor de mercat d'una operació o d'una cartera d'operacions en un conjunt d'operacions compensables amb una contrapart que es perdria en cas d'impagament de la contrapart, assumint que no es recuperarà res sobre el valor de les operacions en cas d'insolvència o liquidació més enllà del col·lateral rebut.
- Risc potencial: variació de l'exposició creditícia com a resultat dels canvis futurs de les valoracions de les operacions compensables amb una contrapart durant el termini residual fins al venciment.

Respecte a l'activitat ordinària, l'Entitat orienta la seva activitat creditícia a la satisfacció de les necessitats de finançament de famílies i empreses en un entorn de risc de perfil mitjà-baix, conforme amb el RAF, amb la voluntat de mantenir el lideratge en el finançament de particulars i PIMES, així com per reforçar la prestació de serveis de valor afegit al segment de grans empreses.

Els principis i polítiques que sustenten la gestió del risc de crèdit a l'Entitat són els següents:

- Una relació adequada entre els ingressos i les càrregues que assumeixen els consumidors.
- La verificació documental de la informació facilitada pel prestatari i la seva solvència.
- La informació precontractual i protocols d'informació adequats a les circumstàncies i característiques personals de cada client i de l'operació.
- Una valoració adequada i independent de les garanties immobiliàries.

3.3.2. *Cicle del risc de crèdit*

El cicle complet de gestió del risc de crèdit comprèn tota la vida de l'operació, des de l'anàlisi de la viabilitat i l'admissió del risc segons criteris establerts, fins al seguiment de la solvència i de la rendibilitat i, eventualment, la recuperació dels actius deteriorats. La diligència en la gestió de cadascuna d'aquestes etapes propiciarà l'èxit en el reemborsament.

3.3.2.1. *Admissió i concessió*

El procés d'admissió i concessió de noves operacions es basa en l'anàlisi de quatre punts bàsics: anàlisi dels intervinents, finalitat de l'operació, capacitat de devolució i característiques de l'operació.

El sistema de facultats basat en l'expedient electrònic assigna per defecte el nivell d'aprovació als empleats, amb un nivell de responsabilitat segons la delegació establerta per la Direcció com a estàndard adequat associat al càrrec.

Aquest sistema de facultats es fonamenta en l'estudi de quatre eixos:

- **Import:** és la suma sol·licitada juntament amb el risc ja concedit. L'import de l'operació es defineix mitjançant dos mètodes alternatius segons el segment al qual pertanyen les operacions:
 - ◆ Pèrdua ponderada per producte: basat en la fórmula de càlcul de pèrdua esperada, té en compte l'apetit al risc segons la naturalesa de cada producte. S'aplica a les sol·licituds el primer titular de les quals és una persona jurídica.
 - ◆ Nominals: té en compte l'import nominal i les garanties de les operacions de risc. S'aplica a persones físiques.
- **Garantia:** comprèn el conjunt de béns i/o peces afectades per assegurar el compliment d'una obligació.
- **Política de Risc General:** conjunt de polítiques que identifiquen i avaluen les variables rellevants de cada tipus de sol·licitud. Principalment, suposen tractaments específics en referència a operacions de petit import relatiu, refinançaments, alertes de persona, activitat de seguiment del risc, ràtios d'endeutament i diagnòstic de l'*scoring*.
- **Termini:** durada de l'operació sol·licitada, correlacionat amb la finalitat de l'operació. Hi ha polítiques específiques en funció del tipus d'operació i termini que requereixen un més alt nivell de facultats per a la seva aprovació.

Amb el propòsit de facilitar l'agilitat en la concessió a particulars i autònoms, hi ha un centre d'admissió de riscos de particulars amb el compromís de donar resposta a les sol·licituds en un termini de 48 h. En determinats casos estan preconcedides a través de determinats canals. Per part seva, les sol·licituds de persones jurídiques es distribueixen a escala territorial a través de Centres d'Admissió de Riscos (CAR), que gestionen les sol·licituds dins els seus nivells d'atribució, i es traslladen a centres especialitzats de Serveis Centrals si aquests s'excedeixen. L'aprovació del risc de qualsevol operació, llevat d'aquelles que poden ser aprovades en Oficina o pel Director d'Àrea de Negoci, està subjecta a la concurrència de firmes d'un responsable de negoci i un responsable de risc.

Amb caràcter particular, l'organització interna d'Admissió de Risc d'Empreses en Serveis Centrals parteix de la següent estructura especialitzada ajustada a la tipologia de riscos i canals de comercialització:

- **Riscos Corporativa:** centralitza grups empresarials que tinguin una facturació anual superior als 200 milions d'euros als centres de Corporativa.
- **Risc d'Empreses:** comprèn les persones jurídiques o grups d'empreses amb facturació fins a 200 milions d'euros, i els de més de 200 milions d'euros que no gestionen els centres de Corporativa.
- **Risc Immobiliari:** atén empreses promotores de qualsevol segment independentment de la facturació i societats d'inversió immobiliària.
- **Risc Turisme i Agroalimentari:** comprèn totes les empreses o grups empresarials que duen a terme la seva activitat en el sector turisme i agroalimentari. A més, inclou el segment d'autònoms del sector agrari.

- **Project Finance:** comprèn totes les operacions que es presenten mitjançant l'esquema de finançament de projecte, o *project finance*.
- **Banca Institucional:** comprèn institucions autonòmiques o centrals, ajuntaments i institucions públiques locals a capitals de província o a poblacions de més de 30.000 habitants i membres de grups econòmics o grups de gestió l'interlocutor o matriu dels quals compleix els criteris anteriors.
- **Risc Sobirà, País i Entitats Financeres:** responsables de l'admissió i gestió del risc país i risc bancari que porten implícites les operacions de finançament dels diferents segments.
- **Admissió de Riscos de Particulars:** centralitza tota l'admissió de persones físiques (particulars i autònoms, sense considerar en aquests últims els autònoms del sector agrari).

Finalment, el Comitè Permanent de Crèdits té delegades les facultats per a l'aprovació d'operacions individuals fins a 100 milions d'euros, sempre que el risc acumulat amb el client sigui igual o inferior a 150 milions d'euros i, en general, té atribucions per aprovar operacions que impliquen excepcions en les seves característiques a les que poden aprovar-se en oficina i als CAR. En cas d'excedir els imports esmentats, la facultat d'aprovació correspon a la Comissió Executiva.

D'altra banda, hi ha polítiques, mètodes i procediments d'estudi i concessió de préstecs o crèdits responsables, com les associades al desenvolupament del que disposa la Llei 2/2011 d'Economia Sostenible i Ordre EHA/2899/2011, de transparència i protecció del client de serveis bancaris o la Llei més recent 5/2019, de 15 de març, reguladora dels contractes de crèdit immobiliari.

A l'efecte de *pricing* es consideraran tots els factors associats a l'operació, és a dir, els costos d'estructura, de finançament, la rendibilitat històrica del client i la pèrdua esperada de l'operació. Addicionalment als costos anteriors, les operacions han d'aportar una remuneració mínima als requeriments de capital econòmic, que es calcularà neta d'impostos.

Les eines de *pricing* i RAR (Rendibilitat Ajustada a Risc) permeten assolir els estàndards més alts en el control de l'equilibri entre la rendibilitat i el risc, i possibiliten identificar els factors determinants de la rendibilitat de cada client i així poder analitzar clients i carteres segons la seva rendibilitat ajustada.

Correspon a la Direcció General de Negoci l'aprovació dels preus de les operacions. En aquest sentit, la determinació dels preus està subjecta a un sistema de facultats enfocat a obtenir una remuneració mínima i, addicionalment, també a establir els marges en funció dels diferents negocis.

3.3.2.2. Mitigació del risc

El perfil de gestió del risc de crèdit de l'Entitat està caracteritzat per una política de concessió prudent, d'acord amb les condicions de l'acreditat i cobertures/garanties adequades. En qualsevol cas, les operacions a llarg termini han de comptar amb garanties més sòlides per la incertesa derivada del pas del temps i, en cap cas, aquestes garanties han de substituir una falta de capacitat de devolució o una incerta finalitat de l'operació.

A efectes comptables, es consideren garanties eficaces les garanties reals i personals que són vàlides com a mitgador del risc en funció, entre altres, de: **i)** el temps necessari per a la seva execució; **ii)** la capacitat de realització de les garanties i **iii)** l'experiència en la realització. A continuació, es descriuen les diferents tipologies de garanties amb les seves polítiques i procediments en la gestió i valoració:

- **Garanties personals:** destaquen les operacions de risc amb empreses, en què es considera rellevant l'aval dels socis, tant persones físiques com jurídiques. Quan es tracta de persones físiques, l'estimació de la garantia s'efectua a partir de les declaracions de béns i, quan l'avalador és persona jurídica, s'analitza en el procés de concessió com un titular.
- **Garanties reals:** els principals tipus de garanties reals acceptats són els següents:
 - ◆ **Garanties pignorades o constituïdes per la solvència de titulars i fiadors:** destaquen la peça d'operacions de passiu o els saldos intermedis. Per poder ser admesos com a garantia, els instruments financers han de complir, entre d'altres requisits: **i)** estar lliures de càrregues, **ii)** la seva definició contractual no ha d'impedir la seva pignoració, i **iii)** la seva qualitat creditícia no ha d'estar relacionada amb el titular del préstec. La pignoració roman fins que venç o es cancel·la anticipadament l'actiu o mentre no es doni de baixa.
 - ◆ **Garanties hipotecàries o que afecten un bé específic:** és un dret real constituït sobre un bé immoble en garantia d'una obligació.

Les polítiques internes estableixen el següent:

- El procediment d'admissió de garanties i els requeriments necessaris per a la formalització de les operacions com, per exemple, la documentació que ha de ser lliurada a l'Entitat i la certesa jurídica amb què ha de comptar.
- Els processos de revisió de les taxacions registrades, per assegurar el correcte seguiment i control de les garanties. Es duen a terme processos periòdics de contrast i validació dels valors de taxació, per tal de detectar possibles anomalies en l'actuació de les societats de taxació proveïdores de l'Entitat.
- La política de desemborsament, que afecta principalment les operacions de promocions i autopromocions immobiliàries.
- El *loan-to-value* (LTV) de l'operació. El capital a concedir en operacions hipotecàries està limitat a uns percentatges sobre el valor de la garantia, valor que es defineix com el menor d'entre el de taxació i, en el cas que es tracti d'una operació d'adquisició, el valor de l'escriptura pública de compravenda. Els sistemes informàtics calculen el nivell d'aprovació requerit per a cada tipus d'operació.
- Derivats de crèdit: garants i contrapart. L'Entitat utilitza puntualment derivats de crèdit, contractats amb entitats d'alt nivell creditici i emparats per contractes col·laterals, per a la cobertura del risc de crèdit.

A continuació, s'ofereix el detall de les garanties rebudes per a la concessió d'operacions de l'Entitat:

CATEGORIZACIÓ PER STAGE DE LA INVERSIÓ CREDITÍCIA I GARANTIES AFECTES*

(Milions d'euros)

	31-12-2019			31-12-2018		
	IMPORT BRUT	CORRECCIONS DE VALOR PER DETERIORAMENT	VALOR DE LES GARANTIES **	IMPORT BRUT	CORRECCIONS DE VALOR PER DETERIORAMENT	VALOR DE LES GARANTIES **
Stage 1:	185.838	(358)	276.394	180.921	(354)	278.687
Sense garantia real associada	85.248	(259)	0	78.620	(206)	0
Amb garantia real immobiliària	96.195	(93)	270.154	98.970	(144)	274.147
Amb altres garanties reals	4.395	(6)	6.240	3.331	(4)	4.540
Stage 2:	13.158	(460)	20.855	13.816	(518)	23.808
Sense garantia real associada	3.902	(241)	0	3.651	(244)	
Amb garantia real immobiliària	9.028	(215)	20.438	9.877	(233)	23.345
Amb altres garanties reals	228	(4)	417	288	(41)	463
Stage 3:	7.229	(2.751)	9.613	9.333	(3.518)	15.239
Sense garantia real associada	1.796	(1.349)	0	2.169	(1.216)	
Amb garantia real immobiliària	5.360	(1.368)	9.521	7.083	(2.267)	15.166
Amb altres garanties reals	73	(34)	92	81	(35)	73
PRÉSTECES	206.225	(3.569)	306.862	204.070	(4.390)	317.734
Stage 1	2.103	(5)		2.192	(4)	
BESTRETES	2.103	(5)	0	2.192	(4)	0
TOTAL	208.328	(3.574)	306.862	206.262	(4.394)	317.734

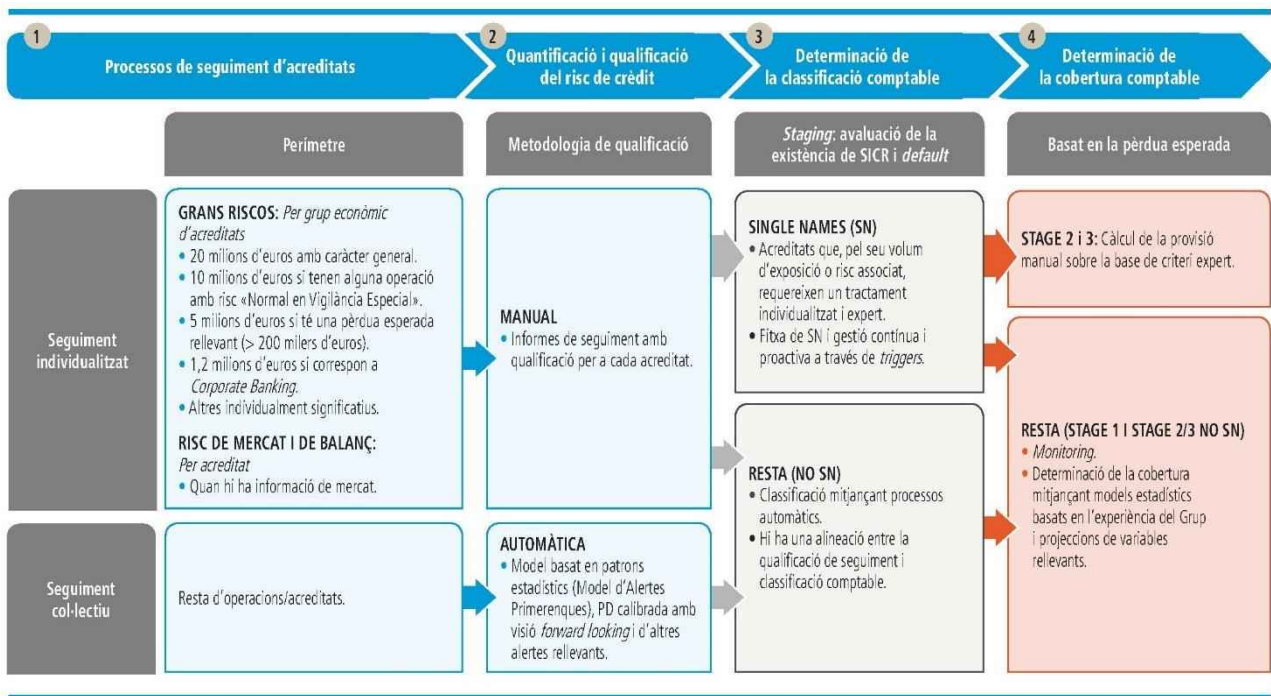
(*) Inclou préstecs i bestretes a la clientela dels epígrafs «Actius financers a cost amortitzat» (Nota 13) i «Actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats» (Nota 11)

(**) El valor de la garantia és l'import menor entre la garantia rebuda i el valor del préstec, excepte per a les operacions dubtoses, que és el seu valor raonable.

D'altra banda, les mesures de mitigació del risc de contrapartida es detallen a l'apartat 3.3.5.

3.3.2.3. Seguiment i mesurament del risc de crèdit

L'Entitat disposa d'un sistema de seguiment i mesurament que garanteix la cobertura de qualsevol acreditat i/o operació mitjançant procediments metodològics adaptats a la naturalesa de cada titular i risc:



1 Processos de seguiment d'acreditats

L'objectiu de l'acció de seguiment és determinar la qualitat del risc assumit amb un acreditat («Qualificació de Seguiment») i les accions que cal fer en funció del resultat, incloent-hi l'estimació del deteriorament. L'objecte del seguiment del risc són acreditats titulars d'instruments de deute i exposicions fora de balanç que comportin risc de crèdit. Els resultats són una referència per a la política de concessions futures.

La Política de Seguiment de Risc de Crèdit s'articula en funció del tipus i l'especificitat de l'exposició que segrega en àmbits diferenciats, de conformitat amb les diferents metodologies de mesurament del risc de crèdit.

La *Qualificació de Seguiment* és una valoració sobre la situació del client i dels seus riscos. Les diferents qualificacions són, de millor a pitjor: inapreciable, baix, mitjà, mitjà-alt i dubtós; i poden generar-se de manera manual (en el cas del perímetre d'acreditats sota seguiment individualitzat) o automàtica (per a la resta).

En funció del perímetre de seguiment i la qualificació dels acreditats, el seguiment pot ser:

- **Individualitzat:** d'aplicació a exposicions d'import rellevant i/o que presenten característiques específiques. El seguiment de grans riscos condueix a l'emissió d'informes de seguiment de grups, i conclou en una qualificació de seguiment per als acreditats que el componen.
- **Col·lectiu:** les qualificacions s'obtenen a partir de la combinació d'un model estadístic específic referit com el Model d'Alertes Primerenques (MAT), la probabilitat d'incompliment (PD per a *probability of default*) calibrada amb visió *forward-looking* (consistent amb la utilitzada en el càlcul de les cobertures per risc de crèdit) i diverses alertes rellevants. Tant el MAT com la PD s'obtenen amb una freqüència mínima mensual, la qual és diària en el cas de les alertes.

Adicionalment, els models MAT i PD estan subjectes a la Política de Models de l'Entitat i han de complir amb els requisits que s'inclouen en aquesta.

② Quantificació i qualificació del risc de crèdit

El risc de crèdit quantifica les pèrdues derivades per l'incompliment de les obligacions financeres per part dels acreditats sobre la base de dos conceptes: la pèrdua esperada i la pèrdua inesperada.

- **Pèrdua esperada (PE):** mitjana o esperança matemàtica de les pèrdues potencials previstes que es calcula com el producte de les tres magnituds següents: PD (*probability of default*), exposició (EAD per a *exposure at default*) i severitat (LGD per a *loss given default*).
- **Pèrdua inesperada:** pèrdues potencials imprevistes, produïdes per la variabilitat que pot tenir la pèrdua respecte a la pèrdua esperada estimada. Pot ser fruit de canvis sobtats de cicle o de variacions en els factors de risc o en la dependència entre el risc de crèdit dels diferents deutors. Les pèrdues inesperades són poc probables i d'import elevat; han de ser absorbides pels recursos propis de l'Entitat. El càlcul de la pèrdua inesperada també es fonamenta, principalment, en la PD, EAD i LGD de les operacions.

L'estimació dels paràmetres del risc de crèdit es basa en la mateixa experiència històrica d'impagament. Per fer-ho, es disposa d'un conjunt d'eines i tècniques d'acord amb les necessitats particulars de cadascun dels riscos, descrites a continuació segons la seva afectació sobre els tres factors de càlcul de la pèrdua esperada:

- **EAD:** estima el deute pendent en cas d'incompliment del client. Aquesta magnitud és rellevant per als instruments financers que tenen una estructura d'amortització variable en funció de les disposicions que faci el client (generalment, qualsevol producte *revolving*).

Per a l'obtenció d'aquesta estimació s'observa l'experiència interna de morositat, relacionant els nivells de disposició en el moment de l'incompliment i els 12 mesos anteriors. En la construcció del model es tenen en compte variables rellevants com la naturalesa del producte, el termini fins al venciment i les característiques del client.

- **PD:** l'Entitat disposa d'eines de suport a la gestió per a la predicció de la probabilitat d'incompliment de cada acreditat que cobreixen gairebé tota l'activitat creditícia.

Aquestes eines, implantades a la xarxa d'oficines i integrades en els canals de concessió i seguiment del risc, han estat desenvolupades d'acord amb l'experiència històrica de mora i incorporen les mesures necessàries per ajustar els resultats tant al cicle econòmic, amb l'objectiu d'oferir mesuraments relativament estables a llarg termini, com a l'experiència recent i a projeccions futures. Els models es poden classificar en funció de la seva orientació al producte o al client:

- ◆ Les eines orientades al producte s'utilitzen bàsicament en l'àmbit d'admissió de noves operacions de banca detallista (*scorings d'admissió*) i prenen en consideració característiques del deutor, informació derivada de la relació amb els clients, alertes internes i externes i característiques pròpies de l'operació, per determinar la seva probabilitat d'incompliment.
- ◆ Les eines orientades al client avaluen la probabilitat d'incompliment del deutor. Estan integrades per *scorings* de comportament per al seguiment del risc de persones físiques i per *ratings* d'empreses.

Pel que fa a empreses, les eines de *rating* són específiques segons el segment al qual pertanyen. Particularment, en el cas de microempreses i pimes, el procés d'avaluació es fonamenta en un algoritme modular en què es valoren quatre àrees d'informació diferents: els estats financers, la informació derivada de la relació amb els clients, alertes internes i externes i altres aspectes qualitius.

Pel que fa a grans empreses, l'Entitat disposa de models que requereixen el criteri expert dels analistes i que tenen com a objectiu replicar i ser coherents amb els *ratings* de les agències de qualificació. Davant la falta d'una freqüència suficient de morositat interna per a l'elaboració de models purament estadístics, la construcció dels models d'aquest segment s'alinea amb la metodologia de Standard & Poor's, fet que permet l'ús de les seves taxes públiques d'incompliment global i afegeix fiabilitat a la metodologia.

L'actualització dels *scorings* i *ratings* de clients s'efectua mensualment amb l'objectiu de mantenir actualitzada la qualificació creditícia, amb l'excepció del *rating* de grans empreses que s'actualitza amb una freqüència com a mínim anual o davant esdeveniments significatius que puguin alterar la qualitat creditícia. En l'àmbit de persones jurídiques es fan accions periòdiques d'actualització d'estats financers i informació qualitativa per aconseguir el màxim nivell de cobertura del *rating* intern.

- **LGD:** quantifica el percentatge del deute que no es podrà recuperar en cas d'incompliment de l'acreditat.

Es calculen les severitats històriques amb informació interna, considerant els fluxos de caixa associats als contractes des de l'incompliment. Els models permeten obtenir severitats en funció de la garantia, la relació préstec/valor (*LTV* o *Loan to Value*), el tipus de producte, la qualitat creditícia de l'acreditat i, per als usos que la regulació ho requereixi, les condicions recessives del cicle econòmic. A més, es fa una aproximació de les despeses indirectes (personal d'oficines, infraestructura, etc.) associades al procés de recuperació. En el cas de grans empreses, la severitat també incorpora elements de judici expert de forma coherent amb el model de *rating*.

A més de l'ús regulatori per a la determinació dels recursos propis mínims de l'Entitat i el càlcul de cobertures, els paràmetres de risc de crèdit (PD, LGD i EAD) intervenen en diverses eines de gestió com en el càlcul de la rendibilitat ajustada al risc, l'eina de *pricing*, la preclassificació de clients, així com en les eines de seguiment i els sistemes d'alertes.

③ Determinació de la classificació comptable

La classificació comptable entre els diferents *Stages* de la NIIF 9 de les operacions amb risc de crèdit queda determinada per l'ocurrència d'esdeveniments d'incompliment i/o increments significatius del risc de crèdit (SICR, *significant increase in credit risk*) des del reconeixement inicial de l'operació.

S'entendrà que hi ha hagut un SICR i, per tant, es classificaran les operacions com a Stage 2, quan es presentin debilitats que puguin suposar pèrdues significativament superiors a les esperades en el moment de la concessió. Per a la identificació de debilitats en operacions i acreditats, l'Entitat disposa dels processos de seguiment i qualificació descrits en ②. Es consideraran com a debilitat: un empitjorament significatiu de la qualificació de seguiment o un increment relatiu de PD rellevant respecte a l'origen de l'operació.

A més, es classificaran en Stage 2 les operacions següents: i) operacions incloses en un acord de sostenibilitat i que no hagin completat el període de prova; ii) operacions de refinançament, refinançades o reestructurades, que no sigui procedent classificar com a dubtoses i estiguin en el període de prova; iii) operacions d'acreditats en concurs de creditors en què no sigui procedent la seva classificació en Stage 3 o fallit; i iv) operacions en què hi hagi imports vençuts amb més de 30 dies d'antiguitat, llevat que hi hagi una prova en contra.

Llevat que estiguin identificades com a operacions de refinançament, refinançades o reestructurades, es reclassificaran en Stage 1 les operacions que deixin de satisfer les condicions per estar classificades en Stage 2.

Respecte a les operacions de refinançament, refinançades o reestructurades classificades en Stage 2 per no procedir la seva classificació com a Stage 3 en la data de refinançament o reestructuració o per haver estat reclassificades des de la categoria de Stage 3, romandran identificades com en Stage 2 durant un període de prova fins que es compleixin la totalitat dels requisits següents: i) que s'hagi conclòs que no és previsible que puguin tenir dificultats financeres i que, per tant, resulta altament probable que puguin complir les seves obligacions davant l'entitat dins el termini establert i en la forma pertinent; ii) que hagi transcorregut un termini mínim de dos anys des de la data de formalització de l'operació de reestructuració o refinançament o, si és posterior, des de la data de reclassificació des de Stage 3; iii) que algun dels titulars no tingui cap altra operació amb imports vençuts més de 30 dies al final del període de prova; i iv) que el titular hagi pagat les quotes meritades de principal i interessos des de la data en què s'hagi formalitzat l'operació de reestructuració o refinançament o, si és posterior, des de la data de reclassificació des de Stage 3.

A més, serà necessari que el titular hagi satisfet mitjançant pagaments regulars un import equivalent a tots els imports (principal i interessos) que es trobin vençuts en la data de l'operació de reestructuració o refinançament, o que s'hagin donat de baixa com a conseqüència d'aquesta, o bé, quan sigui més adequat tenint en compte les característiques de les operacions, que s'hagin verificat altres criteris objectius que demostrin la capacitat de pagament del titular. La qual cosa implica que no hi hagi clàusules contractuals que dilatin el reemborsament, com ara períodes de carència per al principal.

S'entendrà que hi ha hagut un **esdeveniment d'incompliment** (*default*) i, per tant, es classificaran en Stage 3 les operacions que, independentment del titular i la garantia, tinguin algun import vençut per principal, interessos o despeses pactats contractualment, amb més de 90 dies d'antiguitat, així com la resta de les operacions de titulars quan les operacions amb imports vençuts amb més de 90 dies d'antiguitat siguin superiors al 20% dels imports pendents de cobrament.

Les operacions classificades en Stage 3 per raó de la morositat del client es reclassificaran en Stage 1 o Stage 2 quan, com a conseqüència del cobrament de part dels imports vençuts, desapareixen les causes que han motivat la seva classificació com a Stage 3 i no subsisteixen dubtes raonables sobre el seu reemborsament total per part del titular per altres raons.

A més, es classificaran en Stage 3 les operacions següents: **i)** operacions amb saldos reclamats judicialment; **ii)** operacions en què s'ha iniciat el procés d'execució de la garantia real; **iii)** operacions de titulars en concurs de creditors que no sigui procedent classificar en fallit; **iv)** operacions de refinançament, refinançades o reestructurades a les quals correspongui la seva classificació en dubtós, incloent-hi aquelles que havent estat en dubtós abans de l'inici del període de prova siguin refinançades o reestructurades novament o arribin a tenir imports vençuts amb una antiguitat superior als 30 dies; i **v)** operacions de titulars que després d'una revisió individualitzada presentin dubtes raonables sobre el seu reemborsament total (principal i interessos) en els termes pactats contractualment.

Llevat que estiguin identificades com a operacions de refinançament, refinançades o reestructurades, les operacions classificades en Stage 3 per raons diferents de la morositat del client es podran reclassificar en Stage 1 o Stage 2 si, com a conseqüència d'un estudi individualitzat, desapareixen els dubtes raonables sobre el seu reemborsament total pel titular en els termes pactats contractualment i no hi ha imports vençuts amb més de noranta dies d'antiguitat en la data de reclassificació en Stage 1 o Stage 2.

En el cas d'operacions de refinançament, refinançades o reestructurades per considerar que la qualitat creditícia de l'operació ha millorat i que, per tant, és procedent la seva reclassificació en Stage 2 serà necessari que, amb caràcter general, es verifiquin tots els criteris següents: **i)** que hagi transcorregut un any des de la data de refinançament o reestructuració; **ii)** que el titular hagi pagat les quotes meritades de principal i interessos (és a dir, que l'operació no presenti imports vençuts) i hagi reduït el principal renegociat, des de la data en què s'hagi formalitzat l'operació de reestructuració o refinançament o, si és posterior, des de la data de reclassificació d'aquella a la categoria de dubtós; **iii)** que s'hagi satisfet mitjançant pagaments regulars un import equivalent a tots els imports, principal i interessos, que es trobin vençuts en la data de l'operació de reestructuració o refinançament, o que s'hagin donat de baixa com a conseqüència d'aquesta, o bé quan sigui més adequat tenint en compte les característiques de les operacions, que s'hagin verificat altres criteris objectius que demostrin la capacitat de pagament del titular; i **iv)** que algun dels titulars no tingui cap altra operació amb imports vençuts en més de 90 dies.

Els riscos d'acreditats declarats en concurs de creditors sense petició de liquidació seran reclassificats en Stage 2 quan l'acreditat hagi pagat, almenys, el 25% dels crèdits de l'entitat afectats pel concurs –una vegada descomptada, si escau, la quitança acordada o hagin transcorregut dos anys des de la inscripció al Registre Mercantil de la interlocutòria d'aprovació del conveni de creditors, sempre que aquest conveni s'estigui complint fidelment i l'evolució de la situació patrimonial i financera de l'empresa elimini els dubtes sobre el reemborsament total dels deïbits, tot això llevat que s'hagin pactat interessos notòriament inferiors als de mercat.

A continuació, es detalla el procés de determinació de la classificació comptable dels acreditats:

- **Single Name:** Per a aquests acreditats es fa una avaluació contínua de l'existència d'evidències o indicis de deteriorament, així com del potencial increment significatiu del risc des del reconeixement inicial (SICR), i es valoren les pèrdues associades als actius d'aquesta cartera.

Amb l'objectiu d'ajudar en la gestió proactiva de les evidències i indicis de deteriorament i increment significatiu del risc, l'Entitat ha desenvolupat uns *triggers*, a nivell acreditat i a nivell operació, que s'agrupen en funció del segment al qual pertanyen, ja que aquest condiciona la tipologia de la informació necessària per a l'anàlisi del risc de crèdit i la sensibilitat a l'evolució de les variables indicatives del deteriorament. Els *triggers* són indicis de deteriorament de l'actiu que afecten el client o les operacions. Aquests *triggers* són valorats per l'analista per determinar la classificació en Stage 2 o Stage 3 de les operacions del client:

◆ **Triggers globals:**

- ▲ Dificultats financeres de l'emissor o deutor: *triggers* de dubtós subjectiu (p. ex. informació financera desfavorable del deutor, mesurada a través de diverses ràtios sobre els seus estats financers) i *triggers* de mínim Stage 2 (per empitjorament de la qualificació de seguiment).
- ▲ Incompliment de clàusules contractuals, impagaments o retards en el pagament d'interessos o principal: *triggers* de Stage 3 (p. ex. impagaments superiors a 90 dies) i *triggers* de mínim Stage 2 (impagaments superiors a 30 dies).
- ▲ Per dificultats financeres, s'atorguen als acreditats concessions o avantatges que no es considerarien d'una altra manera. *Trigger* de mínim Stage 2 (refinançament).
- ▲ Probabilitat que el prestatari entri en fallida o reestructuració. *Trigger* de Stage 3 (concurs de creditors).
- ▲ *Triggers* de mercat. Hi ha *triggers* referents a la identificació de dificultats financeres del deutor o emissor, referents a l'incompliment de clàusules contractuals o bé per desaparició d'un mercat actiu per al títol financer.

- ◆ **Triggers específics:** per a sectors com el promotor, *project finance* o administracions públiques.

En aquells casos en què, segons el parer de l'analista, suposin classificació de contractes com a Stage 2 o Stage 3, es procedeix al càlcul expert de la provisió específica.

- **Resta de contractes (No Single Name):** com s'ha indicat anteriorment, davant un empitjorament significatiu de la qualificació de seguiment de l'acreditat o un increment relatiu de PD rellevant respecte a l'origen de l'operació, es procedeix a classificar el contracte en Stage 2. A aquests efectes, la classificació es revisa mensualment, utilitzant la Qualificació de Seguiment i PDS més recents que s'actualitzen amb una freqüència com a mínim mensual. La resta de criteris de classificació en Stage 2 o Stage 3 també es revisen amb una freqüència mensual.

④ Determinació de la cobertura comptable

L'objectiu dels requeriments de la NIIF 9 sobre deteriorament de valor és que es reconguin les pèrdues creditícies esperades de les operacions, avaluades sobre una base col·lectiva o individual, considerant tota la informació raonable i fonamentada disponible, incloent-hi la de caràcter prospectiu (*forward-looking*).

Principis per a l'estimació de les pèrdues creditícies esperades a l'efecte de la determinació de les cobertures de pèrdua per risc de crèdit

La cobertura comptable calculada o provisió es defineix com la diferència entre l'import en llibres brut de l'operació i el valor actualitzat de l'estimació dels fluxos d'efectiu que s'espera cobrar, descomptats amb el tipus d'interès efectiu de l'operació, considerant les garanties eficaces rebudes.

L'Entitat estima les pèrdues creditícies esperades d'una operació de manera que aquestes pèrdues reflecteixin:

- A** un import ponderat i no esbiaixat, determinat mitjançant l'avaluació d'una sèrie de resultats possibles;
- B** el valor temporal dels diners, i
- C** la informació raonable i fonamentada que estigui disponible en la data de referència, sense cost ni esforç desproporcionat, sobre successos passats, condicions actuals i previsions de condicions econòmiques futures.

D'acord amb la normativa aplicable, el mètode de càlcul de la cobertura està determinat en funció de si l'acreditat és individualment significatiu i de la seva classificació comptable.

- Si el client, a més de ser individualment significatiu, presenta operacions en situació dubtosa (per raó de la morositat o bé per raons diferents de la morositat) o en Stage 2, la cobertura de les seves operacions dubtoses serà estimada mitjançant una anàlisi detallada de la situació del titular i els fluxos esperats, que s'avaluaran mitjançant models de descompte de fluxos futurs basats en projeccions que estimen la capacitat del client per a la generació futura de fluxos donada la seva activitat.
- En la resta dels casos, la cobertura s'estima de forma col·lectiva mitjançant metodologies internes, subjectes a la Política de Models i Paràmetres vigent, sobre la base de l'experiència històrica pròpia d'incompliments i recuperacions de carteres, i tenint en compte el valor actualitzat i ajustat de les garanties eficaces. A més, es tindran en consideració previsions de condicions econòmiques futures sota diversos escenaris.

Per a la determinació de les cobertures per pèrdues creditícies de les carteres sota anàlisi col·lectiva s'utilitzen models d'estimació de la PD; de la probabilitat de regularització dels incompliments (concretament la seva magnitud complementària, la probabilitat de no cura o PNC); severitat en cas de no regularització (*loss-given-loss* o LGL); models de valor recuperable de garanties hipotecàries (*haircuts*); així com ajustos per obtenir estimacions amb caràcter *lifetime* o *forward-looking*, segons correspongui, en funció de la classificació comptable del contracte.

Els models utilitzats es reestimen o reentrenen semestralment i s'executen mensualment per recollir en qualsevol moment la situació econòmica de l'entorn i ser representatius del context econòmic vigent. D'aquesta manera es redueixen les diferències entre les pèrdues estimades i les observacions recents. Als models s'incorpora una visió no esbiaixada de la possible evolució futura (*forward-looking*) per a la determinació de la pèrdua esperada considerant factors macroeconòmics més rellevants: i) creixement del PIB, ii) la taxa de desocupació, iii) EURIBOR a 12 mesos i iv) creixement del preu de l'habitatge. En aquest sentit, l'Entitat genera un escenari base, així com un rang d'escenaris potencials que li permeten ajustar, ponderant per la seva probabilitat, les estimacions de pèrdua esperada.

El procés de càlcul s'estructura en dos passos:

- ◆ Determinació de la base provisionable, que es divideix en dos passos:

- 1 Càlcul de l'import d'exposició, consistent en la suma de l'import en llibres brut en el moment del càlcul més els imports fora de balanç (disponibles o risc de firma) que s'espera que puguin ser desemborsats en el moment en què el client complís les condicions per ser considerat dubtós.
- 2 Càlcul del valor recuperable de les garanties eficaces vinculades a l'exposició. A l'efecte de determinar el valor recuperable d'aquestes garanties, en el cas de garanties immobiliàries, els models estimen l'import de venda futura de la garantia al qual descompten totes les despeses que es produirien fins a la venda.

◆ Determinació de la cobertura a aplicar sobre la base provisionable:

Aquest càlcul es fa tenint en compte la probabilitat d'incompliment del titular de l'operació, la probabilitat de regularització o cura i la pèrdua que es produiria en cas que no tingués lloc aquesta regularització o cura.

Per a carteres poc materials per a les quals, des d'un punt de vista de processos o per manca de representativitat de l'experiència històrica, es consideri que l'enfocament de models interns no és adequat, l'Entitat pot utilitzar els percentatges per defecte de cobertura que estableixin les normatives nacionals vigents.

Tant les operacions classificades sense risc apreciable com aquelles operacions que com a conseqüència de la tipologia del seu garant siguin classificades sense risc apreciable podran tenir un percentatge de cobertura comptable del 0%. En l'últim cas, aquest percentatge només s'aplicarà sobre la part garantida del risc.

Les cobertures estimades individualment o col·lectivament han de ser coherents amb el tractament que es dona a les categories en què es poden classificar les operacions. És a dir, el nivell de cobertura per a una operació ha de ser superior al nivell que li correspondria si estigués classificada en una altra categoria de risc de crèdit inferior.

En els cicles de revisió també s'introdueixen les millores necessàries detectades en els exercicis de comparació retrospectiva (*backtesting*) i *benchmarking*. Així mateix, els models desenvolupats estan documentats i permeten la rèplica per part d'un tercer. La documentació conté les definicions clau, la informació relativa al procés d'obtenció de mostres i tractament de dades, els principis metodològics i resultats obtinguts, així com la seva comparativa amb exercicis previs.

CaixaBank disposa d'un total de 81 models per tal d'obtenir els paràmetres necessaris per al càlcul de cobertures sota anàlisi col·lectiva. Per a cadascun dels paràmetres de risc, és possible utilitzar diferents models per adaptar-se a cada tipologia d'exposició. Concretament, els models són els que s'indiquen a continuació:

- ◆ 18 models de paràmetres de *Scoring* i *Rating*
- ◆ 21 models de paràmetres de PD
- ◆ 10 models de paràmetres d'EAD
- ◆ 19 models de paràmetres de PNC
- ◆ 9 models de paràmetres de LGL
- ◆ 3 models de paràmetres de *Haircut*
- ◆ 1 model de paràmetres de transformació LT/FL (*Life-time/Forward-looking*)

Incorporació d'informació forward-looking en els models de pèrdua esperada

Les variables projectades considerades són les següents:

INDICADORS MACROECONÒMICS FORWARD-LOOKING (*)

(% percentatges)

	2020	2021	2022
Creixement del PIB			
Escenari base	1,5	1,5	1,4
Rang <i>upside</i>	2,3	2,6	1,9
Rang <i>downside</i>	0,6	0,3	0,9
Taxa de desocupació			
Escenari base	12,6	11,5	10,3
Rang <i>upside</i>	12,1	10,0	8,4
Rang <i>downside</i>	13,6	13,7	12,9
Tipus d'interès (**)			
Escenari base	(0,30)	(0,11)	0,29
Rang <i>upside</i>	(0,25)	0,08	0,54
Rang <i>downside</i>	(0,35)	(0,35)	(0,30)
Creixement preu habitatge			
Escenari base	3,2	3,0	2,9
Rang <i>upside</i>	4,7	5,8	4,9
Rang <i>downside</i>	1,2	(0,4)	0,9

(*) Font: CaixaBank Research

(**) S'utilitza l'EURIBOR 12M (mitjana del període).

La ponderació dels escenaris previstos en cadascun dels exercicis és la següent:

PROBABILITAT D'OCURRÈNCIA DELS ESCENARIS PREVISTOS

(% percentatges)

	ESCENARI BASE	ESCENARI UPSIDE	ESCENARI DOWNSIDE
Espanya	40	30	30

D'acord amb els principis de la normativa comptable aplicable, el nivell de cobertura té en compte una visió *forward-looking* (12 mesos) o *life-time*, en funció de la classificació comptable de les exposicions.

L'Entitat ha desenvolupat un exercici de sensibilitat sobre la pèrdua esperada basada en els canvis de les hipòtesis clau aplicats aïlladament sobre el càlcul de la pèrdua esperada. En aquesta línia, es mostra a continuació la sensibilitat estimada a un canvi en la projecció del creixement del PIB, com a magnitud macroeconòmica més rellevant, per als dotze mesos següents:

ANÀLISI DE SENSIBILITAT SOBRE EXPOSICIÓ

(Milions d'euros)

	VARIACIÓ EN PÈRDUJA ESPERADA A ESPANYA
Creixement del PIB*	
+0,5%	(59)
-0,5%	59

(*) Càlcul de sensibilitat centrat en el PIB que, per la seva naturalesa, permet recollir de manera agregada l'efecte de la resta d'indicadors macroeconòmics donada la seva elevada interdependència.

Els models i les estimacions sobre variacions macroeconòmiques se sotmeten periòdicament a revisió per detectar possibles deterioraments en la qualitat dels mesuraments. La contínua avaluació dels riscos permet conèixer la distribució de l'exposició de les diferents carteres respecte a la qualitat creditícia expressada com a probabilitat d'incompliment.

3.3.2.4. *Gestió de morositat*

Atesos els mecanismes del cicle de risc de crèdit del Grup, la qualitat en els processos d'admissió i seguiment garanteix el compliment de les condicions establertes en la concessió d'operacions que generen exposició a aquest risc. D'aquesta manera, per bé que les posicions que requereixen l'activació dels circuits alternatius per a la gestió són escasses, l'activitat recuperadora és una prioritat màxima en la gestió de riscos del Grup, especialment en els últims anys, atès l'objectiu de minimitzar tant el volum present de posicions dubtoses com la seva generació futura. D'aquesta manera, ha reforçat el model de govern i el marc operatiu de la gestió d'actius problemàtics, disposant d'una visió integral de tot el cicle de vida associat al procés de recuperació de la morositat i de la gestió dels actius adjudicats.

La gestió de la morositat i les recuperacions és responsabilitat de la xarxa d'oficines i s'inicia com una activitat preventiva abans de l'incompliment, o exigibilitat de l'obligació, i s'acaba amb la recuperació o situació de fallida definitiva. La capillaritat i especialització de la xarxa d'oficines permeten conèixer la realitat del client, detectar els primers indicis de deteriorament de la solvència i adoptar mesures oportunes amb la màxima diligència. En aquest sentit, es monitoren les operacions i les garanties associades i, si escau, s'inicien les reclamacions per aconseguir la recuperació del deute segons els principis següents: **i)** prevenció mitjançant detecció primerenca del risc d'impagament; **ii)** activitats dirigides a ajudar el client a trobar solucions davant situacions d'irregularitats en els pagaments, considerant el seu grau de vinculació, i **iii)** màxima anticipació per assolir un millor posicionament davant el deutor i altres creditors.

El coneixement i la proximitat amb el client permet gestionar de manera diferenciada situacions d'especial vulnerabilitat social, provocada, freqüentment, per l'entorn macroeconòmic desfavorable viscut anys enrere. En aquest sentit, l'Entitat està adherida al Codi de Bones Pràctiques per a la reestructuració viable dels deutes amb garantia hipotecària sobre l'habitatge habitual, inclòs en el Reial Decret Llei 6/2012 i les seves modificacions posteriors, de mesures per reforçar la protecció als deutors hipotecaris, reestructuració de deute i lloguer social. En aquest àmbit, ha desenvolupat un Pla d'Ajudes i solucions particularitzades a clients que tinguin dificultats econòmiques de caràcter conjuntural, amb voluntat de col·laboració i amb un bon comportament històric. Totes aquestes accions contribueixen a una millor evolució de la taxa de morositat i reforcen tant la vinculació com el compromís de l'Entitat amb els seus clients.

Polítiques i estratègies de l'Entitat en relació amb els actius problemàtics del segment de promoció immobiliària

El criteri fonamental que guia la gestió dels actius problemàtics del segment de promoció immobiliària en l'Entitat és facilitar als acreditats el compliment de les seves obligacions.

En primer lloc, i amb el compromís dels accionistes i de l'acreditat, s'estudia la possibilitat de concedir períodes de carència que permetin el desenvolupament dels sòls finançats, la finalització de les promocions en curs i la comercialització de les unitats acabades. En l'anàlisi que es duu a terme preval la viabilitat dels projectes, de manera que s'evita l'augment de la inversió per a aquells actius immobiliaris sobre els quals no s'entreveu una possibilitat clara de venda futura.

A més, en el refinançament d'operacions l'objectiu és incorporar noves garanties que reforcin les existents. La política és no esgotar amb segones hipoteques el marge actual de valor que ofereixen les garanties prèvies.

Finalment, quan no es veuen possibilitats raonables de continuïtat de l'acreditat, es gestiona l'adquisició de la garantia. El preu d'adquisició es determina a partir de la valoració efectuada, com a mínim, per una societat de taxació inscrita en el Registre Oficial del Banc d'Espanya. En els casos en què el preu de compravenda és inferior al deute, s'anticipa el sanejament del crèdit per ajustar-lo al valor de la transmissió.

Actius adquirits en pagament de deutes

BuildingCenter és la societat de l'Entitat encarregada de la tinença dels actius immobiliaris a Espanya, que procedeixen bàsicament de les regularitzacions de l'activitat creditícia de l'Entitat per qualsevol de les vies següents: **i)** adjudicació en subhasta com a conclusió d'un procediment d'execució, generalment hipotecària; **ii)** adquisició d'actius immobiliaris hipotecats concedits a particulars, amb la posterior subrogació i cancel·lació dels deutes, i **iii)** adquisició d'actius immobiliaris concedits a societats, generalment promotores immobiliàries, per a la cancel·lació dels seus deutes.

El procés d'adquisició inclou la realització de revisions jurídiques i tècniques dels immobles a través dels comitès designats a aquest efecte.

En tots els casos, la fixació dels preus d'adquisició es fa d'acord amb taxacions actualitzades fetes per societats de taxació homologades pel Banc d'Espanya i els paràmetres definits a la normativa interna.

Les estratègies desenvolupades per a la comercialització d'aquests actius són les següents:

- Venda individual: mitjançant Servihabitat Servicios Inmobiliarios, amb què hi ha un contracte de *servicing* fins al 31 de desembre de 2023 per a la comercialització multicanal a través de les seves oficines pròpies, la col·laboració externa de la xarxa d'agents immobiliaris i una presència activa a internet. A aquesta activitat comercial, s'afegeix com a peça clau el reforç en la prescripció d'immobles generat per la xarxa d'oficines.
- Vendes institucionals: l'Entitat té en compte operacions institucionals de venda de carteres d'actius a altres societats especialitzades.
- Finalització de promocions: amb l'objectiu que algunes d'aquestes promocions es puguin comercialitzar s'efectua un conjunt d'actuacions menors per a la seva millora. Aquestes actuacions es duen a terme aprofitant sinergies dins el Grup.
- Promoció pròpia: restringida a operacions molt concretes en què la qualitat i les característiques de l'actiu fan que el seu desenvolupament sigui la via més clara i segura de recuperar-ne la inversió.
- Explotació en lloguer: permet aprofitar una demanda en auge i generar ingressos recurrents, alhora que es crea un valor afegit sobre l'immoble en cas de venda institucional futura.

Tot seguit, es detallen els actius adjudicats tenint en compte la seva procedència i la tipologia de l'immoble:

ACTIUS IMMOBILIARIS ADJUDICATS 31-12-2019 *

(Milions d'euros)

	VALOR COMPTABLE BRUT	CORRECCIÓ DE VALOR PER DETERIORAMENT**	DEL QUAL: DES DE L'ADJUDICACIÓ	VALOR COMPTABLE NET
Actius immobiliaris procedents de finançaments destinats a la construcció i la promoció immobiliària	56	(17)	(3)	39
Edificis i altres construccions acabats	39	(12)	(2)	27
Habitatge	26	(7)	(1)	19
Resta	13	(5)	(1)	8
Edificis i altres construccions en construcció	6	(1)	0	5
Habitatge	2	(1)	0	1
Resta	4	0	0	4
Sòl	11	(4)	(1)	7
Sòl urbà consolidat	7	(2)	(1)	5
Resta de sòl	4	(2)	0	2
Actius immobiliaris procedents de finançaments hipotecaris a llars per a l'adquisició d'habitatge	141	(19)	(12)	122
Resta d'actius immobiliaris o rebuts en pagament de deutes adjudicats o rebuts en pagament de deutes	68	(15)	(4)	53
Instrumentos de patrimoni d'entitats tenidores d'actius immobiliaris adjudicats o rebuts en pagament de deutes	9.056	(6.560)		2.496
Finançament a entitats tenidores d'actius immobiliaris adjudicats o rebuts en pagament de deutes	3.562			3.562
TOTAL	12.883	(6.611)	(19)	6.272

(*) Inclou els adjudicats classificats a l'epígraf «Actius tangibles - Inversions immobiliàries» per un import de 12 milions d'euros nets i també inclou els drets de rematada d'immobles procedents de subhasta per un import de 142 milions d'euros nets.

(**) L'import total del deute cancel·lat associat als actius adjudicats puja 389 milions d'euros i el sanejament total d'aquesta cartera puja 175 milions d'euros, 51 milions d'euros dels quals són correccions de valor registrades en balanç.

ACTIUS IMMOBILIARIS ADJUDICATS 31-12-2018*

(Milions d'euros)

	VALOR COMPTABLE BRUT	CORRECCIÓ DE VALOR PER DETERIORAMENT**	DEL QUAL: DES DE L'ADJUDICACIÓ	VALOR COMPTABLE NET
Actius immobiliaris procedents de finançaments destinats a la construcció i la promoció immobiliària	72	(19)	(4)	53
Edificis i altres construccions acabats	52	(14)	(2)	38
Edificis i altres construccions en construcció	6	(1)	(1)	5
Sòl	14	(4)	(1)	10
Actius immobiliaris procedents de finançaments hipotecaris a llars per a l'adquisició d'habitatge	186	(25)	(12)	161
Resta d'actius immobiliaris o rebuts en pagament de deutes	82	(21)	(6)	61
Instrumentes de patrimoni d'entitats tenidores d'actius immobiliaris adjudicats o rebuts en pagament de deutes	9.056	(6.422)	0	2.634
Finançament a entitats tenidores d'actius immobiliaris adjudicats o rebuts en pagament de deutes	3.750	0	0	3.750
TOTAL	13.146	(6.487)	(22)	6.659

(*) Inclou els adjudicats classificats a l'epígraf «Actius Tangibles – Inversions immobiliàries» per un import de 13 milions d'euros nets i també inclou els drets de rematada d'immobles procedents de subhasta per un import de 213 milions d'euros nets.

(**) L'import total del deute cancel·lat associat als actius adjudicats puja 489 milions d'euros i el sanejament total d'aquesta cartera puja 214 milions d'euros, dels quals 64 milions d'euros són correccions de valor registrades en balanç.

3.3.2.5 Polítiques de refinançament

L'Entitat compta amb una detallada política de refinançament de deutes de clients que comparteix els principis generals publicats per l'EBA per a aquest tipus d'operacions.

Els procediments i les polítiques aplicats en la gestió de riscos permeten fer un seguiment detallat de les operacions creditícies. En aquest sentit, qualsevol operació detectada que pugui requerir modificacions en les seves condicions com a conseqüència d'evidència de deteriorament en la solvència de l'acreditat passa a tenir els marcatges necessaris perquè disposi en la data de la seva modificació de la provisió per deteriorament corresponent. Per tant, en estar les operacions correctament classificades i valorades al millor judici de l'Entitat, no es posen de manifest requeriments addicionals de provisions per deteriorament sobre els préstecs refinançats.

Refinançaments

El detall dels refinançaments per sectors econòmics és el següent:

REFINANÇAMENTS - 31-12-2019

(Milions d'euros)

	SENSE GARANTIA REAL		AMB GARANTIA REAL				DETERIORA MENT A CAUSA DEL RISC DE CRÈDIT (*)
	NRE. D'OPERACI ONS	IMPORT EN LLIBRES BRUT	NRE. D'OPERACI ONS	IMPORT EN LLIBRES BRUT	IMPORT MÀXIM DE LA GARANTIA IMMOBILIÀRIA	ALTRES GARANTIES REALS	
Administracions Públiques	19	172	415	68	47	0	(5)
Altres societats financeres i empresaris individuals (activitat empresarial financera)	26	3	7	1	1	0	(1)
Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera)	1.527	1.516	10.563	1.566	1.260	10	(879)
<i>De les quals: finançament a la construcció i promoció immobiliària (incloent-hi sòl)</i>	56	18	3.054	587	438	0	(118)
Resta de llars	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)
De què: en Stage 3							
Administracions Públiques	13	3	137	12	7	0	(5)
Altres societats financeres i empresaris individuals (activitat empresarial financera)	19	0	6	1	1	0	0
Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera)	838	770	7.027	851	632	6	(799)
<i>De les quals: finançament a la construcció i promoció immobiliària (incloent-hi sòl)</i>	33	8	1.899	277	194	0	(83)
Resta de llars	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)
Promemòria: Finançament classificat com a ANCV (*)		0		0			

(*) Correspon a «Actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda».

REFINANÇAMENTS 31-12-2018

(Milions d'euros)

	SENSE GARANTIA REAL		AMB GARANTIA REAL				DETERIORA MENT A CAUSA DEL RISC DE CRÈDIT (*)
	NRE. D'OPERACI ONS	IMPORT EN LLIBRES BRUT	NRE. D'OPERACI ONS	IMPORT EN LLIBRES BRUT	IMPORT MÀXIM DE LA GARANTIA IMMOBILIÀRIA	ALTRES GARANTIES REALS	
Administracions Públiques	21	127	445	72	40	0	(10)
Altres societats financeres i empresaris individuals (activitat empresarial financera)	28	19	7	2	2	0	(13)
Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera)	1.637	1.546	11.323	2.463	1.725	14	(1.325)
<i>De les quals: finançament a la construcció i promoció immobiliària (incloent-hi sòl)</i>	60	35	3.274	892	628	2	(252)
Resta de llars	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)
De què: en Stage 3							
Administracions Públiques	13	6	144	15	3	0	(10)
Altres societats financeres i empresaris individuals (activitat empresarial financera)	20	13	6	1	1	0	(13)
Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera)	880	896	7.383	1.595	945	7	(1.232)
<i>De les quals: finançament a la construcció i promoció immobiliària (incloent-hi sòl)</i>	35	24	1.995	558	339	2	(222)
Resta de llars	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)
Promemòria: Finançament classificat com a ANCV (*)		0		0			

(*) Correspon a «Actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda».

3.3.3. Risc de concentració

Al Catàleg de Riscos Corporatiu, el risc de concentració queda englobat dins el risc de crèdit, per ser la principal font de risc, per bé que comprèn tota mena d'actius, tal com recomanen els supervisors sectorials i fan les millors pràctiques.

L'Entitat ha desenvolupat mecanismes per identificar de forma sistemàtica l'exposició agregada en relació amb un mateix client, tipus de producte, ubicació geogràfica i sector econòmic. Allà on s'ha considerat necessari, també s'han definit límits a l'exposició relativa, dins el RAF.

Concentració en clients o en «grans riscos»

L'Entitat monitora i controla el compliment dels límits regulatoris (25% sobre fons propis computables) i els llindars d'apetit al risc de concentració. Al tancament de l'exercici no hi ha incompliment en els llindars definits.

Concentració geogràfica i per contrapart

Així mateix, l'Entitat monitora i reporta als òrgans de gestió i de govern una perspectiva completa de posicions comptables, segregades per producte i emissor/contrapartida, classificades en préstecs i bestretes, valors representatius de deute, instruments de patrimoni, derivats i garanties concedides, que complementa amb la resta de posicions de l'Entitat i dels fons d'inversió i pensió garantits.

A continuació, s'informa del risc per àrea geogràfica:

CONCENTRACIÓ PER UBICACIÓ GEOGRÀFICA 31-12-2019

(Milions d'euros)

	TOTAL	ESPANYA	RESTA DE LA UNIÓ EUROPEA	AMÈRICA	RESTA DEL MÓN
Bancs centrals i entitats de crèdit	26.334	11.070	14.252	407	605
Administracions públiques	35.358	31.696	2.448	1.088	126
Administració central	25.578	21.916	2.448	1.088	126
Altres Administracions públiques	9.780	9.780			
Altres societats financeres i empresaris individuals (activitat empresarial financera)	27.652	24.522	3.005	9	116
Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera)	95.662	79.043	10.315	4.493	1.811
Construcció i promoció immobiliària (incloent-hi sòl)	5.644	5.642	1		1
Construcció d'obra civil	4.328	3.682	357	289	
Resta de finalitats	85.690	69.719	9.957	4.204	1.810
Grans empreses	55.171	42.329	8.133	3.233	1.476
Pimes i empresaris individuals	30.519	27.390	1.824	971	334
Resta de llars	98.371	96.926	879	148	418
Habitatges	80.630	79.365	827	137	301
Consum	7.869	7.851	10	3	5
Altres fins	9.872	9.710	42	8	112
TOTAL	283.377	243.257	30.899	6.145	3.076

CONCENTRACIÓ PER UBICACIÓ GEOGRÀFICA 31-12-2018

(Milions d'euros)

	TOTAL	ESPANYA	RESTA DE LA UNIÓ EUROPEA	AMÈRICA RESTA DEL MÓN	
Bancs centrals i entitats de crèdit	33.310	17.082	14.921	422	885
Administracions públiques	39.076	36.345	1.712	898	121
Altres societats financeres i empresaris individuals (activitat empresarial financera)	26.871	22.695	4.117	55	4
Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera)	90.086	79.007	6.076	3.459	1.544
Resta de llars	102.567	100.272	1.800	155	340
TOTAL	291.910	255.401	28.626	4.989	2.894

El detall del risc d'Espanya per Comunitats Autònomes és el següent:

CONCENTRACIÓ PER CA 31-12-2019

(Milions d'euros)

	TOTAL	ANDALUSIA	ILLES BALEARS	CANÀRIES	CASTELLA-LA MANXA	CASTELLA I LLEÓ	CATALUNYA	MADRID	NAVARRA	COMUNITAT VALENCIANA	PAÍS BASC	RESTA (*)
Bancs centrals i entitats de crèdit	11.070	223			1	2	364	9.855		21	487	117
Administracions públiques	31.696	988	181	158	287	371	3.871	1.938	412	706	570	298
Administració central	21.916											
Altres Administracions públiques	9.780	988	181	158	287	371	3.871	1.938	412	706	570	298
Altres societats financeres i empresaris individuals (activitat empresarial financera)	24.522	106	1	7	2	22	1.641	22.537	31	35	123	17
Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera)	79.043	5.801	2.525	2.335	1.161	1.608	16.575	32.230	1.346	5.170	3.995	6.297
Construcció i promoció immobiliària (incloent-hi sòl)	5.642	630	199	237	21	163	1.338	2.086	171	389	163	245
Construcció d'obra civil	3.682	231	63	98	65	67	842	1.489	106	185	176	360
Resta de finalitats	69.719	4.940	2.263	2.000	1.075	1.378	14.395	28.655	1.069	4.596	3.656	5.692
Grans empreses	42.329	1.234	1.322	949	259	452	6.844	23.643	408	1.944	2.688	2.586
Pimes i empresaris individuals	27.390	3.706	941	1.051	816	926	7.551	5.012	661	2.652	968	3.106
Resta de llars	96.926	15.560	3.788	5.396	2.377	3.408	28.586	14.723	3.020	7.598	3.244	9.226
Habitatges	79.365	12.270	3.168	4.758	1.993	2.893	22.364	12.547	2.589	6.320	2.786	7.677
Consum	7.851	1.373	306	352	176	209	2.754	929	216	598	213	725
Altres fins	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

CONCENTRACIÓ PER CA 31-12-2018

(Milions d'euros)

	TOTAL	ANDALUSIA	ILLES BALEARS	CANÀRIES	CASTELLA-LA MANXA	CASTELLA I LLEÓ	CATALUNYA	MADRID	NAVARRA	COMUNITAT VALENCIANA	PAÍS BASC	RESTA (*)
Bancs centrals i entitats de crèdit	17.082	133			2	1	495	15.958	1	94	265	133
Administracions públiques	36.345	1.133	145	193	192	264	3.986	1.894	533	661	657	364
Altres societats financeres i empresaris individuals (activitat empresarial financera)	22.695	54	2	9	5	56	1.576	20.651	17	138	172	15
Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera)	79.007	5.798	2009	2.330	1.227	1.595	16.701	32.982	1.333	4.958	3.652	6.422
Resta de llars	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

(*) Inclou les comunitats que en conjunt no representen més del 10% del total

Concentració per sectors econòmics

La concentració per sectors econòmics està subjecta als límits del RAF, diferenciant la posició amb les distintes activitats econòmiques del sector privat empresarial i el finançament al sector públic, així com a les vies de report intern definides en aquest. Particularment, per al sector privat empresarial s'ha establert un límit màxim de concentració en qualsevol sector econòmic, agregant les posicions comptables registrades, excloent-ne l'operativa de tresoreria de repo/depo i cartera mantinguda per negociar.

A continuació s'informa de la distribució del crèdit a la clientela per activitat (excloent-ne les bestretes):

CONCENTRACIÓ PER ACTIVITAT DE PRÉSTECES A LA CLIENTELA - 31-12-2019

(Milions d'euros)

	TOTAL	DEL QUAL: GARANTIA IMMOBILIÀRIA	DEL QUAL: RESTA DE GARANTIES REALS	PRÉSTECES AMB GARANTIA REAL. IMPORT EN LLIBRES SOBRE IMPORT DE L'ÚLTIMA TAXACIÓ DISPONIBLE (LOAN TO VALUE)				
				≤ 40%	> 40% ≤ 60%	> 60% ≤ 80%	> 80% ≤ 100%	>100%
Administracions Públiques	9.797	412	13	62	125	121	54	63
Altres societats financeres i empresaris individuals (activitat empresarial financera)	11.506	324	834	920	162	53	4	19
Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera)	83.574	19.858	3.057	9.574	7.443	3.492	1.383	1.023
Construcció i promoció immobiliària (incloent-hi sòl)	5.474	4.953	34	1.335	1.806	880	629	337
Construcció d'obra civil	4.007	474	35	236	150	60	47	16
Resta de finalitats	74.093	14.431	2.988	8.003	5.487	2.552	708	669
Grans empreses	46.097	4.126	1.660	2.747	1.483	1.082	274	200
Pimes i empresaris individuals	27.996	10.305	1.328	5.256	4.004	1.470	434	469
Resta de llars	97.779	88.314	747	28.025	32.576	21.534	4.339	2.587
Habitatges	80.623	79.515	225	23.802	29.763	20.074	3.864	2.237
Consum	7.867	3.276	239	1.759	1.050	498	132	76
Altres fins	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
Promemòria: Operacions de refinançament, refinançades i reestructurades	6.217	5.035	30	938	1.220	1.894	608	406

CONCENTRACIÓ PER ACTIVITAT DE PRÉSTECES A LA CLIENTELA - 31-12-2018

(Milions d'euros)

	TOTAL	DEL QUAL: GARANTIA IMMOBILIÀRIA	DEL QUAL: RESTA DE GARANTIES REALS	PRÉSTECES AMB GARANTIA REAL. IMPORT EN LLIBRES SOBRE IMPORT DE L'ÚLTIMA TAXACIÓ DISPONIBLE (LOAN TO VALUE)				
				≤ 40%	> 40% ≤ 60%	> 60% ≤ 80%	> 80% ≤ 100%	>100%
Administracions Públiques	10.141	435	11	46	140	162	34	64
Altres societats financeres i empresaris individuals (activitat empresarial financera)	9.912	350	583	607	239	77	9	1
Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera)	77.586	20.302	2.244	8.717	7.536	3.645	1.209	1.439
Resta de llars	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
Promemòria: Operacions de refinançament, refinançades i reestructurades	7.045	5.908	48	1.088	1.502	2.195	744	427

DETALL DE CRÈDIT A LA CLIENTELA PER NATURALESA

(Milions d'euros)

	31-12-2019			31-12-2018		
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Per naturalesa i situació de les operacions						
Administracions Públiques	9.384	379	40	9.786	321	46
Altres Societats Financeres	11.448	61	3	9.895	16	16
Crèdit a empreses i empresaris individuals	77.556	5.258	2.655	70.165	5.729	4.148
Construcció i promoció immobiliària (incloent-hi sòl)	8.183	996	622	7.876	1.150	1.070
Resta d'empreses i empresaris individuals	69.373	4.262	2.033	62.289	4.579	3.078
Resta de llars	87.450	7.460	4.531	91.075	7.750	5.123
Habitatges	73.249	5.418	2.947	76.079	5.685	3.352
Resta de finalitats	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

DETALL DE CRÈDIT A LA CLIENTELA PER SITUACIÓ D'IMPAGAMENTS I TIPUS

(Milions d'euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Per situació d'impagament		
Dels quals: amb impagament inferior a 30 dies o al corrent de pagament	202.020	198.761
Dels quals: amb impagament de 30 a 60 dies	539	560
Dels quals: amb impagament de 60 a 90 dies	155	203
Dels quals: amb impagament de 90 dies a 6 mesos	467	473
Dels quals: amb impagament de 6 mesos a 1 any	594	605
Dels quals: amb impagament durant més d'1 any	2.450	3.468
Per modalitat de tipus d'interès		
A tipus d'interès fix	56.577	48.751
A tipus d'interès variable	149.648	155.319

DETALL DE COBERTURES DE CRÈDIT A LA CLIENTELA PER NATURALESA

(Milions d'euros)

	31-12-2019			31-12-2018		
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Administracions Públiques			(6)			(12)
Altres Societats Financeres	(4)	(1)	(1)	(1)		(14)
Crèdit a empreses i empresaris individuals	(221)	(226)	(1.448)	(192)	(297)	(1.967)
Construcció i promoció immobiliària (incloent-hi sòl)	(29)	(62)	(229)	(36)	(59)	(450)
Resta d'empreses i empresaris individuals	(192)	(164)	(1.219)	(156)	(238)	(1.517)
Resta de llars	(133)	(233)	(1.296)	(161)	(221)	(1.525)
Habitatges	(68)	(122)	(801)	(104)	(126)	(982)
Resta de finalitats	(65)	(111)	(495)	(57)	(95)	(543)
TOTAL	(358)	(460)	(2.751)	(354)	(518)	(3.518)
<i>Dels quals: determinada individualment</i>		(52)	(444)		(78)	(967)
<i>Dels quals: determinada col·lectivament</i>	(358)	(408)	(2.307)	(354)	(440)	(2.551)

Concentració per qualitat creditícia

La metodologia aplicada per a l'assignació de qualitat creditícia es basa en:

- Instruments de renda fixa: en funció del criteri regulatori bancari derivat de la regulació CRD IV i CRR de requeriments de capital, pel qual, si es disposa de més de dues avaluacions creditícies, s'escull el segon millor *rating* d'entre les avaluacions disponibles.
- Cartera de crèdit: homologació de les classificacions internes a la metodologia Standard & Poor's.

A 31 de desembre de 2019, el *rating* del deute sobirà espanyol se situa en A i el 2018 es va situar en A-.

A continuació, s'informa de la concentració del risc per qualitat creditícia de les exposicions de risc de crèdit associades a instruments de deute per a l'Entitat, al final de l'exercici:

CONCENTRACIÓ PER QUALITAT CREDITÍCIA - 31-12-2019

(Milions d'euros)

	AF A COST AMORTITZAT (NOTA 13)			AF A VR AMB						
	PRÉSTECOS I BESTRETES A LA CLIENTELA			AF MANTINGU TS PER NEGOCIAR	AF NO DESTI-GOCIACIÓ * – VRD	CANVIS EN UN ALTRE RESULTAT GLOBAL (NOTA 12)	COMPROMISOS DE PRÉSTEC I GARANTIES FINANCERES (NOTA 24)			
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	VRD	(NOTA 10)	(NOTA 11)	(NOTA 12)	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
AAA/AA+/AA/AA-	29.075	24			7		932	10.451		6
A+/A/A-	25.687	87		10.167	369		9.774	8.823		21
BBB+/BBB/BBB-	30.968	249		3.024	244		3.542	17.998		279
«INVESTMENT GRADE»	85.730	360		13.191	620		14.248	37.272		306
Correccions de valor per deteriorament	(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
Sense qualificació	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
Correccions de valor per deteriorament	(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: valors representatius de deute; AF: Actius Financers

(*) Obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats.

CONCENTRACIÓ PER QUALITAT CREDITÍCIA 31-12-2018

(Milions d'euros)

	AF A COST AMORTITZAT (NOTA 13)				AF A VR AMB						
	PRÉSTEC I BESTRETES A LA CLIENTELA			VRD	AF MANTINGU TS PER NEGOCIAR (NOTA 10)	AF NO DESTI-NATS A NE-GOCIACIÓ * – VRD (NOTA 11)	AF A VR AMB CANVIS EN UN ALTRE RESULTAT GLOBAL (NOTA 12)	COMPROMISOS DE PRÉSTEC I GARANTIES FINANCERES (NOTA 24)			
	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		
Correccions de valor per deteriorament	(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	
Sense qualificació	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	
Correccions de valor per deteriorament	(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: valors representatius de deute.

AF: Actius Financers

(*) Obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats.

Concentració per risc sobirà

La posició en deute sobirà de l'Entitat està subjecta a la política general d'assumpció de riscos que assegura que la totalitat de les posicions preses estiguin alineades amb el perfil de risc objectiu:

- La posició en deute públic, autonòmic i local queda adscrita als límits generals establerts sobre el risc de concentració i de país. En concret, s'estableixen procediments de control periòdics que impedeixen assumir noves posicions en països en què es manté una alta concentració de risc, llevat d'aprovació expressa del nivell d'autorització competent.
- Per a la renda fixa, s'ha establert un marc que regula les característiques en termes de solvència, liquiditat i ubicació geogràfica de totes les emissions de renda fixa i qualsevol altra operació de naturalesa anàloga que impliqui per al seu comprador desemborsament d'efectiu i assumpció del risc de crèdit propi del seu emissor o del col·lateral associat. Aquest control s'efectua en la fase d'admissió del risc i durant tota la vida de la posició en cartera.
- Les posicions en deute públic de la Sala de Tresoreria queden adscrites al marc de control i límits de l'àmbit de risc de mercat.

A continuació, es presenta el valor en llibres de la informació rellevant en relació amb l'exposició al risc sobirà per a l'Entitat:

EXPOSICIÓ AL RISC SOBIRÀ 31-12-2019

(Milions d'euros)

PAÍS	VENCIMENT RESIDUAL	AF A VR AMB CANVIS			PF MANTINGUTS PER CURTES
		AF A COST AMORTITZAT	AF MANTINGUTS PER NEGOCIAR	EN UN ALTRE AF NO DESTINATS A NEGOCIACIÓ *	
Espanya	Menys de 3 mesos	903	39	97	
	Entre 3 mesos i 1 any	5.406	50	159	(61)
	Entre 1 i 2 anys	4.567	65	2.701	(78)
	Entre 2 i 3 anys	4.093	57	4.762	112 (103)
	Entre 3 i 5 anys	2.264	48	1.121	(42)
	Entre 5 i 10 anys	2.524	98	720	(54)
	Més de 10 anys	1.739	8		(10)
TOTAL		21.496	365	9.560	112 (348)
Itàlia	Menys de 3 mesos		1		
	Entre 3 mesos i 1 any				
	Entre 1 i 2 anys		2		
	Entre 2 i 3 anys				(3)
	Entre 3 i 5 anys		59	268	(10)
	Entre 5 i 10 anys		16	1.182	(14)
	Més de 10 anys		29	885	(26)
TOTAL			107	2.335	(53)
EUA	Entre 3 i 5 anys			923	
TOTAL				923	
Portugal	Menys de 3 mesos		4		
	Entre 3 mesos i 1 any				
	Entre 1 i 2 anys		1		
	Entre 2 i 3 anys				
	Entre 3 i 5 anys				
	Entre 5 i 10 anys				
	Més de 10 anys				
TOTAL			5		
Resta (**)	Menys de 3 mesos	101		1	
	Entre 3 mesos i 1 any	2			
	Entre 1 i 2 anys	16			
	Entre 2 i 3 anys				
	Entre 3 i 5 anys	63			
	Entre 5 i 10 anys	109			
TOTAL		291		1	
TOTAL PAÏSOS		21.787	477	12.819	112 (401)

AF: Actius Financers; PF: Passius Financers; VR: Valor raonable

(*) Obligatòriament a Valor raonable amb canvi en resultats

(**) L'exposició al Regne Unit no és significativa

EXPOSICIÓ AL RISC SOBIRÀ 31-12-2018

(Milions d'euros)

PAÍS	AF A COST AMORTITZAT	AF MANTINGUTS PER NEGOCIAR	AF A VR AMB CANVIS EN UN ALTRE RESULTAT GLOBAL	AF NO DESTINATS A NEGOCIAR * NEGOCIACIÓ *	PF MANTINGUTS PER NEGOCIAR – POSICIONS CURTES
Espanya	21.391	605	13.886	273	(331)
Itàlia		18	1.163		(16)
EUA			880		
Portugal	285	3			
Resta (**)	380		2		
TOTAL PAÏSOS	22.056	626	15.931	273	(347)

AF: Actius Financers; PF: Passius Financers; PF: Passius Financers

(*) Obligatòriament a Valor raonable amb canvi en resultats

(**) L'exposició al Regne Unit no és significativa

3.3.4. Informació relativa al finançament destinat a la construcció i promoció immobiliària, l'adquisició d'habitatge i els actius adquirits en pagament de deutes

A continuació es presenta la informació rellevant sobre el finançament destinat a la promoció immobiliària, l'adquisició d'habitatge i els actius adquirits en pagament de deutes.

Finançament destinat a la construcció i promoció immobiliària

A continuació es detalla el finançament destinat a promotors i promocions, incloent-hi les promocions fetes per no promotors, negoci a Espanya:

FINANÇAMENT DESTINAT A LA CONSTRUCCIÓ I PROMOCIÓ IMMOBILIÀRIA - 31-12-2019

(Milions d'euros)

	IMPORT BRUT	CORRECCIONS DE VALOR PER DETERIORAMENT VALOR EN LLIBRES	EXCÉS DE L'EXPOSICIÓ BRUTA SOBRE L'IMPORT MÀXIM RECUPERABLE DE LES GARANTIES EFICACES
Finançament destinat a la construcció i promoció immobiliària (incloent-hi sòl)	5.764	(205)	6
<i>Dels quals: dubtosos</i>	<i>439</i>	<i>(132)</i>	<i>0</i>
<i>Promemòria: Actius fallits</i>	<i>2.385</i>		
<i>Promemòria: Préstecs a la clientela, excloent-ne les Administracions públiques (negocis a Espanya) (import en llibres)</i>	<i>188.796</i>		

FINANÇAMENT DESTINAT A LA CONSTRUCCIÓ I PROMOCIÓ IMMOBILIÀRIA 31-12-2018

(Milions d'euros)

	IMPORT BRUT	CORRECCIONS DE VALOR PER DETERIORAMENT VALOR EN LLIBRES	EXCÉS DE L'EXPOSICIÓ BRUTA SOBRE L'IMPORT MÀXIM RECUPERABLE DE LES GARANTIES EFICACES
Finançament destinat a la construcció i promoció immobiliària (incloent-hi sòl)	5.998	(422)	5.576
<i>Dels quals: dubtosos</i>	<i>856</i>	<i>(340)</i>	<i>516</i>
<i>Promemòria: Actius fallits</i>	<i>2.783</i>		
<i>Promemòria: Préstecs a la clientela, excloent-ne les Administracions públiques (negocis a Espanya) (import en llibres)</i>	<i>188.195</i>		

Els imports indicats en els quadres anteriors no inclouen el finançament atorgat per l'Entitat a les seves societats dependents, que es detalla a continuació:

FINANÇAMENT A EMPRESES IMMOBILIÀRIES DEL GRUP

(Milions d'euros)

	VALOR COMPTABLE	
	31-12-2019	31-12-2018
Finançament a filials del Grup	3.562	3.750
<i>Building Center</i>	3.562	3.750

Es presenta a continuació la distribució per tipus de garantia del finançament destinada a promotors i promocions, incloent-hi les promocions efectuades per no promotors, negoci a Espanya:

FINANÇAMENT DESTINAT A PROMOTORS I PROMOCIONS PER TIPUS DE GARANTIA

(Milions d'euros)

	IMPORT BRUT	
	31-12-2019	31-12-2018
Sense garantia hipotecària	559	471
Amb garantia hipotecària	5.205	5.527
Edificis i altres construccions acabats	3.370	3.774
Habitatge	2.277	2.556
Resta	1.093	1.218
Edificis i altres construccions en construcció	1.371	1.185
Habitatge	1.307	1.056
Resta	64	129
Sòl	464	568
Sòl urbà consolidat	351	346
Resta de sòl	113	222
TOTAL	5.764	5.998

A continuació, es detallen les garanties financeres concedides en relació amb la construcció i promoció immobiliària, que recull el màxim nivell d'exposició al risc de crèdit, sent l'import que hauria de pagar l'Entitat si s'executés la garantia.

GARANTIES FINANCERES

(Milions d'euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Garanties financeres concedides en relació amb la construcció i promoció immobiliària	107	93
Import registrat en el passiu del balanç	0	0

A continuació es facilita informació sobre les garanties rebudes de les operacions de finançament a la promoció immobiliària en funció de la classificació del risc d'insolvència del client:

GARANTIES REBUDES EN GARANTIA D'OPERACIONS DE PROMOCIÓ IMMOBILIÀRIA (*)

(Milions d'euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Valor de les garanties reals	13.362	13.542
<i>De què: garanteix riscos dubtosos</i>	810	1.369
TOTAL	13.444	13.626

(*) El valor de la garantia és l'import més baix entre la garantia rebuda i el valor del préstec, llevat de per a les operacions dubtoses, que és el seu valor raonable.

Finançament a les llars destinat a l'adquisició d'habitatge

El detall dels crèdits a les llars per a l'adquisició d'habitatges, negoci a Espanya, així com el finançament anual concedit per a l'adquisició d'habitatges procedents de regularitzacions creditícies al final d'aquests exercicis, és el següent:

PRÉSTECES CONCEDITS PER AL FINANÇAMENT A COMPRADORS D'HABITATGE PROCEDENT DE REGULARITZACIONS CREDITÍCIES

(Milions d'euros)

	2019	2018
Finançament concedit anual	190	527
Percentatge mitjà finançat	92%	90%

El desglossament a aquestes dates dels crèdits a les llars per a l'adquisició d'habitatges amb garantia hipotecària segons el percentatge que suposa el risc total sobre l'import de l'última taxació disponible (LTV) és el següent:

CRÈDITS A LES LLARS PER A L'ADQUISICIÓ D'HABITATGES PER LTV

(Milions d'euros)

	31-12-2019		31-12-2018	
	IMPORT BRUT DEL QUAL: DUBTÓS		IMPORT BRUT DEL QUAL: DUBTÓS	
Sense hipoteca immobiliària	650	6	749	7
Amb hipoteca immobiliària, per rangs 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 calculat a partir de les últimes taxacions disponibles. S'actualitzen per a les operacions dubtoses d'acord amb la normativa en vigor.

3.3.5. Risc de contrapart generat per l'operativa en derivats, operacions amb compromís de recompra, préstec de valors i operacions amb liquidació diferida

3.3.5.1. Seguiment i mesurament del risc de contrapart

El risc de contrapart, com a part del risc de crèdit, quantifica les pèrdues derivades del potencial incompliment per part de la contrapart i abans de la liquidació definitiva dels fluxos de caixa. Es calcula per a operacions amb instruments derivats, operacions amb compromís de recompra o de préstecs de valors i operacions amb liquidació diferida.

A CaixaBank, la concessió de noves operacions que comportin risc de contrapart compta amb un marc intern que permet la ràpida presa de decisions respecte a l'assumpció d'aquest risc, tant per a l'entorn de contrapartides financeres com per a la resta. En aquest sentit, en el context d'operacions amb entitats financeres, l'Entitat disposa d'un sistema de concessió de línies, la màxima exposició autoritzada de risc de crèdit del qual amb una entitat (on s'inclou el risc de contrapart) es determina mitjançant un càlcul basat fonamentalment en els *ratings* de les entitats i l'anàlisi dels seus estats financers. En l'operativa amb la resta de contrapartides, incloent-hi el client detallista, les operacions de derivats vinculades a una sol·licitud d'actiu (cobertura del risc de tipus d'interès en préstecs) s'aproven juntament amb aquesta. Tota la resta d'operacions s'aproven segons el compliment de límit del risc assignat o bé segons la seva anàlisi individual. L'aprovació d'operacions correspon a les àrees de riscos encarregades de l'anàlisi i l'admissió.

Pel que fa als riscos de contrapartida amb les Entitats de Contrapartida Central (ECC), CaixaBank disposa d'un marc intern específic on s'especifica com es determinen els límits per a aquestes entitats i com s'ha de calcular l'exposició per determinar el disponible d'aquest límit.

La definició dels límits de risc de contrapartida es complementa amb els límits interns de concentració, principalment risc país i grans exposicions.

El risc de contrapart relatiu a les operacions de derivats va associat quantitativament al seu risc de mercat. Així mateix, l'exposició creditícia equivalent per derivats s'entén com la màxima pèrdua potencial durant la vida de les operacions en què el banc podria incórrer si la contrapartida fes *default* en qualsevol moment futur. Per al seu càlcul, CaixaBank aplica la simulació de Montecarlo, amb efecte cartera i compensació de posicions (si correspon) amb un interval de confiança del 95%, a partir de models estocàstics que tenen en compte la volatilitat del subjacent i totes les característiques de les operacions.

En operacions de pacte de recompra i préstecs de valors, l'exposició per risc de contrapartida a CaixaBank es calcula com la diferència entre el valor de mercat dels títols/efectiu cedit a la contrapartida i el valor de mercat de l'efectiu/títols rebuts d'aquesta com a col·lateral, tenint en compte els ajustos de volatilitat aplicables en cada cas.

A més, es té en compte l'efecte mitigant de les garanties reals rebudes sota els Contractes Marc de Col·lateral. En general, la metodologia de càlcul d'exposició per risc de contrapartida descrita anteriorment s'aplica tant en el moment de l'admissió de noves operacions com en els càlculs recurrents dels dies posteriors.

En l'entorn de contrapartides financeres, el control del risc de contrapart de l'Entitat es fa mitjançant un sistema integrat que permet conèixer, en temps real, el límit d'exposició disponible amb qualsevol contrapartida, producte i termini. Per a la resta de contrapartides, el control de risc de contrapart es fa en aplicacions d'àmbit corporatiu, en què hi ha tant els límits de les línies de risc de derivats (si escau) com l'exposició creditícia dels derivats i les operacions amb pacte de recompra.

3.3.5.2. Mitigació del risc de contrapart

Les principals polítiques i tècniques de mitigació de Risc de Contrapartida utilitzades com a part de la gestió diària de les exposicions a entitats financeres suposen la utilització de:

- Contractes ISDA/CMOF. Contractes marc estandarditzats per a l'empara de l'operativa global de derivats amb una contrapart. Preveuen explícitament en el seu clausulat la possibilitat de compensar els fluxos de cobrament i pagament pendents entre les parts per a tota l'operativa de derivats coberta per aquests.
- Contractes CSA / Annex III del CMOF. Són acords en virtut dels quals les parts es comprometen a lliurar un col·lateral (habitualment un dipòsit d'efectiu) com a garantia per cobrir la posició neta de risc de contrapartida originada pels productes derivats contractats entre elles, basant-se en un acord de compensació previ inclòs a les clàusules dels contractes ISDA o CMOF.
- Contractes GMRA / CME / GMSLA (operacions amb compromís de recompra o préstec de valors). Són acords en virtut dels quals les parts es comprometen a lliurar un col·lateral com a garantia per cobrir la posició neta de Risc de Contrapart, originada per la desviació que es pugui produir entre el valor de l'import meritat per la compravenda simultània de títols i el seu valor de mercat.
- Clàusules *break-up*. Disposicions que permeten, a partir d'un determinat termini de la vida del derivat, formalitzar-ne la resolució anticipada per decisió lliure d'una de les parts. Permeten mitigar el risc de contrapart en reduir la durada efectiva de les operacions subjectes a aquesta clàusula, o alternativament, reduir el risc de contrapartida de la contrapart.
- Sistemes de liquidació lliurament contra pagament. Permeten eliminar el risc de liquidació amb una contrapart ja que la compensació i liquidació d'una operació es fan simultàniament i de forma inseparable. És especialment rellevant el sistema de liquidació CLS, que permet a CaixaBank assegurar el lliurament contra pagament quan hi ha fluxos simultanis de cobrament i pagament en diferents divises.
- Entitats de Contrapartida Central (ECC). La utilització d'ECC en l'operativa de derivats i operacions amb pacte de recompra permet mitigar el Risc de Contrapartida associat, ja que aquestes entitats fan funcions d'interposició per compte propi entre les dues entitats que intervenen en l'operació i assumeixen el risc de contrapartida. La normativa EMIR estableix, entre d'altres, l'obligació de compensar certs contractes de derivats OTC en aquestes Entitats de Contrapartida Central i de notificar totes les operacions efectuades.

Per a contrapartides no financeres, les tècniques de mitigació de risc de contrapartida suposen la utilització de: contractes ISDA/CMOF, contracte CSA/Annex III del CMOF i clàusules *break-up*, així com la pignoració de garanties financeres i l'ús d'aval emesos per contrapartides de millor qualitat creditícia que la contrapartida original de l'operació.

Amb una freqüència habitualment diària, es fa la quantificació del risc mitjançant la valoració a preus de mercat de totes les operacions vives subjectes a l'acord marc de col·lateral, cosa que implica la revisió, i modificació si escau, del col·lateral a lliurar per la part deutora. D'altra banda, l'impacte sobre les garanties reals en el cas hipotètic d'una baixada de *rating* de CaixaBank no seria significatiu perquè la majoria dels contractes de col·laterals no tenen en compte franquícies relacionades amb el *rating*.

3.3.6. Risc associat a la cartera de participades

El risc associat a les participacions accionaries (o «participades»), que regulatòriament forma part del risc de crèdit per a les inversions que no estan classificades en la cartera mantinguda per negociar, però al Catàleg Corporatiu té entitat pròpia com a component del Risc de Deteriorament d'Altres Actius, radica en la possibilitat d'incórrer en pèrdues o minorar la solvència del Grup com a conseqüència de moviments adversos dels preus de mercat, de possibles vendes o de la insolvència de les inversions efectuades a través d'instruments de capital amb un horitzó de mitjà i llarg termini.

El tractament metodològic per al consum de capital de cada participació dependrà de: 1) la classificació comptable de la participació, per a les participacions classificades en la cartera a valor raonable amb canvis en un altre resultat global, el càlcul es fa a priori mitjançant el model intern de VaR; i 2) l'estratègia de permanència, per a aquelles participacions on hi ha una estratègia de permanència a llarg termini i, en algun cas, hi hagi una vinculació a llarg termini en la seva gestió, el risc de crèdit és el més rellevant, per la qual cosa s'aplica l'enfocament PD/LGD quan sigui possible. En el cas que no es compleixin els requisits per a la utilització dels mètodes anteriors i/o no es disposi de prou informació, s'aplica el mètode simple de ponderació de risc, d'acord amb la regulació actual. En qualsevol cas, per a determinats casos fixats en la regulació, el consum de capital estarà sotmès a potencials deduccions de recursos propis o una ponderació fixa del 250%, com és el cas de les inversions financeres significatives.

En termes de gestió, es duu a terme un control i anàlisi financera de les principals participades mitjançant especialistes dedicats en exclusiva a monitorar l'evolució de les dades econòmiques i financeres, així com entendre i alertar davant de canvis normatius i dinàmiques competitives als països i sectors on operen aquestes participades. Aquests analistes financers també porten la interlocució amb els departaments de Relació amb Inversors de les participades cotitzades i recullen la informació necessària, incloent-hi informes de tercers (p. ex. bancs d'inversió, agències de *rating*), per tal de tenir una perspectiva global de possibles riscos en el valor de les participacions.

Com a norma general, en les participacions més rellevants s'actualitzen de forma recurrent tant les previsions com les dades reals de la contribució de les participades en el compte de resultats i en fons propis (en els casos que correspongui). En aquests processos, es comparteix amb l'Alta Direcció una perspectiva sobre els valors borsaris, la perspectiva dels analistes (recomanacions, preus-objectiu, *ratings*, etc.) sobre les empreses cotitzades, que faciliten un contrast recurrent amb el mercat.

3.4. Risc de mercat

3.4.1. Descripció general

L'Entitat identifica el risc de mercat com la pèrdua de valor dels actius o increment de valor dels passius inclosos en la cartera de negociació per fluctuacions dels tipus d'interès, tipus de canvi, *spread* de crèdit, factors externs o preus en els mercats on aquests actius/passius es negocien.

El perímetre del risc de mercat comprèn gairebé la totalitat de la cartera mantinguda per negociar de l'Entitat, així com els dipòsits i operacions amb pacte de recompra contractats per les taules de negociació per a la seva gestió.

Els factors de risc són gestionats en funció de la relació rendibilitat-risc determinada per les condicions i expectatives del mercat, dins l'entorn de l'estructura de límits i el marc operatiu autoritzat.

3.4.2. Cicle del risc de mercat

3.4.2.1. Seguiment i mesurament del risc de mercat

Diàriament, les àrees responsables efectuen el seguiment de les operacions contractades, el càlcul del resultat que suposa l'afectació de l'evolució del mercat en les posicions (resultat diari *marked-to-market*), la quantificació del risc de mercat assumit, el

seguiment del compliment dels límits i l'anàlisi de la relació entre el resultat obtingut i el risc assumit. Com a resultat d'aquestes activitats generen diàriament un informe de posició, quantificació de riscos i consum de límits que es distribueix a l'Alta Direcció, als responsables de la seva gestió, a Validació i Risc de Model i a Auditoria Interna.

En línies generals, hi ha dos tipus de mesures que constitueixen el denominador comú i estàndard de mercat per al mesurament del risc de mercat:

Sensibilitat

La sensibilitat representa el risc com l'impacte en el valor de les posicions d'un petit moviment dels factors de risc, sense comportar cap hipòtesi sobre la seva probabilitat.

Value-at-risk (VaR)

La mesura de risc de mercat de referència és el VaR al 99% amb un horitzó temporal d'un dia, per al qual el RAF defineix un límit per a les activitats de negociació de 20 milions d'euros (excloent-ne els CDS de cobertura econòmica sobre el CVA, comptablement registrats a la cartera de mantinguts per negociar). El VaR diari es defineix com el màxim de les tres quantificacions següents:

- VaR paramètric amb matriu de covariàncies derivada de 75 dies d'història, donant més pes a les observacions més recents. El VaR paramètric està basat en les volatilitats i les correlacions dels moviments dels preus, tipus d'interès i tipus de canvi dels actius que componen la cartera.
- VaR paramètric amb matriu de covariàncies derivada d'un històric d'un any i pesos iguals.
- VaR històric: basat en el càlcul de l'impacte sobre el valor de la cartera actual de les variacions històriques dels factors de risc; es tenen en compte les variacions diàries de l'últim any amb un interval de confiança del 99%. El VaR històric és molt adequat per completar les estimacions obtingudes mitjançant el VaR paramètric, atès que no incorpora cap hipòtesi sobre el comportament estadístic dels factors de risc, mentre que el VaR paramètric assumeix fluctuacions modelitzables a través d'una distribució normal. A més, el VaR històric incorpora la consideració de relacions no lineals entre els factors de risc, cosa que el fa especialment vàlid.

A més, atès que l'empitjorament de la qualificació creditícia dels emissors dels actius pot motivar una evolució desfavorable dels preus de mercat, es completa la quantificació del risc amb una estimació de les pèrdues derivades de moviments del diferencial de crèdit de les posicions en renda fixa privada i derivats de crèdit (**Spread VaR**), que constitueix una estimació del risc específic atribuïble als emissors dels valors. Aquest càlcul es fa mitjançant metodologia històrica tenint en compte la potencial liquiditat inferior d'aquests actius i amb un interval de confiança del 99% i assumint variacions setmanals absolutes en la simulació dels *spreads* de crèdit.

El **VaR total** resulta de l'agregació del VaR derivat de les fluctuacions dels tipus d'interès, de canvi (i la volatilitat d'ambdós) i de l'**Spread VaR**, que es fa de forma conservadora assumint correlació zero entre ambdós grups de factors de risc, i de l'addició del VaR de la cartera de Renda Variable i del VaR de la cartera de primeres matèries (actualment sense posició), assumint en ambdós casos correlació u amb la resta de grups de factors de risc.

A continuació consten els imports de VaR mitjà al 99% i horitzó temporal d'un dia atribuïbles als diferents factors de risc de CaixaBank. Els consums són moderats i es concentren en el risc de *spread* de deute corporatiu, risc de tipus d'interès, que inclou l'*spread* de crèdit del deute sobirà, i risc de volatilitat d'accions. Els imports del risc per a la resta dels factors tenen menys importància.

VAR PARAMÈTRIC PER FACTOR DE RISC

(Milions d'euros)

	VOLATILITAT							VOLATILITAT		
	TOTAL	TIPUS D'INTERÈS	TIPUS DE CANVI	TIPUS DE D'ACCIONS	PREU INFLACIÓ	PREU MERCADERIES	SPREAD DE CRÈDIT	TIPUS D'INTERÈS	TIPUS DE CANVI	TIPUS DE D'ACCIONS
VaR mitjà 2019	1,23	0,37	0,14	0,23	0,25	0,00	0,46	0,07	0,11	0,35

Els consums més elevats, fins a un màxim de 2,2 milions d'euros, es van assolir durant el mes de novembre, explicat per l'increment puntual de la sensibilitat de la cartera davant variacions dels nivells de la inflació.

D'altra banda, BPI adopta el VaR Paramètric al 99% amb un horitzó temporal de 10 dies com a mesura de referència de risc de mercat. Durant l'exercici 2019, el VaR mitjà i el VaR màxim al 99% amb horitzó temporal d'un dia de les activitats de negociació de BPI ha estat de 0,06 i 0,16 milions d'euros, respectivament.

Mesures complementàries al VaR

Com a mesura d'anàlisi, l'Entitat complementa les mesures del VaR amb les mètriques de risc següents, actualitzades setmanalment:

- El **VaR estressat** captura la pèrdua màxima deguda a moviments adversos en els preus de mercat en un període històric anual d'estrès, i es calcula amb un interval de confiança del 99% i un horitzó diari (posteriorment s'extrapola a l'horitzó regulatori de 10 dies de mercat multiplicant per l'arrel de 10). El càlcul del VaR estressat està palanquejat en la mateixa metodologia i infraestructura que el VaR històric. L'única diferència significativa és la finestra històrica seleccionada.
- El **risc incremental d'impagament i migracions** reflecteix el risc associat a les variacions en la qualitat creditícia o incompliment en les posicions de renda fixa i derivats de crèdit en cartera, amb un interval de confiança del 99,9%, horitzó anual i horitzó de liquiditat trimestral, que es justifica per l'elevada liquiditat de les emissions en cartera. L'estimació s'efectua mitjançant la simulació Montecarlo de possibles estats futurs de *rating* extern per emissor i emissió a partir de les matrius de transició publicades per les principals agències de *rating*, en què la dependència entre les variacions de qualitat creditícia entre els diferents emissors es modelitza mitjançant una còpula t-Student.

Els valors màxims, mínims i mitjans d'aquestes mesures durant aquest exercici, així com el seu valor al final del període de referència, es mostren a la taula següent.

RESUM MESURES DE RISC

(Milions d'euros)

	MÀXIM	MÍNIM	MITJÀ	ÚLTIM
VaR 1d	2,2	0,7	1,2	1,2
VaR estressat 1d	10,5	2,7	5,5	5,2
Risc Incremental	28,2	5,5	15,0	12,7

Els requeriments de capital per risc de mercat es determinen mitjançant models interns com l'agregació de les 3 mesures anteriors, amb un horitzó temporal de 10 dies de mercat. Es presenta a continuació:

REQUERIMENTS DE CAPITAL

(Milions d'euros)

	ÚLTIM VALOR	MITJANA 60D	EXCEDITS	MULTIPLICADOR	CAPITAL
VaR 10d	3,9	4,9	0	3	14,7
VaR Estressat 10d	16,4	16,6	0	3	49,9
Risc Incremental	12,7	14,8	-	-	14,8
TOTAL (*)					79,3

(*) Els càrrecs per VaR i VaR Estressat són anàlegs i corresponen al màxim entre l'últim valor i la mitjana aritmètica dels últims 60 valors multiplicada per un factor dependent del nombre de vegades que el resultat real diari ha estat inferior al VaR a dia estimat. D'una manera semblant, el capital per Risc Incremental és el màxim de l'últim valor i la mitjana aritmètica de les últimes 12 setmanes.

Backtesting

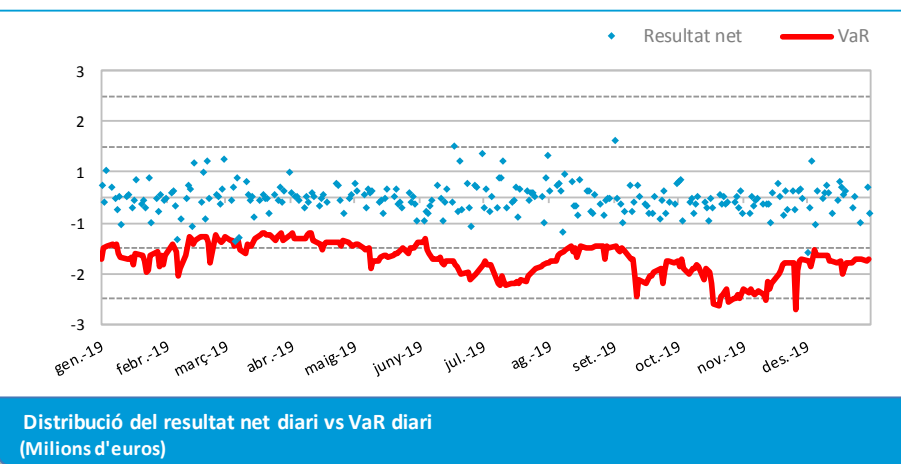
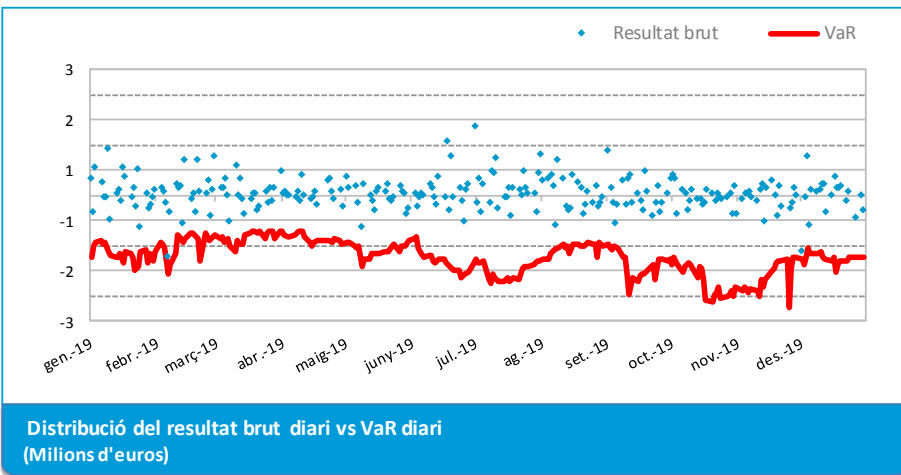
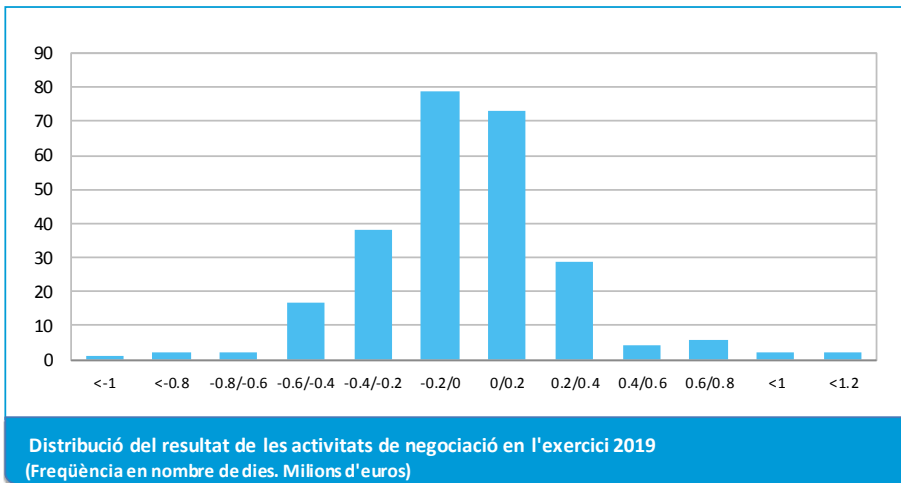
Per verificar la idoneïtat de les estimacions del model intern s'efectua la comparació dels resultats diaris amb la pèrdua estimada pel VaR, la qual cosa constitueix l'anomenat exercici de *Backtest*. Es fan dos exercicis de validació del model d'estimació de riscos:

- *Backtest* net (o hipotètic) que relaciona la part del resultat diari valorat a mercat o *marked-to-market* de les posicions vives al tancament de la sessió anterior amb l'import del VaR estimat amb horitzó temporal d'un dia, calculat amb les posicions vives al tancament de la sessió anterior. Aquest exercici és el més adequat per a l'autoavaluació de la metodologia.

- **Backtest brut (o real)** que avalua el resultat obtingut durant el dia (incloent-hi l'operativa intradia) amb l'import del VaR en l'horitzó d'un dia, calculat amb les operacions vives al tancament de la sessió anterior. D'aquesta manera, s'avalua la importància de l'operativa intradia en la generació de resultats i en l'estimació del risc.

El resultat diari utilitzat en ambdós exercicis de *backtesting* no incorpora marges, reserves, taxes o comissions.

Durant l'exercici no s'han produït excedits en els *backtesting* brut i net:



Stress test

Finalment, amb l'objectiu d'estimar les possibles pèrdues de la cartera en situacions extraordinàries de crisi, s'efectuen dos tipus d'exercicis de *stress* sobre el valor de les posicions de negociació:

- **Stress sistemàtic:** calcula la variació del valor de la cartera davant d'una sèrie determinada de canvis extrems en els principals factors de risc. Es consideren moviments paral·lels de tipus d'interès; moviments de pendent en diferents trams de la corba de tipus d'interès; variació del diferencial entre instruments subjectes a risc de crèdit i deute públic (diferencial *bo-swap*); moviments del diferencial de corbes EUR/USD; augment i disminució de volatilitat de tipus d'interès; variació de l'euro respecte a l'USD, el JPY i la GBP; variació de la volatilitat de tipus de canvi, preu d'accions, volatilitat d'accions i de preu de mercaderies.
- **Escenaris històrics:** considera l'impacte que tindrien sobre el valor de les posicions situacions realment esdevingudes en el passat.
- **Reverse Stress Test:** exercici que consisteix a partir d'un escenari d'alta vulnerabilitat atesa la composició de la cartera i determinar quina variació dels factors de risc condueixen a aquesta situació..

El conjunt de les mesures descrites permet afirmar que la gestió del risc de mercat de les posicions de negociació en els mercats s'adapta a les directrius metodològiques i de seguiment.

3.4.2.2. Mitigació del risc de mercat

Com a part del necessari seguiment i control dels riscos de mercat assumits, hi ha una estructura de límits globals de VaR que es complementa mitjançant la definició de sublímits, VaR estressat, risc incremental d'impagament i migracions, resultats de *Stress Test*, *Stop Loss* i sensibilitats per a les diferents unitats de gestió susceptibles de prendre risc de mercat.

Els factors de risc són gestionats mitjançant cobertures econòmiques en funció de la relació rendibilitat-risc que determina les condicions i expectatives del mercat, sempre dins els límits assignats.

Fora de l'àmbit de la cartera de negociació, es fa ús de cobertures comptables de valor raonable, que eliminen les possibles asimetries comptables que es puguin produir en el balanç i compte de pèrdues i guanys pel diferent tractament dels instruments coberts i la seva cobertura a mercat. En l'àmbit del risc de mercat, s'estableixen i monitoren límits per a cada cobertura, en aquest cas expressats com a ràtios entre el risc total i el risc dels elements coberts.

3.5. Risc operacional

3.5.1. Descripció general

El risc operacional es defineix com la possibilitat d'incórrer en pèrdues a causa d'errades o de la falta d'adequació de processos, personal, sistemes interns o bé esdeveniments externs. L'objectiu que es persegueix mitjançant la seva gestió és millorar la qualitat en la gestió del negoci aportant informació oportuna que permeti la presa de decisions que assegurin la continuïtat de l'organització a llarg termini, la millora en els seus processos i la qualitat de servei al client, intern o extern, complint el marc regulatori establert i optimitzant el consum de capital.

L'objectiu global es desagrega en objectius específics diferents:

- Identificar i anticipar els riscos operacionals existents i/o emergents.
- Adoptar mesures per mitigar i reduir de manera sostenible les pèrdues operacionals.
- Assegurar la pervivència a llarg termini de l'organització.
- Promoure l'establiment de sistemes de millora contínua dels processos operatius i de l'estructura de control.
- Aprofitar les sinergies en la gestió de riscos operacionals.
- Impulsar una cultura de gestió del risc operacional.
- Complir el marc regulatori establert i els requeriments per a l'aplicabilitat del model de gestió i càlcul escollits.

3.5.2. **Cicle del risc operacional**

Per bé que el mètode utilitzat per al càlcul de requeriments regulatoris de consum de capital és l'estàndard, el mesurament i gestió del risc operacional de l'Entitat s'empara en polítiques, processos, eines i metodologies sensibles al risc, d'acord amb les millors pràctiques del mercat.

Els riscos operacionals es classifiquen en quatre categories o nivells jeràrquics, des de més genèrics fins a més específics o detallats:

- **Nivell 1 i 2:** de la normativa regulatòria. El nivell 1 consta de 7 subcategories (Frau Intern, Frau Extern, Pràctiques de treball i seguretat en el lloc de treball, Clients, productes i pràctiques empresarials, Danys a actius físics, Interrupcions del negoci i errades en els sistemes, Execució i Lliurament i gestió de processos) i el Nivell 2 en 20 subcategories.
- **Nivell 3:** Nivell intern de l'Entitat a partir de la identificació de riscos detallats.
- **Nivell 4:** Riscos individuals, obtinguts després de l'assignació d'un risc nivell 3 en un procés o activitat.

El mesurament del risc operacional té els vessants següents:

■ **Mesurament qualitatiu**

Anualment es fan autoavaluacions de riscos operacionals que permeten: **i)** obtenir coneixement del perfil de risc operacional i els nous riscos crítics; **ii)** mantenir un procés normalitzat d'actualització de la taxonomia de riscos operacionals, que és la base sobre la qual es fonamenta la gestió d'aquest risc.

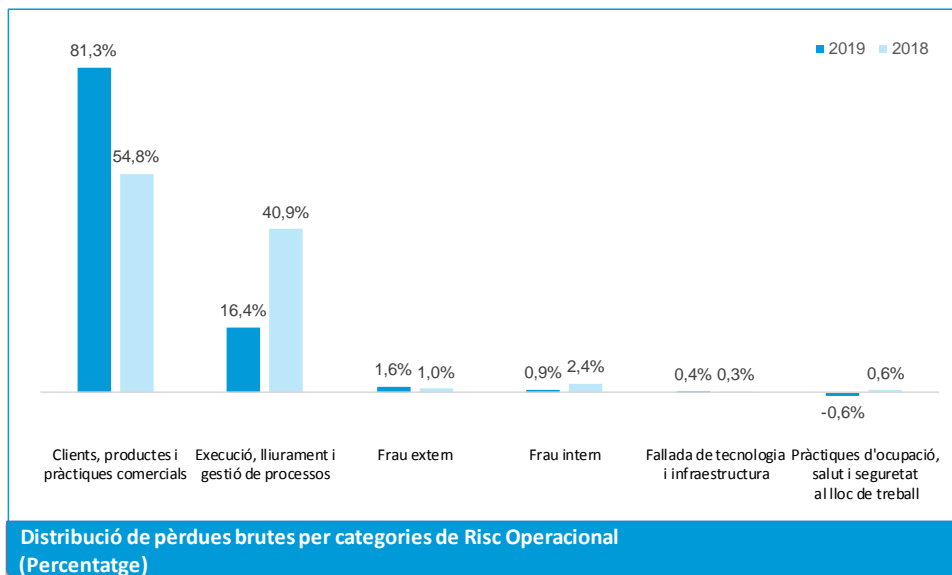
També es fa un exercici de generació d'escenaris hipotètics de pèrdues operacionals extremes, mitjançant una sèrie de tallers i reunions d'experts. L'objectiu és que aquests escenaris es puguin utilitzar per detectar punts de millora en la gestió i complementin les dades històriques internes i externes disponibles sobre pèrdues operacionals.

■ **Mesurament quantitatiu**

La base de dades de pèrdues operacionals internes és un dels eixos sobre els quals s'articula la gestió del risc operacional (i el futur càlcul del capital per a risc operacional). A aquest efecte, l'entorn tecnològic del sistema de risc operacional, per donar resposta a les diferents funcionalitats requerides, està completament integrat amb el sistema transaccional i amb el sistema informacional del banc.

Un **esdeveniment operacional** és la materialització d'un risc operacional identificat, un succés que origina una pèrdua operacional. És el concepte sobre el qual pivota tot el model de dades de la Base de Dades Interna. Els esdeveniments de pèrdua es defineixen com cadascun dels impactes econòmics individuals corresponents a una pèrdua o recuperació operacional.

A continuació es mostra la distribució de pèrdues brutes per tipus de risc:



Les dades històriques internes de pèrdues operacionals es complementen amb dades externes. Per això, l'Entitat es troba adscrita al consorci ORX (Operational Riskdata eXchange), que intercanvia de manera anònima informació de pèrdues operacionals de bancs a nivell mundial i permet la subagrupació geogràfica, entre altres funcionalitats per a la gestió del risc (servei de notícies, grups de treball, iniciatives metodològiques sobre risc operacional). ORX requereix a totes les seves entitats membres que les dades de pèrdues operacionals identificades es classifiquin sota una sèrie de paràmetres que aquesta defineix, alguns d'ells regulatoris i altres específics de l'organització. En aquest sentit, tots els esdeveniments de la base de dades han proporcionat els paràmetres requerits per ORX.

- A més, el mesurament a través d'Indicadors de Risc Operacional (KRI) és una metodologia quantitativa/qualitativa que permet: **i)** anticipar l'evolució dels riscos operacionals i promoure una visió *forward-looking* en la gestió del risc operacional i **ii)** aportar informació de l'evolució del perfil de risc operacional, així com les seves causes. Un KRI és una mètrica que permet detectar i anticipar variacions en els nivells d'aquest risc; el seu seguiment i gestió està integrat en l'eina corporativa de gestió del risc operacional. La seva naturalesa no està orientada a ser un resultat directe d'exposició al risc, sinó a ser mètriques a través de les quals es pugui identificar i gestionar de manera activa el risc operacional.

3.5.3. Mitigació del risc operacional

Amb la finalitat de mitigar el risc operacional es defineixen plans d'acció que impliquen la designació d'un centre responsable, la descripció de les accions que s'emprendran per a la mitigació del risc, un percentatge o grau d'avenç que s'actualitza periòdicament i la data de compromís final del pla. Això permet la mitigació per via de **i)** disminució de la freqüència d'ocurrència dels esdeveniments, així com de l'impacte; **ii)** posseir una estructura sòlida de control sustentat en polítiques, metodologies, processos i sistemes i **iii)** integrar en la gestió quotidiana de l'Entitat la informació que aporten les palanques de gestió dels riscos operacionals.

A més, hi ha un programa corporatiu d'assegurances davant el risc operacional que permet cobrir determinats riscos i s'actualitza anualment. La transmissió de riscos depèn de l'exposició, la tolerància i l'apetit al risc que hi hagi en cada moment.

3.6. Risc legal i regulatori

El risc legal i regulatori s'entén com les potencials pèrdues o disminució de la rendibilitat de l'Entitat a conseqüència de canvis en la legislació vigent, d'una incorrecta implementació d'aquesta legislació en els processos de l'Entitat, de la inadequada interpretació d'aquesta en les diferents operacions, de la incorrecta gestió dels requeriments judicials o administratius o de les demandes o reclamacions rebudes.

La seva gestió es fa seguint determinats principis d'actuació per tal d'assegurar que es compleixen els límits d'apetit i tolerància al risc definits en el Marc d'Apetit al Risc del Grup.

En aquest sentit, a l'entitat es fan actuacions de **seguiment i monitoratge constant de canvis regulatoris** en defensa de més seguretat jurídica i d'interessos legítims. A continuació, destaquem les principals iniciatives regulatòries i processos consultius en què l'entitat ha participat donada la seva rellevància:

- Revisió per la Comissió Europea de diferents Directives, en particular de: **i)** la Directiva de Crèdit al Consum (CCD), **ii)** la Directiva de Comercialització a distància de serveis financers destinats als consumidors, **iii)** la Directiva i Reglament sobre requisits de capital (CRD5 i CRR2), **iv)** la Directiva sobre reestructuració i resolució bancària (BRRD2), **v)** Reglament d'Índex de Referència (BMR), **vi)** la Directiva de mercats financers (MiFID 2) i la Directiva sobre la distribució d'assegurances (IDD) per a la integració de factors i riscos de sostenibilitat. Així mateix, s'ha fet seguiment de la implementació de la finalització dels acords de Basilea III i els desenvolupaments d'un marc legislatiu destinat a impulsar les finances sostenibles al si de la Unió Europea.
- A l'àmbit nacional, s'han abordat consultes públiques relatives a la modificació de la circular de publicitat dels productes i serveis bancaris i de modificació de l'Ordre de Transparència Bancària sobre obligacions d'informació sobre crèdit de durada indefinida associats a instruments de pagament, així com a la transposició de la Directiva per al foment de la implicació a llarg termini dels accionistes.
- En relació amb els riscos tecnològics, destaca la Guia de l'EBA sobre gestió de riscos de seguretat i tecnològics (ICT).
- En matèria fiscal s'han abordat les consultes relatives a les mesures tributàries dels Pressupostos Generals de l'Estat i la modificació de la Llei General Tributària per incorporar al dret espanyol la Directiva coneguda com a DAC 6.

Aquestes actuacions es coordinen al Comitè de Regulació, òrgan responsable de definir el posicionament estratègic de l'Entitat en qüestions relacionades amb la regulació financera, impulsar la representació dels interessos de l'entitat i coordinar l'avaluació regular de les iniciatives i propostes normatives que puguin afectar l'Entitat.

D'altra banda, es vetlla per l'**adequada implementació de les normes**. Així, destaquen:

- La Llei 5/2019, de 15 de març, reguladora dels **contractes de crèdit immobiliari** (LCI).
- El Reial Decret llei 19/2018, de 23 de novembre, de **serveis de pagament** i altres mesures urgents en matèria financera (PSD2).
- El Reial Decret llei 19/2017, de 24 de novembre, de **comptes de pagament bàsics**, trasllat de comptes de pagament i comparabilitat de comissions (PAD).

En el mateix sentit, l'Assessoria Jurídica coordina un conjunt de comitès (Comitè de Transparència, Comitè de Privacitat), l'objecte dels quals és el seguiment, en cada iniciativa del banc, de la seva adequació a les normes de protecció del consumidor i de la seva privacitat.

Per assegurar la correcta interpretació de les normes, a més d'una tasca d'estudi de la jurisprudència, i decisions de les autoritats competents, per tal d'ajustar la seva actuació a aquests criteris, addicionalment, es fa una consulta quan és necessari a les autoritats administratives competents. Per exemple:

- En matèria fiscal l'Entitat ha presentat diverses consultes tributàries vinculants per a ratificació de criteris interpretatius sobre deduïbilitat en l'IRPF de la comissió d'administració i custòdia de les participacions en fons d'inversió que reuneixen certs requisits, la determinació de la base imposable a l'efecte de l'IVA del servei d'assessorament no independent i assessorament simplificat de fons o el tractament en IVA de la mediació en relació amb determinats serveis financers.
- En matèria de protecció de dades, ha presentat diverses consultes a l'Agència Espanyola de Protecció de Dades sobre la condició de responsable del tractament en la prestació de serveis financers i la necessitat de consultar les Llistes Robinson davant tractaments basats en interès legítim.

En relació amb els processos judicials, i tenint en compte la litigiositat existent, l'Entitat disposa de polítiques, criteris, procediments d'anàlisi i seguiment d'aquests litigis. Aquests li permeten tant una gestió individualitzada de la defensa de cadascun d'ells com la identificació i actualització les provisions necessàries per cobrir els hipotètics perjudicis patrimonials, sempre que es consideri probable la seva ocurrència com a conseqüència de resolucions desfavorables, tant judicials com extrajudicials (per ex. reclamacions clients) administratives sancionadores, instades contra l'Entitat en els ordres civil, penal, tributari, contenciosos administratiu i laboral.

3.7. Risc de conducta

En el marc del risc operacional, segons definició regulatòria, el risc de conducta es defineix com el risc de l'Entitat d'aplicar criteris d'actuació contraris als interessos dels seus clients o altres grups d'interès, o actuacions o omissions per part de l'Entitat no ajustades al marc jurídic i regulatori, o a les polítiques, normes o procediments interns o als codis de conducta i estàndards ètics i de bones pràctiques. L'objectiu de l'Entitat és: **i)** minimitzar la probabilitat que es materialitzi aquest risc i **ii)** que, en cas que es materialitzi, les deficiències siguin detectades, reportades i solucionades amb celeritat.

La gestió del risc de conducta no correspon a una àrea específica sinó a tota l'Entitat, que, a través dels seus empleats, ha d'assegurar el compliment de la normativa vigent, aplicant procediments que traslladin aquesta normativa a l'activitat que fan.

Per tal de gestionar el risc de conducta, s'impulsa la difusió i promoció dels valors i principis d'actuació inclosos en el Codi Ètic i normes de conducta, i tant els seus membres com la resta d'empleats i directius han d'assumir el seu compliment com a criteri principal i orientador de la seva activitat diària. En virtut d'això, i com a primera línia de defensa, les àrees l'activitat de les quals està subjecta a riscos de conducta implanten i gestionen indicadors o controls de primer nivell que permeten detectar possibles focus de risc i actuar eficaçment per a la seva mitigació.

3.8. Risc tecnològic

També en el marc del risc operacional regulatori, el risc tecnològic es defineix com el risc de pèrdues degudes a la inadequació o els errors de *hardware* o de *software* de les infraestructures tecnològiques, deguts a ciberatacs o altres circumstàncies, que poden comprometre la disponibilitat, integritat, accessibilitat i seguretat de les infraestructures i les dades. El risc es desglossa en 5 categories que afecten les TIC (Tecnologies d'Informació i Comunicació): **i)** disponibilitat; **ii)** seguretat de la informació; **iii)** operació i gestió del canvi; **iv)** integritat de dades; i **v)** govern i estratègia.

El seu mesurament actual s'incorpora en un indicador RAF de seguiment mensual, calculat a partir d'indicadors individuals vinculats al govern de les tecnologies d'informació, la seguretat de la informació i les contingències tecnològiques. S'efectuen revisions periòdiques per mostreig que comproven la bondat de la informació i validen la metodologia de creació per als indicadors revisats.

Els marcs de govern disponibles donen resposta a aquest mesurament, i han estat dissenyats segons estàndards internacionals de reconegut prestigi, que apliquen als àmbits de:

- Govern TI, dissenyat i desenvolupat segons la Norma ISO 38500.
- Seguretat de la Informació, dissenyat i desenvolupat segons la Norma ISO 27001.
- Contingència Tecnològica, dissenyat i desenvolupat segons la Norma ISO 27031.

Particularment, la continuïtat de negoci es refereix a la capacitat d'una organització per seguir proporcionant els seus productes i prestant els seus serveis en nivells acceptables, prèviament establerts, després d'un incident perjudicial. La seva gestió consisteix a identificar possibles amenaces per a l'organització i el seu potencial impacte per a les operacions. Ofereix un marc per incrementar la resistència i la resiliència de l'organització de manera que pugui respondre eficaçment per tal de salvaguardar els interessos dels seus grups d'interès principals, la seva reputació, la seva marca i les seves activitats de generació de valor.

En aquest àmbit, CaixaBank ha adoptat i manté un Sistema de Gestió de la Continuïtat de Negoci (BCMS) basat en la norma internacional ISO 22301 i certificat per The British Standards Institution (BSI) amb el número BCMS 570347. Així mateix, CaixaBank ha estat designada operador crític d'infraestructures en virtut del que disposa la Llei 8/2011 i es troba sota la supervisió del Centre Nacional per a la Protecció de les Infraestructures Crítiques, dependent de la Secretaria d'Estat de Seguretat del Ministeri de l'Interior.

D'altra banda, CaixaBank manté un pla d'emergència general i diverses normatives internes sobre mesures de seguretat, entre les quals destaquen com a aspectes prioritaris: **i)** l'estratègia de ciberseguretat; **ii)** la lluita contra el frau a clients i intern; **iii)** la protecció de la informació; **iv)** la divulgació i govern de la seguretat; i **v)** la seguretat en proveïdors.

3.9. Altres riscos operacionals

Dins el Catàleg de Riscos, es defineix com les pèrdues o danys provocats per errors o fallades en processos, per esdeveniments externs o per l'actuació accidental o dolosa de tercers aliens a l'Entitat. Inclou, entre altres, factors de risc relacionats amb l'externalització, la utilització de models quantitativs (risc de model), la custòdia de valors o el frau extern.

El conjunt d'altres riscos operacionals té com a responsables de la seva gestió diària totes les àrees i empreses de l'Entitat dins els seus respectius àmbits. Això implica identificar, avaluar, gestionar, controlar i informar sobre els riscos operacionals de la seva activitat, col·laborant amb la Direcció de risc operacional de l'Entitat en la implementació del model de gestió.

Durant l'exercici 2019 s'ha aprovat la Política Corporativa de gestió d'externalitzacions i els seus riscos, que recull els últims requeriments regulatoris en relació amb aquesta operativa i suposa un important reforç del govern corporatiu dels riscos en els processos d'externalització.

**3.10. Risc de fiabilitat de la informació
financera**

El Risc de Fiabilitat de la Informació Financera es defineix al Catàleg de Riscos Corporatiu com els potencials perjudicis, econòmics o no, derivats de les deficiències en l'exactitud, integritat i criteris d'elaboració de les dades necessàries per a l'avaluació de la situació financera i patrimonial de l'Entitat. Forma part del conjunt de riscos operacionals regulatoris.

L'Entitat compta amb Polítiques Corporatives aprovades pel Consell d'Administració que estableixen el marc de control i gestió del risc, entre les quals destaquen:

- la Política corporativa sobre la divulgació i verificació de la informació financera, que estableix el marc de control sobre la informació financera rellevant de l'Entitat que es divulga a mercat.
- la Política corporativa sobre el Sistema de Control Intern sobre la Informació Financera, que estableix el marc de govern, disseny, implantació i correcte funcionament del SCIIF.
- Política Corporativa de Govern de la Informació i Qualitat de la Dada, que regula el govern de la dada i de presentació d'informes.

La gestió d'aquest risc comprèn, principalment, l'avaluació que la informació financera de l'Entitat compleix amb els principis següents:

- Les transaccions, els fets i altres esdeveniments recollits per la informació financera efectivament hi són i s'han registrat en el moment adequat (existència i ocurrència).
- La informació reflecteix la totalitat de les transaccions, fets i altres esdeveniments en els quals l'Entitat és part afectada (integritat).
- Les transaccions, els fets i altres esdeveniments es registren i valoren de conformitat amb la normativa aplicable (valoració).
- Les transaccions, els fets i altres esdeveniments es classifiquen, presenten i revelen en la informació financera d'acord amb la normativa aplicable (presentació, desglossament i comparabilitat).
- La informació financera reflecteix, en la data corresponent, els drets i obligacions a través dels corresponents actius i passius, de conformitat amb la normativa aplicable (drets i obligacions).

Per a la gestió i monitoratge del risc, l'Entitat té implementada una estructura de control intern basada en el model de 3 línies de defensa, descrit anteriorment:

- Les activitats de 1a línia de defensa sobre el procés de tancament comptable, pilar fonamental per a l'elaboració de la informació financera inclouen, entre d'altres, **i)** la definició dels criteris comptables a aplicar en l'Entitat, així com el tractament de les operacions i transaccions corporatives singulars; **ii)** la revisió de la raonabilitat dels judicis i estimacions així com de la resta d'evolucions de les magnituds comptables; **iii)** el seguiment de la implementació de nous circuits i normes comptables, així com l'anàlisi de les diferències entre impactes estimats i reals; **iv)** la intervenció i control comptable de les aplicacions i altres processos comptables; i **v)** la coordinació de les societats del Grup per a l'elaboració dels tancaments comptables consolidats.
- Les activitats de 2a línia de defensa inclouen, entre d'altres, **i)** el monitoratge i gestió del Sistema de Control Intern sobre la Informació Financera (SCIIF); **ii)** assessorament i/o definició de criteris per a la identificació, monitoratge, implantació i avaluació dels controls sobre la informació financera; **iii)** la revisió del compliment de les polítiques i **iv)** la identificació i seguiment de les debilitats de control intern identificades.
- Les activitats de 3a línia de defensa inclouen, entre d'altres, la revisió de la fiabilitat i integritat de la informació financera, incloent-hi l'efectivitat del SCIIF.

3.11.1. Risc estructural de tipus d'interès

Risc considerat com l'efecte negatiu sobre el valor econòmic de les masses del balanç o sobre el marge financer a causa de canvis en l'estructura temporal dels tipus d'interès i la seva afectació als instruments de l'actiu, passiu i fora de balanç del Grup no registrats en la cartera de negociació.

La gestió d'aquest risc per part de l'Entitat persegueix **i)** optimitzar el marge financer i **ii)** preservar el valor econòmic del balanç, considerant en qualsevol moment les mètriques i els llindars del marc d'apetit al risc pel que fa a volatilitat del marge financer i sensibilitat de valor.

L'anàlisi d'aquest risc es duu a terme considerant un conjunt ampli d'escenaris de tipus de mercat i té en compte l'impacte de totes les possibles fonts de risc estructural de tipus d'interès, això és: risc de repreu, risc de corba, risc de base i risc d'opcionalitat. En el cas del risc d'opcionalitat es té en compte l'opcionalitat automàtica, relacionada amb el comportament dels tipus d'interès i l'opcionalitat de comportament dels clients que no solament depèn dels tipus d'interès.

En el mesurament del risc de tipus d'interès l'Entitat aplica les millors pràctiques de mercat i les recomanacions dels reguladors utilitzant diverses tècniques de mesurament que permeten analitzar el posicionament de l'Entitat i la seva situació de risc. Entre aquestes, podem destacar:

- **Gap estàtic:** mostra la distribució contractual de venciments i revisions de tipus d'interès, en una data determinada, de les masses sensibles de balanç i/o fora de balanç. L'anàlisi GAP es basa en la comparació dels imports d'actius que es revisen o vencen en un determinat període i els imports de passius que es revisen o vencen en aquell mateix període.
- **Sensibilitat del marge d'interessos:** mostra l'impacte en el marge que canvis en la corba de tipus d'interès puguin provocar com a conseqüència de la revisió de les operacions del balanç. Aquesta sensibilitat s'obté comparant la simulació del marge d'interessos davant diferents escenaris de tipus d'interès (moviments paral·lels instantanis i progressius de diferents intensitats, així com de canvis de pendent). L'escenari més probable, obtingut a partir dels tipus implícits de mercat, incloent-hi les previsions d'evolució de negoci i de la gestió de cobertures, es compara amb altres escenaris de baixada o pujada de tipus i moviments paral·lels i no paral·lels en el pendent de la corba. La diferència entre aquests marges financers estressats en relació amb el marge financer de l'escenari base proporciona la mesura de sensibilitat o volatilitat del marge.
- **Valor econòmic del balanç:** es calcula com la suma de **i)** el valor raonable del net dels actius i passius sensibles als tipus d'interès dins balanç, **ii)** el valor raonable dels productes fora de balanç (derivats), més **iii)** el net del valor comptable de les partides d'actius i passius no sensibles als tipus d'interès.
- **Sensibilitat del valor econòmic:** es reavalua, per als diferents escenaris de tipus de mercat establerts per l'Entitat, el valor econòmic de les masses sensibles dins i fora de balanç i per diferència, respecte al Valor econòmic calculat amb els tipus de mercat actual, s'obté, de forma numèrica, la sensibilitat de valor en els diferents escenaris utilitzats.
- **VaR de balanç:** es defineix com la pèrdua màxima que el valor econòmic del balanç pot perdre en un període de temps determinat, aplicant preus i volatilitats de mercat així com efectes de correlació a partir d'un nivell de confiança i un horitzó temporal determinats.

La sensibilitat del marge d'interessos i del valor econòmic són mesures que es complementen i permeten una visió global del risc estructural de tipus d'interès, més centrada en el curt i mitjà termini en el primer cas, i en el mitjà i llarg termini en el segon.

Els quadres següents mostren, mitjançant un gap estàtic, la distribució de venciments i revisions de tipus d'interès de les masses sensibles del balanç de l'Entitat, al tancament de l'exercici:

MATRIU DE VENCIMENTS I REVALORACIONS DEL BALANÇ SENSIBLE

(Milions d'euros)

	1 ANY	2 ANYS	3 ANYS	4 ANYS	5 ANYS	> 5 ANYS	TOTAL
ACTIU							
Interbancari i Bancs Centrals	13.831	0	1.104	80	0	45	15.060
Crèdit a la clientela	152.471	15.141	4.725	4.384	2.838	18.005	197.564
Cartera de Renda Fixa	5.125	6.326	8.166	1.113	1.478	4.483	26.691
TOTAL ACTIU	171.427	21.467	13.995	5.577	4.316	22.533	239.315
PASSIU							
Interbancari i Bancs Centrals	17.702	125	85	51	23	247	18.233
Dipòsits de la clientela	94.680	20.526	13.231	9.011	6.973	52.792	197.213
Emissions	5.975	2.641	2.416	6.050	4.997	13.227	35.306
TOTAL PASSIU	118.357	23.292	15.732	15.112	11.993	66.266	250.752
DIFERÈNCIA ACTIU MENYS PASSIU							
PASSIU	53.070	(1.825)	(1.737)	(9.535)	(7.677)	(43.733)	(11.437)
COBERTURES	(20.709)	5.618	1.591	4.307	2.809	6.410	26
DIFERÈNCIA TOTAL	32.361	3.793	(146)	(5.228)	(4.868)	(37.323)	(11.411)

A continuació es presenta la sensibilitat del marge d'interessos i del valor econòmic de les masses sensibles del balanç per a un escenari de pujada i baixada de tipus d'interès instantani de 100 punts bàsics:

SENSIBILITAT DE TIPUS D'INTERÈS

(% incremental respecte a l'escenari base / tipus implícits de mercat)

	+100 PB	-100 PB (3)
Marge d'interessos (1)	9,26%	-2,60%
Valor patrimonial de les masses sensibles de balanç (2)	3,52%	-2,37%

(1) Sensibilitat a 1 any del marge d'interessos de les masses sensibles de balanç.

(2) Sensibilitat del valor econòmic base de les masses sensibles de balanç sobre Tier 1.

(3) En el cas d'escenaris de baixades de tipus, la metodologia interna aplicada permet que els tipus d'interès siguin negatius. Aquesta metodologia permet, als nivells de tipus actuals, que el *shock* de baixada pugui arribar a ser aproximadament d'un -1%. Per exemple, si els tipus d'interès de la corba EONIA són de -0,40%, els nivells de tipus d'interès assolits, en el *shock* de -100 punts bàsics, podrien arribar a ser del -1,40%.

Pel que fa a les eines i sistemes de mesurament, s'obté informació rellevant al nivell de transacció de les operacions del balanç sensible a partir de cadascuna de les aplicacions informàtiques que gestionen els diferents productes. A partir d'aquesta informació es preparen bases de dades amb un cert grau d'agregació, per accelerar els càlculs sense perdre qualitat ni fiabilitat en la informació ni en els resultats.

L'aplicació de gestió d'actius i passius es parametriza per recollir adequadament les especificitats financeres dels productes del balanç, incorporant models de comportament dels clients basats en informació històrica (models de prepagaments). Per a aquelles masses sense venciment contractual (comptes a la vista) s'analitza la seva sensibilitat als tipus d'interès que ve condicionada per la velocitat de translació dels tipus de mercat i pel seu termini esperat de venciment en funció de l'experiència històrica de comportament dels clients, considerant la possibilitat que el titular retiri els fons invertits en aquest tipus de productes. Per a la resta de productes, per tal de definir les hipòtesis de cancel·lació anticipada, s'utilitzen models interns que recullen variables de comportament dels clients, dels propis productes, variables estacionals, així com l'evolució dels tipus d'interès.

L'eina de projecció, també, s'alimenta amb el creixement pressupostat en el pla financer (volums, productes i marges) i amb informació dels diferents escenaris de mercat (corbes de tipus d'interès i de canvi) per fer una estimació adequada dels riscos associats al marge d'interessos i al valor econòmic de les masses sensibles del balanç.

Com a mesures de mitigació del risc estructural de tipus d'interès, l'Entitat duu a terme una gestió activa contractant en els mercats financers operacions de cobertura addicionals a les cobertures naturals generades en el mateix balanç, derivades de la complementarietat de la sensibilitat a variacions dels tipus d'interès de les operacions d'actiu i de passiu efectuades amb els clients o altres contrapartides.

El risc de tipus d'interès de balanç assumit per l'Entitat és inferior als nivells considerats com a significatius segons la normativa actual.

3.11.2. Risc estructural de tipus de canvi

Risc estructural de tipus de canvi respon al risc potencial en el valor de les masses afectes davant moviments dels tipus de canvi.

L'Entitat manté en el seu balanç actius i passius en moneda estrangera principalment com a conseqüència de la seva activitat comercial i les seves participacions en divisa, a més dels actius o passius en moneda estrangera originades com a conseqüència de la gestió que fa l'Entitat per mitigar el risc de tipus de canvi.

El contravalor en euros del conjunt d'actius i passius en moneda estrangera en el balanç de l'Entitat és el següent:

POSICIONS MONEDA ESTRANGERA

(Milions d'euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Efectiu, saldos en efectiu en bancs centrals i altres dipòsits a la vista	335	426
Actius financers mantinguts per negociar	2.304	1.840
Actius financers amb canvis en un altre resultat global	928	929
Actius financers a cost amortitzat	10.042	8.023
Participacions	2	4
Altres actius	179	147
TOTAL ACTIU EN MONEDA ESTRANGERA	13.790	11.369
Passius financers a cost amortitzat	6.787	5.807
Dipòsits	5.773	4.925
Bancs centrals	1.385	1.402
Entitats de crèdit	1.030	772
Clientela	3.358	2.751
Valors representatius de deute emesos	945	847
Altres passius financers	69	35
Altres passius	2.468	1.863
TOTAL PASSIU EN MONEDA ESTRANGERA	9.255	7.670

L'Entitat manté operativa de cobertura del risc de canvi que pot fer a través de la contractació d'operacions de comptat o de derivats financers que mitiguen el risc de les posicions d'actius i passius de balanç, però l'import nominal dels quals no queda reflectit de manera directa en el balanç sinó en comptes d'ordre de derivats financers. La gestió es fa segons la premissa de minimitzar els riscos de tipus de canvi assumits en l'activitat comercial, fet que explica la reduïda exposició de l'Entitat a aquest risc de mercat.

Les petites posicions romanents en moneda estrangera del balanç comercial i de l'activitat tesorera es mantenen majoritàriament davant d'entitats de crèdit i en divises de primera línia. Les metodologies utilitzades per a la quantificació són les mateixes i s'apliquen juntament amb els mesuraments de risc propis del conjunt de l'activitat tesorera.

A continuació es presenta el detall per moneda dels principals epígrafs del balanç:

DETALL PER MONEDA DE LES PRINCIPALS PARTIDES DEL BALANÇ – 31-12-2019

(Milions d'euros)

	EFECTIU*	AF MANTINGUTS PER NEGOCIAR	AF AMB CANVIS EN OCI	AF A COST AMORTITZAT	PF A COST AMORTITZAT	ALTRES PASSIUS
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 polonès)	30	0	0	748	0	3
CHF	7	0	0	261	0	0
Resta	83	(69)	1	746	535	(38)
TOTAL	335	2.304	928	10.042	6.787	2.468

DETALL PER MONEDA DE LES PRINCIPALS PARTIDES DEL BALANÇ – 31-12-2018

(Milions d'euros)

	EFECTIU*	AF MANTINGUTS PER NEGOCIAR	AF AMB CANVIS EN OCI	AF A COST AMORTITZAT	PF A COST AMORTITZAT	ALTRES PASSIUS
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 polonès)	85	0	0	442	0	2
CHF	6	0	0	235	0	0
Resta	86	(98)	1	452	375	(87)
TOTAL	426	1.840	929	8.023	5.807	1.863

AF: Actius financers; PF: Passius financers

(*) Efectiu, saldos en efectiu en bancs centrals i altres dipòsits a la vista

A causa de la reduïda exposició al risc de tipus de canvi i considerant les cobertures existents, la sensibilitat del valor econòmic del balanç no és significativa.

3.12. Risc de liquiditat i finançament

3.12.1. Descripció general

El risc de liquiditat i finançament es refereix al dèficit d'actius líquids, o limitació en la capacitat d'accés al finançament del mercat, per satisfer els venciments contractuals dels passius, els requeriments regulatoris o les necessitats d'inversió del Grup.

L'entitat gestiona aquest risc amb l'objectiu de mantenir uns nivells de liquiditat que permetin atendre de forma folgada els compromisos de pagament i que no puguin perjudicar l'activitat inversora per manca de fons prestables mantenint-se, en qualsevol moment, dins el marc d'apetit al risc. Els principis estratègics que se segueixen per complir aquest objectiu són:

- Sistema de gestió de liquiditat descentralitzat en dues unitats (subgrup BPI i subgrup CaixaBank) en què hi ha segregació de funcions per assegurar la gestió òptima i el control i seguiment dels riscos.
- Manteniment d'un nivell eficient de fons líquids per fer front als compromisos adquirits, per al finançament dels plans de negoci i per al compliment de les exigències regulatòries.
- Gestió activa de la liquiditat, que consisteix en el seguiment continu dels actius líquids i de l'estructura de balanç.
- Sostenibilitat i estabilitat de les fonts de finançament, basada en i) estructura de finançament basada principalment en dipòsits de la clientela i ii) finançament en mercats de capitals que complementa l'estructura de finançament.

L'estratègia de risc i apetit al risc de liquiditat i finançament s'articula a través de:

- la identificació dels riscos de liquiditat rellevants per a l'entitat;
- la formulació dels principis estratègics que l'entitat ha de seguir en la gestió de cadascun d'aquests riscos;

- la delimitació de mètriques rellevants per a cadascun d'aquests riscos;
- la fixació de llindars d'apetit, tolerància, límit i, si escau, *recovery*, al RAF;
- l'establiment de procediments de gestió i control per a cadascun d'aquests riscos, que inclouen mecanismes de monitoratge sistemàtic intern i extern;
- la definició d'un marc de *stress testing* i un Pla de Contingència de Liquiditat, que permet garantir la gestió del risc de liquiditat en situacions de crisi moderada i greu;
- i un marc dels Plans de Recuperació, on es formulen escenaris i mesures per a una situació de més estrès.

Amb caràcter particular, l'Entitat manté estratègies específiques en matèria de: **i)** gestió de la liquiditat intradia; **ii)** gestió de la liquiditat a curt termini; **iii)** gestió de les fonts de finançament/concentracions; **iv)** gestió dels actius líquids i **v)** gestió dels actius col·lateralitzats. Així mateix, l'Entitat compta amb procediments per minimitzar els riscos de liquiditat en condicions d'estrès mitjançant **i)** la detecció primerenca de les circumstàncies que la puguin generar; **ii)** minimització dels impactes negatius i **iii)** gestió activa per superar la potencial situació de crisi.

3.12.2. Mitigació del risc de liquiditat

A partir dels principis esmentats a l'apartat anterior s'elabora el Pla de Contingència, que té definit un pla d'acció per a cadascun dels escenaris de crisi establerts i en el qual es detallen mesures a nivell comercial, institucional i de comunicació per fer front a aquest tipus de situacions, i es preveu la possibilitat d'utilitzar la reserva de liquiditat o fonts de finançament extraordinàries. En cas que es produeixi una situació d'estrès, el coixí d'actius líquids es gestionarà amb l'objectiu de minimitzar el risc de liquiditat.

Entre les mesures habilitades per a la gestió del risc de liquiditat i amb sentit d'anticipació destaquen:

- Delegació de la Junta General d'Accionistes per emetre.
- Disponibilitat de diverses línies obertes amb **i)** l'ICO, sota línies de crèdit – mediació, **ii)** el BEI i **iii)** el Council of Europe Development Bank (CEB). A més, es disposa d'instruments de finançament amb el BCE per al qual es tenen dipositades una sèrie de garanties que permeten obtenir liquiditat de manera immediata:

DISPONIBLE EN PÒLISSA DE CRÈDIT BCE

(Milions d'euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Valor garanties lliurades com a col·lateral	46.001	46.698
Disposat	(11.554)	(26.819)
TLTRO II	(3.409)	(26.819)
TLTRO III	(8.145)	
Interessos meritats	44	268
TOTAL SALDO DISPONIBLE EN PÒLISSA BCE	34.491	20.147

- Manteniment de programes d'emissió per tal d'escurçar els terminis de formalització de l'emissió de valors al mercat

CAPACITAT D'EMISSIÓ DE DEUTE – 31-12-2019

(Milions d'euros)

	CAPACITAT TOTAL D'EMISSIÓ	
	NOMINAL	UTILITZAT
Programa de Pagarés (CNMV 10-07-2019) CaixaBank (1)	1.000	0
Programa de Renda fixa (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 milions d'euros.

(2) Ampliable a 5.000 milions d'euros.

- Capacitat d'emissió de títols garantits (cèdules hipotecàries, territorials...)

CAPACITAT D'EMISSIÓ DE CÈDULES 31-12-2019

(Milions d'euros)

	CAPACITAT D'EMISSIÓ	TOTAL EMÈS
Cèdules hipotecàries	2.633	49.859
Cèdules territorials	1.094	5.000

- Per facilitar la sortida en els mercats a curt termini, es disposa actualment de:
 - ◆ Línies interbancàries amb un important nombre d'entitats (nacionals i internacionals) així com bancs centrals.
 - ◆ Línies d'operació amb pacte de recompra amb diverses contrapartides nacionals i estrangeres.
 - ◆ Accés a Cambres de Contrapartida Central per a l'operativa d'operacions amb pacte de recompra (LCH SA - París, Meffclear - Madrid i EUREX - Frankfurt).
- El Pla de Contingència i el Recovery Plan inclouen un ampli ventall de mesures que permeten generar liquiditat en situacions de crisi de diversa naturalesa. Entre aquestes s'inclouen potencials emissions de deute *secured* i *unsecured*, recursos al mercat d'operacions amb pacte de recompra, etc. Per a totes se n'avalua la viabilitat davant diversos escenaris de crisi i es descriuen els passos necessaris per a la seva execució i el termini d'execució previst.

3.12.3. Situació de liquiditat

A continuació, es presenta un detall de la composició dels actius líquids de l'Entitat sota els criteris establerts per a la determinació dels actius líquids d'elevada liquiditat per al càlcul de la ràtio LCR (HQLA) i actius disponibles en pòlissa no considerats HQLAS:

ACTIUS LÍQUIDS (1)

(Milions d'euros)

	31-12-2019		31-12-2018	
	VALOR DE IMPORT MERCAT	PONDERAT APLICABLE	VALOR DE IMPORT MERCAT	PONDERAT APLICABLE
Actius Level 1	49.082	49.006	50.988	50.917
Actius Level 2A	0	0	0	0
Actius Level 2B	3.583	1.916	4.308	2.279
TOTAL ACTIUS LÍQUIDS D'ALTA QUALITAT (HQLAS) (2)	52.665	50.922	55.296	53.196
Actius disponibles en pòlissa no considerats HQLAS		30.330		16.836
TOTAL ACTIUS LÍQUIDS		81.252		70.033

(1) Dades corresponents al perímetre CaixaBank consolidat sense BPI (perímetre de report i compliment regulatori).

(2) Actius afectes per al càlcul de la ràtio LCR (Liquidity Coverage Ratio). Correspon a actius disponibles d'elevada qualitat per fer front a les necessitats de liquiditat en un horitzó de 30 dies sota un escenari d'estrès.

A continuació es presenten les ràtios de liquiditat i finançament per a l'Entitat:

RÀTIOS LCR i NSFR (1)

(Milions d'euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Actius líquids d'alta qualitat – HQLA (numerador)	50.922	53.196
Sortides d'efectiu netes totals (denominador)	28.164	26.215
Sortides d'efectiu	33.015	30.505
Entrades d'efectiu	4.851	4.290
RÀTIO LCR (COEFICIENT DE COBERTURA DE LIQUIDITAT) (%) (2)	181%	203%
RÀTIO NSFR (NET STABLE FUNDING RATIO) (%) (3)	129%	118%

(1) Dades corresponents al perímetre CaixaBank consolidat sense BPI (perímetre de report i compliment regulatori).

(2) LCR – ràtio regulatòria que té com a objectiu el manteniment d'un adequat nivell d'actius disponibles d'alta qualitat per fer front a les necessitats de liquiditat en un horitzó de 30 dies, sota un escenari d'estrès que considera una crisi combinada del sistema financer i de nom.

Segons el Reglament Delegat (UE) 2015/61 de la Comissió, de 10 d'octubre de 2014, pel qual es completa el Reglament (UE) núm. 575/2013 del Parlament Europeu i del Consell pel que fa al requisit de cobertura de liquiditat aplicable a les entitats de crèdit. El límit regulatori de la ràtio LCR és del 100%.

(3) NSFR - Ràtio regulatòria d'estructura de balanç que mesura la relació entre la quantitat de finançament estable disponible (ASF) i la quantitat de finançament estable requerida (RSF). El finançament estable disponible es defineix com la proporció dels recursos propis i aliens que es pot esperar que siguin estables durant l'horitzó temporal considerat d'un any. La quantitat de finançament estable requerit per una institució es defineix en funció de les característiques de liquiditat i venciments residuals dels seus diversos actius i de les seves posicions de balanç.

Càlcul de 31-12-2019 aplicant els criteris regulatoris establerts en el Reglament (UE) 2019/876 del Parlament Europeu i del Consell, de 20 de maig de 2019, que entra en vigor el juny de 2021. Els càlculs anteriors segueixen els criteris establerts per Basilea. El límit regulatori establert per a la ràtio NSFR és del 100% a partir de juny de 2021.

A continuació es presenten els principals *ratings* de qualificació creditícia:

RATING DE QUALIFICACIÓ CREDITÍCIA CAIXABANK

	DEUTE A LLARG TERMINI	DEUTE A CURT TERMINI	PERSPECTIVA	DATA D'AVALUACIÓ	CÈDULES HIPOTECÀRIES
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 cas de *downgrade* de la qualificació creditícia actual, es requereix l'entrega de col·laterals addicionals a determinades contrapartides o bé hi ha clàusules de reemborsament anticipat. A continuació es presenta el detall de l'impacte en la liquiditat derivada de reduccions d'1, 2 i 3 esglaons («notches»):

SENSIBILITAT DE LA LIQUIDITAT A VARIACIONS EN LA QUALIFICACIÓ CREDITÍCIA

(Milions d'euros)

	REBAIXA D'1 ESGLAÓ	REBAIXA DE 2 ESGLAONS	REBAIXA DE 3 ESGLAONS
Operacions de productes derivats (contractes CSA)*	0	2	5
Dipòsits adquirits amb entitats de crèdit*	0	1.274	1.274

(*) Els saldos presentats són acumulats per a cada reducció de qualificació

3.12.4. Asset encumbrance – Actius rebuts i lliurats en garantia

A continuació es detallen els actius que garanteixen determinades operacions de finançament i aquells que es troben lliures de càrregues:

ACTIUS QUE GARANTEIXEN OPERACIONS DE FINANÇAMENT I ACTIUS LLIURES DE CÀRREGA

(Milions d'euros)

	31-12-2019		31-12-2018	
	VALOR EN LLIBRES D'ACTIUS COMPROMESOS	VALOR EN LLIBRES D'ACTIUS NO COMPROMESOS	VALOR EN LLIBRES D'ACTIUS COMPROMESOS	VALOR EN LLIBRES D'ACTIUS NO COMPROMESOS
Instruments de patrimoni	0	2.154	0	3.185
Valors representatius de deute (1)	4.668	24.616	6.825	24.941
<i>dels quals: bons garantits</i>	2	9	5	4
<i>dels quals: bons de titulització d'actius</i>	0	92	0	0
<i>dels quals: emeses per Administracions públiques</i>	4.004	21.280	5.733	22.741
<i>dels quals: emeses per societats financeres</i>	417	1.894	906	1.432
<i>dels quals: emeses per societats no financeres</i>	245	1.340	181	764
Inversió creditícia (2)	45.181	175.450	65.705	157.900
Altres actius (3)	5.071	42.023	4.580	43.431
TOTAL	54.920	244.244	77.110	229.457

(1) Principalment correspon a actius cedits en operativa de cessió temporal d'actius i d'operacions de finançament del BCE.

(2) Principalment correspon a actius aportats com a garantia de bons de titulització, cèdules hipotecàries i territorials.

(3) Principalment correspon a efectiu lliurat com a garantia de l'operativa de derivats.

A continuació es detallen els actius rebuts en garantia, segregant els que estan lliures de càrrega dels que podrien comprometre's per obtenir finançament:

ACTIUS QUE GARANTEIXEN OPERACIONS DE FINANÇAMENT I ACTIUS LLIURES DE CÀRREGA

(Milions d'euros)

	31-12-2019		31-12-2018	
	VALOR RAONABLE D'ACTIUS COMPROMESOS	VALOR RAONABLE D'ACTIUS NO COMPROMESOS	VALOR RAONABLE D'ACTIUS COMPROMESOS	VALOR RAONABLE D'ACTIUS NO COMPROMESOS
Col·lateral rebut (1)	1.780	15.443	2.078	13.323
Instruments de patrimoni				
Valors representatius de deute	1.780	14.340	2.078	11.977
Altres garanties rebudes	0	1.103	0	1.346
Valors representatius de deute propis diferents de bons garantits o bons de titulització d'actius propis (2)	0	12	0	251
Bons garantits i de titulització d'actius propis emesos i no pignorats (3)	0	48.937	0	36.561
TOTAL	1.780	64.393	2.078	50.135

(1) Principalment correspon a actius rebuts en operativa d'adquisició temporal d'actius, operacions de préstec de valors i efectiu rebut com a garantia d'operativa de derivats

(2) Autocartera de deute sènior

(3) Correspon a autocartera de titulitzacions i cèdules hipotecàries / territorials.

Tot seguit es recull la ràtio d'actius col·lateralitzats:

RÀTIO D'ACTIUS COL·LATERALITZATS

(Milions d'euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Actius i col·lateral rebut compromès («numerador»)	56.700	79.188
Instruments de patrimoni		
Valors representatius de deute	6.448	8.903
Préstecs i partides a cobrar	45.181	65.705
Altres actius	5.071	4.580
Total actius + Total actius rebuts («denominador»)	316.387	321.968
Instruments de patrimoni	2.154	3.185
Valors representatius de deute	45.404	45.821
Inversió creditícia	220.631	223.605
Altres actius	48.198	49.357
RÀTIO ACTIUS COL·LATERALITZATS	17,92%	24,59%

Durant l'any 2019, la ràtio d'actius col·lateralitzats ha millorat respecte a la ràtio de 2018, amb una reducció de la ràtio de 6,67 punts percentuals a causa de la menor apel·lació al TLTRO i al mercat d'operacions amb pacte de recompra i a un menor saldo d'emissions garantides col·locades en mercat.

A continuació es recull la relació entre els passius garantits i els actius que els garanteixen:

PASSIUS GARANTITS

(Milions d'euros)

	31-12-2019		31-12-2018	
	PASSIUS COBERTS, PASSIUS CONTINGENTS O TÍTOLS CEDITS	ACTIUS, GARANTIES REBUDES I AUTOCARTERA EMESA (*)	PASSIUS COBERTS, PASSIUS CONTINGENTS O TÍTOLS CEDITS	ACTIUS, GARANTIES REBUDES I AUTOCARTERA EMESA (*)
Passius financers	45.882	52.558	65.440	76.175
Derivats	5.434	5.746	5.000	5.398
Dipòsits	23.883	27.242	42.109	49.046
Emissions	16.566	19.570	18.331	21.731
Altres fonts de càrregues	3.804	4.142	2.640	3.013
TOTAL	49.686	56.700	68.080	79.188

(*) Llevat de cèdules i bons de titulització compromesos.

3.12.5. Termini residual de les operacions

A continuació es presenta el detall per terminis de venciments contractuals dels saldos, de determinats epígrafs del balanç, en un escenari de condicions de normalitat de mercats:

TERMINI RESIDUAL DE LES OPERACIONS 31-12-2019

(Milions d'euros)

	A LA VISTA	<1 MES	1-3 MESOS	3-12 MESOS	1-5 ANYS	> 5 ANYS	TOTAL
Efectiu, saldos en efectiu en bancs centrals i altres dipòsits a la vista*	13.898	0	0	0	0	0	13.898
Actius financers mantinguts per negociar – Derivats	0	97	120	264	2.070	10.614	13.165
Actius financers mantinguts per negociar – Valors representatius de deute	0	40	21	69	363	212	705
Actius financers obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats	167	0	0	0	0	54	221
Actius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats	1	0	0	0	0	0	1
Actius financers a valor raonable amb canvis en patrimoni	1.730	34	321	476	10.391	3.364	16.316
Actius financers a cost amortitzat	3.422	12.695	9.774	17.715	45.438	136.995	226.039
Préstecs i bestretes	3.422	12.695	9.774	13.839	37.972	134.444	212.146
Valors representatius de deute	0	0	0	3.876	7.466	2.551	13.893
Derivats – Comptabilitat de cobertures	28	0	10	63	752	1.280	2.133
TOTAL ACTIU	19.246	12.866	10.246	18.587	59.014	152.519	272.478
Passius financers mantinguts per negociar – Derivats	28	74	166	187	1.214	7.141	8.810
Passius financers a cost amortitzat	190.539	6.245	4.898	18.531	26.539	14.067	260.819
Dipòsits	183.188	5.987	4.583	16.797	11.416	719	222.690
Bancs centrals	0	151	897	3.868	8.168	0	13.084
Entitats de crèdit	2.092	1.889	19	54	85	150	4.289
Clientela	181.096	3.947	3.667	12.875	3.163	569	205.317
Valors representatius de deute emesos	609	24	140	1.527	14.768	12.957	30.025
Altres passius financers	6.742	234	175	207	355	391	8.104
Derivats – Comptabilitat de cobertures	0	0	0	3	199	240	442
TOTAL PASSIU	190.567	6.319	5.064	18.721	27.952	21.448	270.071
Dels quals emissions majoristes netes d'autocartera i multicedents	0	0	229	1.151	13.139	17.147	31.666
DIFERÈNCIA ACTIU MENYS PASSIU	(171.321)	6.547	5.182	(134)	31.062	131.071	2.407

Els venciments de les operacions es projecten en funció del seu termini contractual i residual, sense considerar cap hipòtesi de renovació dels actius i/o passius. Per tal d'avaluar el gap negatiu en el curt termini cal considerar els aspectes següents:

- L'Entitat disposa d'un finançament detallista elevat, estable i de renovació probable.
- Hi ha garanties addicionals disponibles amb el Banc Central Europeu i capacitat de generar nous dipòsits instrumentalitzats mitjançant la titulització d'actius i l'emissió de cèdules hipotecàries i/o territorials.

El càlcul no considera hipòtesis de creixement, per la qual cosa s'ignoren les estratègies internes de captació neta de liquiditat, especialment important en el mercat detallista. Així mateix, tampoc no es té en compte la monetització dels actius líquids disponibles.

Amb relació a les emissions, les polítiques de l'Entitat tenen en compte una distribució equilibrada dels venciments, evitant-ne la concentració i duent a terme una diversificació en els instruments de finançament. Addicionalment, la dependència de l'Entitat dels mercats majoristes és reduïda.

3.13. Risc reputacional

El risc reputacional és el possible menyscabament de la capacitat competitiva que es produiria per deteriorament de la confiança en l'Entitat d'algun dels seus grups d'interès, a partir de l'avaluació que aquests grups efectuen d'actuacions o omissions, efectuades o atribuïdes per l'Entitat, la seva Alta Direcció, els seus Òrgans de Govern o per fallida d'entitats relacionades no consolidades (risc de *Step-In*).

Alguns àmbits de risc identificats per CaixaBank en el que es podria deteriorar aquesta confiança són, entre altres, els vinculats a el disseny i comercialització de productes, a sistemes i seguretat de la informació, a la necessitat d'impulsar aspectes ASG (Ambientals, Socials i de bon Govern) en el negoci, incloent per la seva cada vegada més rellevància els riscos relacionats amb el canvi climàtic; el desenvolupament del talent, la conciliació, la diversitat i salut laboral.

El seguiment del risc es fa a través d'indicadors seleccionats de reputació, tant interns com externs, provinents de les diferents fonts d'anàlisi de la percepció i expectatives dels *stakeholders*. Els indicadors de mesurament es ponderen en funció de la seva importància estratègica i s'agrupen en un quadre de comandaments de reputació que permet obtenir un Índex Global de Reputació (IGR). Aquesta mètrica permet fer un seguiment trimestral sectorial i temporal del posicionament, així com fixar els rangs i mètriques tolerats dins el RAF.

El principal instrument que permet fer un seguiment formal de la gestió del risc reputacional és la taxonomia de Riscos Reputacionals, el qual permet identificar i jerarquitzar els riscos en funció de la seva criticitat, fixar indicadors de seguiment de cada risc (KRI) i establir polítiques de cobertura i mitigació.

En el control i mitigació del risc reputacional impacta el desenvolupament de polítiques que cobreixen diferents àmbits de l'Entitat. A més, hi ha procediments i actuacions específiques de les àrees més directament implicades en la gestió dels principals riscos reputacionals, que permeten prevenir i/o mitigar la materialització del risc.

Així mateix, les Polítiques Internes de gestió del Risc Reputacional també inclouen impulsar plans de formació interna orientats a mitigar la materialització i efectes dels Riscos Reputacionals, establir protocols d'atenció a afectats per les actuacions del banc o definir plans de crisi i/o contingència en cas de materialització dels diferents riscos.

3.14. Risc actuarial

El risc actuarial deriva de l'activitat asseguradora del Grup, i no afecta els comptes individuals de l'Entitat.

3.15. Risc de rendibilitat de negoci

El risc de rendibilitat de negoci es refereix a l'obtenció de resultats inferiors a les expectatives del mercat o als objectius de l'Entitat que impedeixin, en darrera instància, assolir un nivell de rendibilitat sostenible per damunt del cost del capital.

Els objectius de rendibilitat, suportats per un procés de planificació financera i de seguiment, es defineixen en el Pla Estratègic del Grup, a tres anys, i es concreten anualment en el pressupost del Grup i en els reptes de la xarxa comercial.

El sistema de gestió del risc de rendibilitat de negoci de CaixaBank es fonamenta en 4 visions de gestió:

- Visió Grup: la rendibilitat global agregada a nivell Grup CaixaBank.
- Visió Negocis / Territoris: la rendibilitat dels negocis/territoris.
 - ◆ Visió Financera-Comptable: la rendibilitat dels diferents negocis corporatius.
 - ◆ Visió Comercial-Gestió: la rendibilitat de la gestió de la xarxa comercial de CaixaBank.
- Visió Pricing: la rendibilitat a partir de la fixació de preus de productes i serveis de CaixaBank.
- Visió Projecte: la rendibilitat dels projectes rellevants del Grup.

3.16. Risc de deteriorament d'altres

El risc de deteriorament d'altres actius es refereix a la reducció del valor en llibres de les participacions accionaries i dels actius no financers de l'Entitat, en concret:

- Participacions accionaries: posicions que formen la cartera de participacions accionaries de l'Entitat, excloent-ne aquelles sobre les quals exerceix control. Aquestes posicions poden tenir l'origen en decisions de gestió explícita de presa de posició, així com per integració d'altres entitats, o poden ser resultat d'una reestructuració o execució de garanties en el marc d'una operació originàriament de crèdit (vegeu Nota 3.3.6).
- Actius materials: la principal contribució és la dels actius immobiliaris, tant els d'ús propi com els actius adjudicats disponibles per a la venda i lloguer. Els actius adjudicats són majoritàriament propietat de la filial immobiliària de l'Entitat, BuildingCenter, SAU. En matèria de valoració dels actius adjudicats, es compleix amb la normativa sectorial vigent.
- Actius intangibles: inclou principalment els fons de comerç generats en processos de combinacions de negoci, assignats a una de les unitats generadores d'efectiu de l'Entitat, el *software*, així com altres actius intangibles de vida útil definida.
- Actius per impostos: principalment els actius fiscals diferits generats per les diferències temporàries existents entre els criteris d'imputació de resultats comptables i fiscals, així com els crèdits fiscals per deduccions i per bases imposables negatives que s'han generat tant en l'Entitat com en processos d'integració (tant els que provenen de la mateixa societat integrada com els generats en els exercicis de *Purchase Price Allocation*).

Per a la gestió del risc es fa la revisió del compliment de les polítiques així com el seguiment continu de les diferents mètriques, límits de riscos i l'eficax execució dels controls establerts. Així mateix es fa una anàlisi i revisió dels tests d'*impairment* i de recuperabilitat basats en metodologies generalment acceptades.

3.17. Risc de recursos propis i solvència

El risc de recursos propis i solvència respon a la potencial restricció de la capacitat del Grup CaixaBank per adaptar el seu volum de recursos propis a les exigències normatives o a la modificació del seu perfil de risc.

L'Entitat té com a objectiu mantenir un perfil de risc mitjà-baix i una confortable adequació de capital, per enfortir la seva posició. L'adequació de capital per cobrir eventuais pèrdues inesperades es mesura des de dues perspectives i metodologies diferents: el capital regulatori i el capital econòmic.

El capital regulatori de les entitats financeres està regulat per la CRR i la Directiva 2013/36/UE del Parlament Europeu i del Consell que van incorporar el marc normatiu de Basilea III (BIS III) a la Unió Europea. El capital regulatori és la mètrica *i*) requerida pels reguladors i *ii*) utilitzada per analistes i inversors per comparar entre entitats financeres. Així mateix, amb posterioritat a la transposició legal europea de 2013, el Comitè de Basilea i altres organismes competents han publicat normes i documents addicionals, amb noves especificacions en el càlcul de recursos propis. Això comporta un estat de permanent desenvolupament, per la qual cosa l'Entitat va adaptant contínuament els processos i els sistemes, per assegurar que el càlcul del consum de capital i de les deduccions de recursos propis estigui totalment alineat amb els nous requeriments establerts.

Per part seva, el capital econòmic és la base de l'estimació interna d'exigències de recursos propis que complementa la visió reguladora de la solvència i es correspon amb la mètrica utilitzada per a *i*) l'autoavaluació de capital, sent objecte de presentació i revisió periòdica en els òrgans corresponents del Grup; *ii*) actualitzar la Ràtio de Capital Econòmic, com a eina de control i seguiment i *iii*) calcular la Rendibilitat Ajustada al Risc (RAR) i el *Pricing*. A diferència del capital regulatori, el capital econòmic és sempre una estimació pròpia que s'ajusta en funció del nivell de tolerància al risc, volum i tipus d'activitat del Grup. D'aquesta manera, el capital econòmic complementa la visió regulatòria de solvència per aproximar-se al perfil de risc que assumeix el Grup en incorporar riscos no considerats, o considerats parcialment, en les exigències regulatòries.

A més dels riscos ja establerts en el Pilar I (risc de crèdit, de mercat i operacional), se n'addicionen d'altres també inclosos en el Catàleg de Riscos Corporatiu (per exemple, el risc estructural de tipus d'interès, el de liquiditat, negoci, actuarial, etc.).

El Grup disposa d'una Política Corporativa del Risc de Recursos Propis i Solvència que té com a finalitat establir els principis sobre els quals es determinen els objectius de capital en el Grup CaixaBank, així com assentar unes directrius comunes en relació amb el seguiment, control i gestió dels recursos propis que permetin, entre d'altres, mitigar aquest risc.

Aquests objectius de capital són públics i actualment es concreten en el Pla Estratègic 2019-2021 a situar la ràtio CET1 al voltant del 12% i constituir addicionalment un *buffer* d'1 punt percentual de coixí prudencial en l'horitzó del Pla per fer front a futurs canvis regulatoris.

4. Gestió de la solvència

Al quadre següent es detallen els recursos propis computables del Grup:

RECURSOS PROPIS COMPUTABLES

(Milions d'euros)

	31-12-2019		31-12-2018	
	IMPORT	EN %	IMPORT	EN %
Patrimoni net comptable	25.151		24.058	
Fons Propis Comptables	26.247		25.384	
Capital	5.981		5.981	
Resultat	2.074		1.985	
Reserves i altres	14.843		17.418	
Interessos minoritaris i OCI	(1.096)		(1.326)	
Resta d'instruments de CET1	(1.037)		(801)	
Ajust comptabilitat interessos minoritaris i OCI	6		(43)	
Altres ajustos (1)	(1.043)		(758)	
Instruments CET1	21.047		23.257	
Deduccions CET1	(6.327)		(6.457)	
Actius intangibles	(4.232)		(4.250)	
Actius per impostos diferits	(1.875)		(1.977)	
Resta de deduccions de CET1	(220)		(230)	
CET1	14.720	12,0%	16.800	11,5%
Instruments AT1	2.236		2.233	
Deduccions AT1				
TIER 1	16.956	13,5%	19.033	13,0%
Instruments T2	3.224		3.295	
Deduccions T2				
TIER 2	3.224	2,2%	3.295	2,3%
CAPITAL TOTAL	20.180	15,7%	22.328	15,3%
Altres instruments subordinats computables MREL (2)	5.680		2.303	
MREL SUBORDINAT	25.860	19,6%	24.631	16,9%
Altres instruments computables MREL (3)	3.362		2.943	
MREL (4)	29.222	21,8%	27.574	18,9%
ACTIUS PONDERATS PER RISC (APR)	147.880		145.942	

(*) A partir de l'01-01-2019, les dades regulatòries i *fully loaded* són iguals. Les xifres a 31-12-2018 són les previstes al final del període transitori (*fully loaded*) dels Estats COREP de cada període.

(1) Principalment previsió de dividendes pendents de pagament.

(2) Durant aquest any s'han fet cinc emissions de deute Senior Non-Preferred per un import nominal de 3.382 milions d'euros.

(3) Durant aquest any s'ha fet una emissió de deute Senior Preferred per un import nominal de 1.000 milions d'euros.

(4) El 24 d'abril de 2019, el Banc d'Espanya va notificar a CaixaBank el requeriment de MREL. D'acord amb aquesta comunicació, CaixaBank haurà d'assolir, a partir de l'1 de gener de 2021, un volum de fons propis i passius elegibles que pugi aproximadament al 22,5% dels APR a nivell consolidat.

A nivell individual, CaixaBank presenta unes ràtios de 13,8% CET1, 15,4% Tier 1 i 17,8% Capital Total, amb uns APR de 135.725 milions d'euros.

Al quadre següent es resumeixen els requeriments mínims dels recursos propis computables:

REQUERIMENTS MÍNIMS

(Milions d'euros)

	31-12-2019		31-12-2018	
	IMPORT	EN %	IMPORT	EN %
Requeriments mínims BIS III				
CET1 (*)	12.983	8,78%	12.770	8,75%
Tier 1	15.201	10,28%	14.959	10,25%
Capital total	18.159	12,28%	17.878	12,25%

(*) Inclou el mínim exigint pel Pilar 1 del 4,5%; el requeriment de Pilar 2 d'1,5%; el coixí de conservació de capital del 2,5%, el coixí AEIS (Altra Entitat d'Importància Sistèmica) del 0,25%. A partir de 2019 també s'incorpora el coixí per risc anticíclic específic del 0,03%.

Per al 2020, es mantenen els mateixos requisits que per al 2019, amb la particularitat que trimestralment s'haurà d'actualitzar el coixí anticíclic per les exposicions en tercers països.

En el quadre següent es presenta un detall de la ràtio de palanquejament:

RÀTIO DE PALANQUEJAMENT

(Milions d'euros)

	31-12-2019	31-12-2018*
Exposició	341.681	344.485
Ràtio de palanquejament (Tier 1/Exposició)	5,9%	5,5%

(*) Les xifres són les previstes al final del període transitori (*fully loaded*)

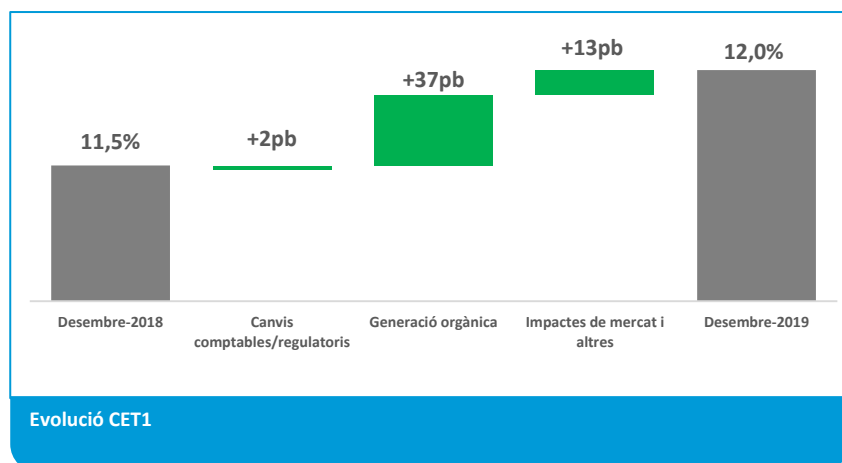
Tot seguit es detallen els moviments dels recursos propis computables:

MOVIMENTS DELS RECURSOS PROPIS COMPUTABLES

(Milions d'euros)

	31-12-2019		31-12-2018	
	IMPORT	EN %	IMPORT	EN %
CET1 A L'INICI DE L'EXERCICI	16.800	11,5%	17.323	11,7%
Moviments d'instruments CET1	856		(715)	
Benefici	1.705		1985	
Dividend previst	(897)		(1.016)	
Reserves	303		(455)	
Minoritaris	0		(318)	
Ajustos de valoració i altres	(255)		(911)	
Moviments de deduccions CET1 (1)	131		192	
Actius immaterials	18		(44)	
Actius fiscals diferits	102		(101)	
Resta de deduccions de CET1	11		337	
Deduccions AT1 cobertes per CET1	0		0	
CET1 AL FINAL DE L'EXERCICI	17.787	12,0%	16.800	11,5%
TIER 1 ADDICIONAL A L'INICI DE L'EXERCICI	2.233	1,5%	999	0,6%
Moviments d'instruments AT1	3		1.234	
Moviments de deduccions de CET1	0		0	
TIER 1 ADDICIONAL AL FINAL DE L'EXERCICI	2.236	1,5%	2.233	1,5%
TIER 2 A L'INICI DE L'EXERCICI	3.295	2,3%	5.023	3,4%
Moviments en instruments de Tier 2	(71)		(1.728)	
Emissions de subordinades	0		1.000	
Amortització emissions	0		(2.822)	
Resta	(71)		94	
Moviment de deduccions de Tier 2	0		0	
TIER 2 AL FINAL DE L'EXERCICI	3.224	2,2%	3.295	2,3%

A continuació es presenta un detall causal dels principals aspectes de l'exercici que han influït en la ràtio CET1:



La ràtio **Common Equity Tier 1 (CET1)** arriba al **12,0%** a 31 de desembre de 2019. La generació orgànica de l'any ha estat de +37 punts bàsics, els canvis regulatoris i comptables han tingut un impacte de +2 punts bàsics (dels quals -11 punts bàsics de primera aplicació de la NIIF 16, + 18 punts bàsics pel canvi en la comptabilitat dels compromisos de prestació amb els empleats i-5 punts bàsics per a l'ajust dels requeriments de risc de crèdit per al finançament immobiliari d'acord amb la normativa aplicable (vegeu l'article 128 del Reglament 575/2013 "regulació de requeriments de capital" (CRR))) i l'evolució dels mercats i altres impactes han suposat +13 punts bàsics.

Aquests nivells de CET1 estableixen les bases per assolir l'objectiu de capital fixat en el Pla estratègic 2019-2021, que se situa al voltant del 12%, amb un *buffer* d'un punt percentual addicional, que s'anirà constituint fins a finals del 2021, per fer front a futurs canvis en la regulació, entre els quals la finalització del marc de Basilea 3.

Tot seguit s'inclou informació sobre els requeriments de capital segons el mètode de càlcul del risc:

DETALL D'ACTIUS PONDERATS PER RISC I PER MÈTODE

(Milions d'euros)

	31-12-2019		31-12-2018	
	IMPORT	%	IMPORT	%
Risc de crèdit (1)	113.947	77,0%	111.740	76,6%
Mètode estàndard	62.069	42,0%	60.612	41,5%
Mètode IRB	51.878	35,0%	51.128	35,0%
Risc de les participacions	18.309	12,4%	19.177	13,1%
Mètode PD/LGD	5.915	4,0%	7.436	5,1%
Mètode simple	12.394	8,4%	11.709	8,0%
Mètode VaR	0	0,0%	32	0,0%
Risc de mercat	2.224	1,5%	1.916	1,3%
Mètode estàndard	1.232	0,8%	1.177	0,8%
Models interns (IMM)	992	0,7%	739	0,5%
Risc operacional	13.400	9,1%	13.109	9,0%
Mètode estàndard	13.400	9,1%	13.109	9,0%
TOTAL	147.880	100,0%	145.942	100,0%

(1) Inclou ajustos de valoració de crèdit (CVA), actius fiscals (DTA) i titulacions.

5. Distribució de resultats

La distribució del benefici de CaixaBank, SA de l'exercici 2019, que el Consell d'Administració, amb la informació disponible en la data de formulació d'aquests comptes anuals, acorda proposar a la Junta General d'Accionistes per a la seva aprovació, es presenta a continuació:

DISTRIBUCIÓ DE RESULTATS DE CAIXABANK, SA
(Milions d'euros)

	2019
Base de repartiment	
Pèrdues i guanys	2.074
Distribució:	
A Dividend (1)	897
A reserves	1.177
A reserva legal (2)	0
A reserva voluntària (3)	1.177
BENEFICI NET DE L'EXERCICI	2.074

(1) Inclou la proposta de pagament d'un dividend de 0,15 euros per acció, a abonar l'abril de 2020. L'import que consta com a total a distribuir és el màxim estimat, el qual es reduirà en funció del nombre d'accions en autocartera que CaixaBank tingui en el moment del pagament del dividend.

(2) No és necessari destinar part del benefici de l'exercici 2019 a reserva legal, atès que aquesta assoleix ja el 20% de la xifra del capital social (art. 274 de la Llei de Societats de Capital).

(3) Import estimat que es destina a la reserva voluntària. Aquest import s'incrementarà en la mateixa quantia en què es redueixi l'import destinat al pagament dels dividends (vegeu Nota 1 anterior). La remuneració corresponent a l'exercici 2019 dels instruments de capital AT1 emesos per CaixaBank, que puja a un total de 133 milions d'euros, s'entendrà abonada amb càrrec a aquest import de reserves voluntàries.

6. Retribució a l'accionista i beneficis per acció

6.1. Retribució a l'accionista

Els dividends distribuïts en l'exercici han estat els següents:

DIVIDENDS PAGATS – 2019

(Milions d'euros)

	EUROS PER ACCIÓ	IMPORT PAGAT EN EFECTIU	DATA D'ANUNCI	DATA DE PAGAMENT
Dividend complementari 2018	0,10	598	31-01-2019	15-04-2019
TOTAL	0,10	598		

6.2. Benefici per acció

A continuació es presenta el càlcul del benefici bàsic i diluït per acció del Grup, corresponent:

CÀLCUL DEL BENEFICI BÀSIC I DILUÏT PER ACCIÓ

(Milions d'euros)

	2019	2018
Numerador	1.572	1.902
Resultat atribuït a l'entitat dominant	1.705	1985
Menys: Import cupó participacions preferents (AT1)	(133)	(83)
Denominador (milers d'accions)	5.978	5.979
Nombre mitjà d'accions en circulació (1)	5.978	5.979
Nombre ajustat d'accions (benefici bàsic per acció)	5.978	5.979
Benefici bàsic per acció (en euros) (2)	0,26	0,32
Benefici diluït per acció (en euros) (3)	0,26	0,32

(1) Nombre d'accions en circulació a l'inici de l'exercici, exclouent-ne el nombre mitjà d'accions pròpies mantingudes en autocartera durant el període. S'han tingut en compte els ajustos retroactius de la NIC 33.

(2) Si s'hagués considerat el resultat individual de CaixaBank dels exercicis 2019 i 2018, el benefici bàsic seria de 0,32 i 0,19 euros per acció, respectivament.

(3) Les participacions preferents no tenen impacte en el càlcul del benefici diluït per acció en ser remota la seva convertibilitat. A més, els instruments de patrimoni net associats a components retributius no són significatius.

7. Combinacions de negocis i fusions
2019

El 31 de gener de 2019, el Consell d'Administració de CaixaBank, accionista únic tant de CaixaBank Consumer Finance com de CaixaBank Payments, va acordar per unanimitat fer una reorganització societària amb la finalitat de centralitzar l'activitat d'emissió i gestió de targetes, prestació de serveis de pagament i crèdit al consum del Grup CaixaBank.

La reorganització ha implicat la fusió per absorció de CaixaBank Payments (com a entitat absorbida) per part de CaixaBank Consumer (com a entitat absorbent), mitjançant la transmissió en bloc del patrimoni de la primera en benefici de la segona, que va adquirir en conseqüència, per successió universal, tots els drets i obligacions de la Societat Absorbida i l'extinció sense liquidació de la Societat Absorbida.

La societat resultat d'aquesta fusió passa a denominar-se CaixaBank Payments & Consumer EFC, EP, SA (d'ara endavant, «CaixaBank Payments & Consumer»). L'escriptura de fusió es va inscriure en el Registre Mercantil de Madrid el 25 de juliol de 2019.

Com a conseqüència d'aquesta fusió, s'ha fet la reordenació següent del perímetre societari (vegeu Nota 15):

- Promo Caixa, CaixaBank Payments & Consumer va subscriure un contracte de compravenda del 100% del capital social de Promo Caixa, titularitat de CaixaBank, per un preu total de 212 milions d'euros, registrant-se un benefici en la venda de 210 milions d'euros, registrat a l'epígraf «Guanyos o pèrdues en donar de baixa en comptes actius no financers, nets» del compte de pèrdues i guanyos adjunt.
- Comercia Global Payments, CaixaBank Payments & Consumer van subscriure un contracte de compravenda del 49% del capital social de Comercia Global Payments, titularitat de CaixaBank, per un preu total de 585 milions d'euros, amb un benefici en la venda de 496 milions d'euros, registrat a l'epígraf «Guanyos o pèrdues en donar de baixa en comptes actius no financers, nets» del compte de pèrdues i guanyos adjunt.

La venda de les participacions esmentades per part de la Societat ha estat formalitzada pel valor de mercat d'aquestes, que ha estat determinat, de manera consistent amb els rangs establerts per un expert independent, basats, principalment, en metodologies de descompte de fluxos, posteriorment contrastat amb metodologies de múltiples de comparables i de transaccions. Les principals hipòtesis utilitzades en els models de valoració es detallen a continuació:

HIPÒTESIS UTILITZADES
(Percentatge)

	PROMOCAIXA	COMERCIA GLOBAL PAYMENTS
Períodes de projecció	3 anys	3 anys
Taxa de descompte (1)	8,5%	7,7%
Taxa de creixement (2)	1,0%	1,9%
Altres (3)	-	15%

(1) Calculada sobre el tipus d'interès del bo espanyol a 10 anys, més una prima de risc.

(2) Correspon a la taxa de creixement del flux normalitzat, utilitzat per calcular el valor residual.

(3) Descompte per il·liquiditat associada a la naturalesa de la participació. Participació no controlada.

2018

Durant l'exercici 2018 no es van produir combinacions de negocis.

8. Retribucions del «personal clau de la direcció»

8.1. Remuneracions al Consell d'Administració

La Junta d'Accionistes de CaixaBank celebrada l'abril de 2019 va aprovar la política de remuneració dels membres del Consell d'Administració per a l'exercici 2019, de conformitat amb el sistema de remuneració previst en els Estatuts Socials i en el Reglament del Consell, així com amb el que disposen la Llei de Societats de Capital i la Llei 10/2014, de 26 de juny, d'ordenació, supervisió i solvència d'entitats de crèdit.

L'article 34 dels Estatuts Socials de CaixaBank estableix que la retribució dels consellers en la seva condició com a tals consistirà en una quantitat fixa anual la xifra màxima de la qual determinarà la Junta General d'Accionistes i es mantindrà vigent mentre la Junta General no n'acordi la modificació. Aquesta xifra màxima es destina a retribuir el conjunt de consellers en la seva condició de tals, i es distribueix de la manera que el Consell d'Administració consideri més oportuna, a proposta de la Comissió de Retribucions, pel que fa a la distribució entre els membres, en especial al President, que per l'exercici d'aquesta funció té establerta una retribució fixa addicional, i en consideració a les funcions i la dedicació de cadascun d'ells i a la seva pertinença a les diferents Comissions. Així mateix, de conformitat amb l'acord i subjecte als límits establerts per la Junta General d'Accionistes, els administradors podran ser retribuits amb l'entrega d'accions de la Societat o d'una altra companyia cotitzada del grup al qual pertanyi, d'opcions sobre aquestes o de retribucions referenciades al valor de les accions.

La remuneració dels consellers no executius, els quals mantenen una relació orgànica amb CaixaBank, i en conseqüència no disposen de contractes celebrats amb la societat per l'exercici de les seves funcions ni tenen reconegut cap tipus de pagament per terminació del càrrec de conseller, consisteix únicament en components fixos.

La remuneració dels consellers executius podrà consistir en una quantitat fixa, una quantitat complementària variable i també sistemes d'incentius, així com una part assistencial que podrà incloure sistemes de previsió i assegurances oportunes i, si escau, la Seguretat Social. El Conseller Delegat, en cas de cessament, no a causa de l'incompliment de les seves funcions, podrà tenir dret a una indemnització.

Adicionalment, davant l'enorme dificultat pràctica d'una pòlissa independent, els Consellers no executius formen part com a assegurats de la pòlissa de responsabilitat civil per a administradors i directius de l'Entitat, per cobrir les responsabilitats en què aquests puguin incórrer com a conseqüència de l'acompliment de les seves funcions. Els imports corresponents a la part de la prima imputable es consideren retribució en espècie.

Les remuneracions i altres prestacions meritades a favor de les persones que en aquests exercicis han integrat el Consell d'Administració de CaixaBank es detallen a continuació:

REMUNERACIONS AL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ

(Milers d'euros)

	CÀRREC	COMPONENTS FIXOS				COMPONENTS VARIABLES					TOTAL 2019	TOTAL 2018
		SOU	RETRIBUCIÓ PER PERTINENÇA AL CONSELL	RETRIBUCIÓ PER PERTINENÇA A COMISSIONS DEL CONSELL	RETRIBUCIÓ PER CÀRRECS EN SOCIETATS DEL GRUP*	RETRIBUCIÓ PER PERTINENÇA A CONSELLS FORA DEL GRUP (5)	RETRIBUCIÓ VARIABLE EN EFECTIU	SISTEMES DE RETRIBUCIÓ BASATS EN ACCIONS (6)	SISTEMA D'ESTALVI A LLARG TERMINI	ALTRES CONCEPTES (4)		
Gual, Jordi	President		1.090	60		235					1.385	1.503
Muniesa, Tomás (1)	Vicepresident		90	50	435	11					586	1.027
Gortázar, Gonzalo**	Conseller Delegat	1.561	90	50	560		381	552	509	59	3.762	3.547
	Conseller											
Vives, Francesc Xavier	Coordinador		128	72							200	178
Armenter, Marcelino (3)	Conseller		49	13							62	
Bassons, Maria Teresa	Consellera		90	30							120	123
Fisas, M. Verónica	Consellera		90	72							162	140
Fundación CajaCanarias, representada per la senyora Natalia Aznarez Gómez	Conseller		90	50							140	136
García-Bragado, Alejandro	Conseller		90	30							120	118
Garmendia, Cristina (3)	Consellera		48	13							61	
Garralda, Ignacio	Conseller		90	13							103	136
Ibarz, Javier (2)			24	13	18						55	217
Minc, Alain (2)			24	23							47	180
Moraleda, María Amparo	Consellera		90	104							194	183
Reed, John S.	Conseller		90	36							126	123
Rosell, Juan (2)			24	8	16						48	190
Sáinz de Vicuña, Antonio (2)	Conseller		24	28							52	203
Sanchiz, Eduardo Javier	Conseller		90	107							197	182
Serna, José	Conseller		90	50							140	140
Usarraga, Koro	Consellera		90	107							197	186
TOTAL		1.561	2.491	929	1.029	246	381	552	509	59	7.757	8.512

(*) Registrat en el compte de resultats de les societats respectives.

(**) El 2019 només el senyor Gonzalo Gortázar ha exercit funcions executives

(1) El senyor Tomás Muniesa va ser nomenat el 26 d'abril de 2018, i des d'aquella data fins al 22 de novembre de 2018 va ser Vicepresident Executiu. A partir d'aquella data és Vicepresident Dominical.

(2) El senyor Antonio Sáinz de Vicuña, el senyor Alain Minc, el senyor Juan Rosell i el senyor Javier Ibarz han estat baixa com a consellers el 2019.

(3) El senyor Marcelino Armenter i la senyora Cristina Garmendia van ser nomenats consellers el 5 d'abril de 2019.

(4) Inclou la retribució en espècie (les primes d'assegurança de salut i primes d'assegurança de vida pagades a favor dels consellers executius), interessos meritats sobre la retribució variable diferida, altres primes d'assegurança pagades i altres beneficis.

(5) Remuneracions percebudes per representació de l'Entitat en Consells d'Administració de societats cotitzades i d'altres amb representació, fora del grup consolidable

(6) Inclou 170 milers d'euros d'Instruments financers concedits durant l'exercici 2019 corresponents a l'incentiu provisional de el 1r cicle de l'Incentiu Anual Condicionat vinculat a el Pla Estratègic 2019-2021.

La Junta General Ordinària d'Accionistes celebrada el 5 d'abril de 2019 va acordar fixar en 16 el nombre de membres del Consell d'Administració. A 31 de desembre de 2019, el Consell d'Administració tenia 16 membres, i a 31 de desembre de 2018 i 2017 en tenia 18.

CaixaBank no té concretes obligacions en matèria de compromisos per pensions amb els membres, antics i actuals, del Consell d'Administració per la seva condició de consellers.

8.2. Remuneracions a l'Alta Direcció

La composició i el detall de les remuneracions a l'Alta Direcció de l'Entitat es presenten a continuació:

REMUNERACIONS A L'ALTA DIRECCIÓ

(Milers d'euros)

	2019	2018
Retribucions salarials (1)	9.288	8.698
Prestacions postocupació (2)	1.576	1.313
Altres prestacions a llarg termini	125	96
Altres càrrecs en societats del Grup	1.173	423
TOTAL	12.162	10.530
Remuneracions percebudes per representació de l'Entitat en Consells d'Administració de societats cotitzades i d'altres amb representació, fora del grup consolidable (3)	132	98
TOTAL REMUNERACIONS	12.294	10.628
Composició de l'Alta Direcció	11	10
Directors Generals	3	3
Directors Generals Adjunts	-	1
Directors Executius	7	5
Secretari General i del Consell	1	1

(1) Aquest import inclou la retribució fixa, en espècie i variable total assignada als membres de l'Alta Direcció. La retribució variable correspon a la part proporcional del bonus objectiu de l'exercici, estimant una consecució del 100%, incloent-hi també la part meritada del pla de retribució variable a llarg termini basat en accions (vegeu Nota 32). Inclou 755 milers d'euros d'Instruments financers concedits durant l'exercici 2019 corresponents a l'Incentiu provisional del 1r cicle de l'Incentiu Anual Condicionat vinculat a el Pla Estratègic 2019-2021.

(2) Inclou les primes de l'assegurança de previsió i els beneficis discrecionals de pensió.

(3) Registrat en el compte de resultats de les societats respectives.

Tots els contractes dels membres de l'Alta Direcció i el Conseller Delegat tenen compromisos de no-competència postcontractual d'una anualitat dels components fixos (pagadors en 12 mensualitats) i clàusules d'indemnització de la més alta de les quantitats entre una anualitat dels components fixos o el previst per imperatiu legal.

El conseller delegat té una clàusula d'indemnització d'1 anualitat dels components fixos de la remuneració. Per als membres de l'Alta Direcció, hi ha 8 per als quals la indemnització prevista per imperatiu legal resulta superior a 1 any i per als 3 restants, la indemnització prevista per imperatiu legal encara resulta inferior a 1 any.

Tot seguit es presenta el valor de les obligacions meritades en concepte de compromisos postocupació d'aportació definida amb Consellers Executius i l'Alta Direcció:

COMPROMISOS POSTOCUPACIÓ AMB CONSELLERS EXECUTIUS I ALTA DIRECCIÓ

(Milers d'euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Compromisos postocupació	15.130	15.904

**8.3. Una altra informació referent al
Consell d'Administració**

L'article 30 del Reglament del Consell d'Administració de CaixaBank regula les situacions de conflicte aplicables a tots els consellers, i estableix que el conseller haurà d'evitar les situacions que puguin suposar un conflicte d'interès entre la Societat i el Conseller o les seves persones vinculades, adoptant per a això les mesures que siguin necessàries.

El deure d'evitar situacions de conflicte d'interès imposa al conseller determinades obligacions, com abstenir-se de: **i)** fer directament o indirectament transaccions amb CaixaBank, llevat que es tracti d'operacions ordinàries, fetes en condicions estàndard per a tots els clients i d'escassa rellevància; **ii)** utilitzar el nom de la Societat ni invocar la seva condició de Conseller per influir indegudament en la realització d'operacions privades; **iii)** fer ús dels actius de la Societat i de valer-se de la seva posició en la Societat per obtenir un avantatge patrimonial o per a qualssevol fins privats; **iv)** aprofitar-se de les oportunitats de negoci de la Societat; **v)** obtenir avantatges o remuneracions de tercers diferents de la Societat i el seu grup associats a l'acompliment del seu càrrec, llevat que es tracti d'atencions de mera cortesia; i de **vi)** dur a terme activitats per compte propi o per compte d'altri que comportin una competència efectiva amb la societat, actual o potencial, o que, de qualsevol altra manera, el situïn en un conflicte permanent amb els interessos de CaixaBank.

Les obligacions esmentades podran ser dispensades en casos singulars, i en alguns casos requeriran l'aprovació de la junta d'accionistes.

El text del Reglament del Consell d'Administració està a disposició del públic a la pàgina web de CaixaBank (www.caixabank.com).

En qualsevol cas, els consellers han de comunicar al Consell d'Administració de CaixaBank qualsevol situació de conflicte, directe o indirecte, que ells o persones vinculades a ells puguin tenir amb l'interès de l'Entitat, els quals seran objecte de comunicació en els comptes anuals, tal com estableix l'article 229.3 de la Llei de Societats de Capital.

Durant l'exercici 2019, cap conseller ha comunicat cap situació que el situï en un conflicte d'interès amb l'Entitat, per bé que en les ocasions següents els consellers es van abstenir d'intervenir i votar en la deliberació d'assumptes en les sessions del Consell d'Administració:

CONFLICTES D'INTERÈS

CONSELLER	CONFLICTE
Jordi Gual Solé	Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu a la venda d'immobles a la Fundació Bancària "la Caixa".
Tomás Muniesa Arantegui	Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu a la venda d'immobles a la Fundació Bancària "la Caixa".
	Abstenció en la deliberació i votació d'acord relatiu a la concessió de finançament a persona vinculada.
	Abstenció en la deliberació i votació dels acords relatius a la seva remuneració corresponent a l'exercici 2019.
	Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu al compliment dels reptes individuals i corporatius 2018.
	Abstenció en la deliberació i votació dels acords relatius als reptes 2019.
	Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu a la seva reelecció com a Conseller Delegat.
Gonzalo Gortázar Rotaèche	Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu a la seva reelecció com a membre de la Comissió Executiva del Consell d'Administració.
Xavier Vives Torrents	Abstenció en la deliberació i votació d'acord relatiu a la concessió de finançament a persona vinculada.
Fundación CajaCanarias representada per Natalia Aznárez Gómez	Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu al seu nomenament com a membre del Comitè de Nomenaments.
Natalia Aznárez Gómez (representant persona física del conseller Fundación CajaCanarias)	Abstenció en la deliberació i votació d'acord relatiu a l'adquisició d'immobles propietat de la Fundació CajaCanarias.
	Abstenció en la deliberació i votació d'acord relatiu a la concessió de finançament a persona vinculada.
María Teresa Bassons Boncompte	Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu a la venda d'immobles a la Fundació Bancària "la Caixa".
	Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu a la seva reelecció com a membre de la Comissió de Nomenaments.
	Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu al seu nomenament com a membre de la Comissió de Remuneracions.
María Verónica Fisas Vergés	Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu a la proposta de celebració d'esdeveniments entre una societat vinculada a ella i CaixaBank.
	Abstenció en la deliberació i votació d'acord relatiu a la concessió de finançament a persona vinculada.

CONFLICTES D'INTERÈS

CONSELLER	CONFLICTE
Alejandro García-Bragado Dalmáu	Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu a la venda d'immobles a la Fundació Bancària "la Caixa".
Ignacio Garralda Ruiz de Velasco	Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu a l'ampliació del límit de la seva targeta de crèdit.
	Abstenció en la deliberació i votació d'acord relatiu a la concessió de finançament a persona vinculada.
	Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu a la seva reelecció com a membre de la Comissió Executiva del Consell d'Administració.
María Amparo Moraleda Martínez	Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu a la seva reelecció com a membre de la Comissió de Remuneracions.
John S. Reed	Abstenció en la deliberació i votació d'acord relatiu a la concessió de finançament a persona vinculada.
José Serna Masjà	Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu a la seva reelecció com a membre de la Comissió de Nomenaments.
Koro Usarraga Unsain	Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu a la venda d'immobles a la Fundació Bancària "la Caixa".
	Abstenció en la deliberació i votació d'acord relatiu a la concessió de finançament a persona vinculada.

Per part seva, el Reglament Intern de Conducta en l'àmbit del mercat de valors regula les situacions de conflicte d'interès i estableix l'obligació d'informar l'Àrea de Compliment Normatiu sobre les situacions de conflicte d'interès, propis o de les seves persones vinculades.

No hi ha cap relació familiar entre els membres del Consell d'Administració de CaixaBank i el col·lectiu de personal clau que compon l'Alta Direcció de CaixaBank.

Prohibició de la competència

En particular, l'article 229.1.f) de la Llei de Societats de Capital estableix que els membres del Consell d'Administració s'han d'abstenir de desenvolupar activitats per compte propi o per compte d'altri que comportin una competència efectiva, sigui actual o potencial, amb la societat o que, de qualsevol altra manera, els situïn en un conflicte permanent amb els interessos de la societat. D'altra banda, l'article 230 de la Llei de Societats de Capital permet dispensar el conseller d'aquesta prohibició en cas que no es pugui esperar dany per a la societat o, si s'espera, que es vegi compensat pels beneficis que es preveu obtenir de la dispensa. La dispensa s'ha de concedir mitjançant un acord exprés i separat de la Junta General.

En relació amb l'anterior, el conseller Ignacio Garralda va ser nomenat per la Junta General d'Accionistes de data 6 d'abril de 2017 amb la qualificació de conseller dominical, en representació de l'accionista Mutua Madrileña Automovilista, Sociedad de Seguros a Prima Fija («Mutua Madrileña»). El Sr. Garralda és President i Conseller Delegat de Mutua Madrileña, societat capçalera d'un grup empresarial que, igual que el Grup CaixaBank, està present en diferents sectors de l'activitat asseguradora i, així mateix, en l'àmbit de la gestió de fons de pensions, gestió de fons d'inversió i negoci immobiliari. Cal destacar que ambdues entitats mantenen una aliança estratègica a través de SegurCaixa Adeslas, societat participada per Mutua Madrileña (50%) i el Grup CaixaBank (49,92%) per al desenvolupament, la comercialització i la distribució en exclusiva d'assegurances generals a Espanya, sens perjudici que Mutua Madrileña competeix amb SegurCaixa Adeslas en tots els rams, tret del de la Salut; aquesta situació es preveu en el Pacte d'Accionistes subscrit per ambdues entitats.

En consideració a l'escassa rellevància del nivell de competència entre ambdós grups en els sectors d'assegurances, gestió de fons de pensions i de fons d'inversió i negoci immobiliari que, després de revisar la situació, es manté avui dia, i als avantatges que el Sr. Garralda aportaria al Consell d'Administració de CaixaBank derivats de la seva alta experiència i qualificació, facilitant a més un millor desenvolupament de l'actual aliança estratègica entre ambdós grups, la Junta General d'Accionistes de 6 d'abril de 2017 va acordar dispensar-lo de l'obligació de no-competència establerta a l'article 229.1 f) de la Llei de Societats de Capital i permetre-li, en el marc de la dispensa, l'exercici de càrrecs i funcions en les societats integrades en el grup de què és entitat dominant Mutua Madrileña i en societats participades directament o indirectament per Mutua Madrileña que derivin de la participació o de l'exercici de càrrecs i funcions a Mutua Madrileña. Així mateix, en el marc de la dispensa, el Consell d'Administració va aprovar un Protocol d'Actuacions específic dirigit a impedir danys per a CaixaBank com a conseqüència de l'exercici de les seves funcions de conseller, que és objecte de seguiment per part de la Societat.

D'altra banda, Marcelino Armenter va ser nomenat conseller a la Junta General celebrada el 5 d'abril de 2019, amb la qualificació de conseller dominical, en representació de l'accionista Fundació Bancària Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa" i de CriteríaCaixa, SAU (CriteríaCaixa). Des del gener de 2017 i fins al novembre de 2019, el Sr. Armenter era membre del Consell d'Administració del Grupo Financiero Inbursa, entitat mexicana especialitzada en la prestació de serveis financers, principalment a Mèxic. Per tant, en el moment del seu nomenament com a conseller de CaixaBank, el Sr. Armenter era conseller no executiu dominical del Grupo Financiero Inbursa. Va ser nomenat a proposta de CriteríaCaixa perquè aquesta és titular d'una participació

significativa en el Grupo Financiero Inbursa. CaixaBank té subscrits amb Grupo Financiero Inbursa acords de col·laboració i ambdues entitats actuen de manera directa en àrees geogràfiques que no se solapen, sinó que es complementen. Malgrat considerar que l'exercici de càrrecs i funcions del Sr. Armenter en el Grupo Financiero Inbursa no suposava competència efectiva amb la Societat, atès que l'article 229 de la Llei de Societats de Capital fa referència a competència «potencial», per evitar qualsevol risc de no complir els termes de la Llei i, en la mesura en què no s'esperava cap dany per a la Societat i que la seva incorporació al Consell d'Administració de CaixaBank aportaria rellevants avantatges derivats de la seva alta experiència i qualificació en el sector bancari, va proposar a la Junta d'Accionistes, a més del nomenament del Sr. Armenter com a conseller, la seva dispensa de l'obligació de no-competència establerta a l'article 229.1.f) de la Llei de Societats de Capital, i permetre-li l'exercici de qualssevol càrrecs i funcions al Grupo Financiero Inbursa. La proposta va ser aprovada per la Junta General el mateix dia 5 d'abril de 2019.

8.4. Drets de vot del «personal clau de la direcció»

Al tancament de l'exercici, els drets de vot (directes i indirectes) del «personal clau de la direcció» en el capital de l'Entitat són els següents:

DRETS DE VOT DELS MEMBRES DEL CONSELL

(Percentatge*)

	% DRETS DE VOT ATRIBUÏTS A LES ACCIONS		% DRETS DE VOT A TRAVÉS D'INSTRUMENTS FINANCERS		% TOTAL DE DRETS DE VOT
	DIRECTE	INDIRECTE	DIRECTE	INDIRECTE	
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. Teresa Bassons Boncompte					
Maria Verónica Fisas Vergés					
Fundación Caja Canarias	0,639				0,639
Alejandro García-Bragado Dalmau					
Cristina Garmendia Mendizábal					
Ignacio Garralda Ruiz de Velasco					
Amparo Moraleda Martínez					
John S. Reed					
Eduardo Sanchiz Irazu					
José Serna Masiá					
Koro Usarraga Unsain					
TOTAL	0,663		0,008		0,671

(*)% calculat sobre el capital escripturat a

DRETS DE VOT D'ALTA DIRECCIÓ

(Percentatge*)

	% DRETS DE VOT ATRIBUÏTS A LES ACCIONS		% DRETS DE VOT A TRAVÉS D'INSTRUMENTS FINANCERS		% TOTAL DE DRETS DE VOT
	DIRECTE	INDIRECTE	DIRECTE	INDIRECTE	
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
Senyor 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

(*)% calculat sobre el capital escriturat a

9. Efectiu, saldos en efectiu en bancs centrals i altres dipòsits a la vista

El detall dels saldos d'aquest epígraf és el següent:

DETALL D'EFECTIU, SALDOS EN BANCS CENTRALS I ALTRES DIPÒSITS A LA VISTA
(Millions d'euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Efectiu	2.375	2.188
Saldo en efectiu en bancs centrals	11.209	13.834
Altres dipòsits a la vista	314	417
TOTAL	13.898	16.439

El saldo en efectiu en bancs centrals inclou els saldos mantinguts per al compliment del coeficient de reserves mínimes obligatòries en el banc central en funció dels passius computables. Les reserves exigides es remuneren al tipus d'interès de les operacions principals de finançament de l'Eurosistema.

10. Actius i passius financers mantinguts per negociar
10.1. Derivats de negociació

El detall dels saldos d'aquest epígraf és el següent:

DETALL DE DERIVATS DE NEGOCIACIÓ (PRODUCTE I CONTRAPART)

(Milions d'euros)

	31-12-2019		31-12-2018	
	ACTIU	PASSIU	ACTIU	PASSIU
Compravenda de divises no vençudes	246	250	402	406
Compres de divises contra euros	120	53	219	33
Compres de divises contra divises	47	58	138	131
Vendes de divises contra euros	79	139	45	242
Compravenda d'actius financers				1
Compres				
Vendes				1
Opcions sobre accions	221	228	197	253
Comprades	221		197	
Emeses		228		253
Opcions sobre tipus d'interès	91	95	101	117
Comprades	91		101	
Emeses		95		117
Opcions sobre divises	46	20	130	82
Comprades	46		130	
Emeses		20		82
Altres operacions sobre accions i tipus d'interès	9.526	6.191	12.008	12.766
Permutes financeres sobre accions	43	85	106	56
Acords sobre tipus d'interès futurs (FRA)				
Permutes financeres sobre tipus d'interès	9.483	6.106	11.902	12.710
Derivats de crèdits				12
Venuts				12
Derivats sobre mercaderies i altres riscos	3.035	2.026	3.195	2.291
Permutes financeres	3.031	2.021	3.190	2.283
Comprades	4	5	5	8
TOTAL	13.165	8.810	16.033	15.928
De què: contractats en mercats organitzats	27	34	31	77
De què: contractats en mercats no organitzats	13.138	8.776	16.002	15.851

Majoritàriament, l'Entitat cobreix de manera individualitzada el risc de mercat associat als derivats contractats amb clients mitjançant la contractació de derivats simètrics en mercat i procedeix al registre d'ambdós en la cartera de negociació. D'aquesta manera, el risc de mercat generat per aquesta operativa resulta poc significatiu.

10.2. Instruments de patrimoni

El detall dels saldos d'aquest epígraf és el següent:

DETALL D'INSTRUMENTS DE PATRIMONI

(Milions d'euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Accions de societats espanyoles	370	267
Accions de societats estrangeres		
TOTAL	370	267

10.3. Valors representatius de deute

El detall dels saldos d'aquest epígraf és el següent:

DETALL DE VALORS REPRESENTATIUS DE DEUTE**

(Milions d'euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Deute Públic espanyol*	365	605
Deute Públic estranger*	112	21
Emesos per entitats de crèdit	97	45
Altres emissors espanyols	76	37
Altres emissors estrangers	55	33
TOTAL	705	741

(*) Vegeu Nota 3.3.3, apartat «Concentració per risc sobirà».

(**) Vegeu classificació per ratings a la Nota 3.3.3, apartat «Concentració per qualitat creditícia».

10.4. Posicions curtes de valors

El detall dels saldos d'aquest epígraf és el següent:

DETALL DE POSICIONS CURTES DE VALORS

(Milions d'euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Per descoberts en cessions	471	399
Valors representatius de deute – públic*	401	347
Valors representatius de deute – Altres emissors	70	52
TOTAL	471	399

Obligacions contractuals al venciment del passiu financer

(*) Nota 3.3.3.3, apartat «Concentració per risc sobirà».

Les posicions curtes per descoberts en cessions de «Valors representatius de deute» són operacions a curt termini contractades amb l'objectiu de compensar les posicions no registrades en balanç que han estat venudes o cedides temporalment.

11. Actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats

El detall dels saldos d'aquest epígraf és el següent:

DETALL D'ACTIUS FINANCERS NO DESTINATS A NEGOCIACIÓ VALORATS OBLIGATÒRIAMENT A VALOR RAONABLE AMB CANVIS EN RESULTATS

(Milions d'euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Instrumentos de patrimoni	55	61
Valors representatius de deute	0	85
Préstecs i bestretes	166	327
Clientela	166	327
TOTAL	221	473

12. Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global

El detall dels saldos d'aquest epígraf és el següent:

DETALL D'ACTIUS FINANCERS A VALOR RAONABLE AMB CANVIS EN UN ALTRE RESULTAT GLOBAL

(Milions d'euros)

	31-12-2019	31-12-2018 (*)
Instruments de patrimoni	1.729	2.857
Accions de societats cotitzades	1.617	2.693
Accions de societats no cotitzades	112	164
Valors representatius de deute*	14.587	17.046
Deute Públic espanyol	9.560	13.886
Deute Públic estranger	3.259	2.045
Emesos per entitats de crèdit	211	144
Altres emissors espanyols	38	36
Altres emissors estrangers	1.519	935
TOTAL	16.316	19.903
Instruments de patrimoni		
De què: plusvàlues latents brutes		10
De què: minusvàlues latents brutes	(1.157)	(1.082)
Valors representatius de deute		
De què: plusvàlues latents brutes	496	298
De què: minusvàlues latents brutes	(4)	(27)

(*) Vegeu classificació per ratings a la Nota 3.3.3. «Concentració per qualitat creditícia».

12.1. Instruments de patrimoni

El detall del moviment d'aquest epígraf és el següent:

MOVIMENTS D'INSTRUMENTS DE PATRIMONI – 2019

(Milions d'euros)

	31-12-2018	COMPRES I AMPLIACIONS DE CAPITAL	VENDES I REDUCCIONS DE CAPITAL	GUANYS (-) / PÈRDUES (+) TRANSFERIDES A RESERVES	AJUSTOS A VALOR DE MERCAT I DIFERÈNCIES DE CANVI	TRASPASSOS I ALTRES	31-12-2019
Telefónica, SA (Nota 14)	1.905				(289)		1.616
Repsol	786		(943)	106	51		0
Altres	166	1	(42)	(26)	15	(1)	113
TOTAL	2.857	1	(985)	80	(223)	(1)	1.729

MOVIMENTS D'INSTRUMENTS DE PATRIMONI – 2018

(Milions d'euros)

	31-12-2017	1a APLICACIÓ CIRCULAR 4/2017 (NOTA 1)	01-01-2018	COMPRES I AMPLIACIONS DE CAPITAL	VENDES I REDUCCIONS DE CAPITAL	GUANYS (-) / PÈRDUES (+) TRANSFERIDES A RESERVES	AJUSTOS A VALOR DE MERCAT I DIFERÈNCIES DE CANVI	TRASPASSOS I ALTRES	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
Altres	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 setembre de 2018, l'Entitat va iniciar la desinversió en la participació en Repsol, en línia amb les pautes marcades a l'actual pla estratègic. L'impacte derivat en els comptes anuals de l'exercici 2018 de la pèrdua d'influència significativa en la participació en Repsol, després de l'execució dels contractes d'*equity swap* i la reclassificació de la participació residual a l'epígraf «Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global» del balanç va pujar a una pèrdua bruta de 163 milions d'euros.

La informació financera rellevant dels instruments de patrimoni més rellevants classificats en aquest apartat és la següent:

INFORMACIÓ FINANCERA DE LES PARTICIPACIONS MÉS RELLEVANTS

(Milions d'euros)

DENOMINACIÓ SOCIAL	ADREÇA	% PARTICIPACIÓ	% DRETS DE VOT	PATRIMONI ÚLTIM RESULTAT NET	RESULTAT PUBLICAT
Telefónica, SA (1)	Madrid – Espanya	5,00%	5,00%	25.235	1.344
Societat de gestió d'Actius Procedents de la Reestructuració Bancària, SA (Sareb) (2)	Madrid – Espanya	12,24%	12,24%	(5.135)	(878)
Caser, Compañía de Seguros y Reaseguros, SA (2) (3)	Madrid – Espanya	5,47%	5,47%	1.189	87

(1) Entitats cotitzades. La informació relativa al patrimoni net i últim resultat publicat és a 30-09-2019.

(2) Entitats no cotitzades. La informació relativa al patrimoni net i últim resultat publicat és a 31-12-2018.

(3) En data 23 de gener de 2020, el Grup CaixaBank ha assolit un acord per a la venda de la seva participació directa i indirecta en l'11,51% de Caser per un preu estimat de 128 milions d'euros. L'operació no generarà un impacte patrimonial significatiu per a l'Entitat.

12.2. Valors representatius de deute

El detall del moviment d'aquest epígraf és el següent:

MOVIMENTS DE VALORS REPRESENTATIUS DE DEUTE – 2019

(Milions d'euros)

	DE STAGE 1:	DE STAGE 2:	DE STAGE 3:	TOTAL
Saldo ajustat inici de l'exercici	17.046			17.046
Més:				
Compres	9.510			9.510
Interessos	0			0
Plusvàlues/(minusvàlues) contra ajustos de patrimoni net (Nota 22)	221			221
Menys:				
Vendes i amortitzacions	(11.829)			(11.829)
Imports transferits al compte de pèrdues i guanys (Nota 30) *	(163)			(163)
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	14.587			14.587

(*) El 2019 s'han fet vendes de cartera de renda fixa per un import de 7.036 milions d'euros d'import nominal amb un benefici de 171 milions d'euros, incloent-hi el benefici recollit per cancel·lació de cobertures associades.

MOVIMENTS DE VALORS REPRESENTATIUS DE DEUTE – 2018

(Milions d'euros)

	DE STAGE 1:	DE STAGE 2:	DE STAGE 3:	TOTAL
Saldo a l'inici de l'exercici	13.719			13.719
Més:				
Compres	8.452			8.452
Interessos	51			51
Plusvàlues/(minusvàlues) contra ajustos de patrimoni net (Nota 22)	(177)			(177)
Menys:				
Vendes i amortitzacions	(4.953)			(4.953)
Imports transferits al compte de pèrdues i guanys (Nota 30)	(46)			(46)
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	17.046			17.046

(*) El 2018 s'han fet vendes de cartera de renda fixa per un import de 4.540 milions d'euros d'import nominal amb un benefici de 126 milions d'euros, incloent-hi el benefici recollit per cancel·lació de cobertures associades.

13. Actius financers a cost amortitzat

El detall dels saldos d'aquest epígraf és el següent:

DETALL D'ACTIUS FINANCERS A COST AMORTITZAT 31-12-2019

(Milions d'euros)

	SALDO BRUT	AJUSTOS PER VALORACIÓ			SALDO EN BALANÇ
		FONS DE DETERIORAMENT	INTERESSOS MERITATS	COMISSIONS ALTRES	
Valors representatius de deute	13.893		99		13.992
Préstecs i bestretes	212.146	(3.576)	355	(211)	208.943
Entitats de crèdit	4.353	(2)	4		4.355
Clientela	207.793	(3.574)	351	(211)	204.588
TOTAL	226.039	(3.576)	454	(211)	222.935

DETALL D'ACTIUS FINANCERS A COST AMORTITZAT 31-12-2018

(Milions d'euros)

	SALDO BRUT	AJUSTOS PER VALORACIÓ			SALDO EN BALANÇ
		FONS DE DETERIORAMENT	INTERESSOS MERITATS	COMISSIONS ALTRES	
Valors representatius de deute	13.804		90		13.894
Préstecs i bestretes	213.219	(4.394)	367	(236)	209.028
Entitats de crèdit	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. Valors representatius de deute

El detall dels saldos nets d'aquest epígraf és el següent:

DETALL DE VALORS REPRESENTATIUS DE DEUTE

(Milions d'euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Deute públic espanyol*	11.989	11.917
Altres emissors espanyols	1.297	1.321
Altres emissors estrangers	706	656
TOTAL	13.992	13.894

(*) Vegeu Nota 3.3.3. «Concentració per risc sobirà».

El detall del moviment del valor en llibres brut (import en balanç sense considerar correccions de valor per deteriorament d'actius) de valors representatius de deute a cost amortitzat és el següent:

MOVIMENTS DE VALORS REPRESENTATIUS DE DEUTE – 2019

(Milions d'euros)

	A STAGE 1:	A STAGE 2:	A STAGE 3:	TOTAL
Saldo a l'inici de l'exercici	13.894			13.894
Nous actius financers	1.052			1.052
Baixes d'actius financers (diferents de fallits)	(875)			(875)
Canvis en la periodificació d'interessos	(81)			(81)
Diferències de canvi i altres	2			2
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	13.992	0	0	13.992
Fons de deteriorament*				0

(*) No hi ha hagut moviments significatius durant el període

MOVIMENTS DE VALORS REPRESENTATIUS DE DEUTE – 2018

(Milions d'euros)

	A STAGE 1:	A STAGE 2:	A STAGE 3:	TOTAL
Saldo a l'inici de l'exercici – Préstecs i partides a cobrar	1.406			1.406
1a Aplicació Circular 4/2017 del Banc d'Espanya	10.952			10.952
Saldo ajustat inici de l'exercici	12.358			12.358
Nous actius financers	2.869			2.869
Baixes d'actius financers (diferents de fallits)	(1.225)			(1.225)
Canvis en la periodificació d'interessos	0			0
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	13.894	0	0	13.894
Fons de deteriorament*	0			0

(*) La 1a aplicació de la Circular 4/2017 del Banc d'Espanya va suposar un moviment d'alliberament de 31 milions d'euros a 1 de gener de 2018.

13.2. Préstecs i bestretes
Préstecs i bestretes – Entitats de crèdit

El detall dels saldos bruts d'aquest epígraf és el següent:

DETALL DE PRÉSTECES I BESTRETES A ENTITATS DE CRÈDIT PER NATURALESA

(Milions d'euros)

	31-12-2019	31-12-2018
A la vista	2.977	5.921
Altres comptes	2.977	5.921
A termini	1.376	1.562
Comptes a termini	1.350	1.529
Actius a stage 3	26	33
TOTAL	4.353	7.483

Préstecs i bestretes – Crèdit a la clientela

El detall del moviment del valor en llibres brut (import en balanç sense considerar correccions de valor per deteriorament d'actius) de la cartera de crèdit a la clientela és el següent:

MOVIMENTS DE CRÈDIT A LA CLIENTELA – 2019

(Milions d'euros)

	A STAGE 1:	A STAGE 2:	A STAGE 3:	TOTAL
Saldo a l'inici de l'exercici	182.786	13.815	9.333	205.934
Traspassos	(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
Nous actius financers	38.668	1.058	389	40.115
Baixes d'actius financers (diferents de fallits)	(32.443)	(2.263)	(1.281)	(35.987)
Fallits			(1.900)	(1.900)
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	187.775	13.158	7.229	208.162

MOVIMENTS DE CRÈDIT A LA CLIENTELA – 2018

(Milions d'euros)

	A STAGE 1:	A STAGE 2:	A STAGE 3:	TOTAL
Saldo a l'inici de l'exercici	198.139	0	12.271	210.410
<i>1a aplicació Circular 4/2017 del Banc d'Espanya</i>	(13.661)	13.211	0	(450)
Saldo ajustat inici de l'exercici	184.478	13.211	12.271	209.960
Traspassos	(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
Nous actius financers	37.653	1.501	557	39.711
Baixes d'actius financers (diferents de fallits)	(37.499)	(2.313)	(2.629)	(42.441)
Fallits	0	0	(1.296)	(1.296)
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	182.786	13.815	9.333	205.934

El moviment de la cobertura dels «Actius financers a cost amortitzat – Préstecs i bestretes» és el següent:

MOVIMENTS DEL FONS DE DETERIORAMENT DEL CRÈDIT A LA CLIENTELA – 2019

(Milions d'euros)

	A STAGE 1:	A STAGE 2:	A STAGE 3:	TOTAL
Saldo a l'inici de l'exercici	358	518	3.518	4.394
Dotacions netes	(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)
Nous actius financers	106	79	265	450
Baixes d'actius financers	(8)	(18)	(44)	(70)
Utilitzacions			(1.027)	(1.027)
Traspassos i altres	23	(15)	(118)	(110)
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI (*)	363	460	2.751	3.574

MOVIMENTS DEL FONS DE DETERIORAMENT DEL CRÈDIT A LA CLIENTELA – 2018

(Milions d'euros)

	A STAGE 1:	A STAGE 2:	A STAGE 3:	TOTAL
Saldo a l'inici de l'exercici	1.168	0	4.284	5.452
<i>1a aplicació Circular 4/2017 del Banc d'Espanya</i>	(624)	477	924	777
Saldo ajustat inici de l'exercici	544	477	5.208	6.229
Dotacions netes	(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)
Nous actius financers	102	55	369	526
Baixes d'actius financers	(370)	(202)	(6)	(578)
Utilitzacions	0	0	(1.502)	(1.502)
Traspassos i altres	46	262	(553)	(245)
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	358	518	3.518	4.394

14. Derivats – Comptabilitat de cobertures (actiu i passiu)

El detall dels saldos d'aquests epígrafs és el següent:

DETALL DE DERIVATS DE COBERTURA (PRODUCTE I CONTRAPART)

(Milions d'euros)

	31-12-2019		31-12-2018	
	ACTIU	PASSIU	ACTIU	PASSIU
Tipus d'interès	2.070	278	1.784	307
Instruments de patrimoni	58			
Divises i or	(6)	2	(4)	2
Altres		40	95	88
TOTAL COBERTURA DE VALOR RAONABLE	2.122	320	1.875	397
Tipus d'interès	11		3	
Instruments de patrimoni			63	
Altres		122	147	340
TOTAL COBERTURA DE FLUXOS D'EFECTIU	11	122	213	340
TOTAL	2.133	442	2,088	737
Promemòria				
Dels quals: OTC – Entitats de crèdit	489	227	935	516
Dels quals: OTC – Altres societats financeres	1.644	215	1.151	221
Dels quals: OTC – Resta			2	

A continuació es detalla el calendari de l'import nominal dels instruments de cobertura sobre tipus d'interès i el seu tipus d'interès mitjà:

CALENDARI DE VENCIMENT DELS ELEMENTS DE COBERTURA I TIPUS D'INTERÈS MITJÀ

(Milions d'euros)

	IMPORT DE L'ELEMENT COBERT					TOTAL	TIPUS D'INTERÈS MITJÀ
	< 1 MES	1-3 MESOS	3-12 MESOS	1-5 ANYS	> 5 ANYS		
Cobertures de tipus d'interès d'actius	210	455	61	1.832	11.433	13.991	(0,14%)
Cobertures de tipus d'interès de passius		306	236	16.132	15.378	32.052	1,66%
TOTAL COBERTURA DE VALOR RAONABLE	210	761	297	17.964	26.811	46.043	1,31%
Cobertures de tipus d'interès d'actius		32		1.679	3.399	5.110	0,99%
TOTAL COBERTURA DE FLUXOS D'EFECTIU		32		1.679	3.399	5.110	0,99%

ELEMENTS DE COBERTURA – COBERTURES DE VALOR RAONABLE

(Milions d'euros)

ELEMENT COBERT	RISC COBERT	INSTRUMENT DE COBERTURA UTILITZAT	31-12-2019				31-12-2018		
			VALOR INSTRUMENT DE COBERTURA		CANVI EN EL VR UTILITZAT PER CALCULAR LA INEFICÀCIA DE COBERTURA	INEFICÀCIA DE LARECONEGUDA EN RESULTATS	VALOR INSTRUMENT DE COBERTURA		
			ACTIU	PASSIU			ACTIU	PASSIU	
Macrocobertures	Emissions	Transformació de tipus fix a tipus variable	Permutes i opcions de tipus d'interès	1.858	22	206	(3)	1.710	124
	Préstecs a tipus fix	Transformació de tipus fix a tipus variable	Permutes i opcions de tipus d'interès	175	218	154		17	153
	Préstecs a tipus variable	Transformació de tipus variable EUR 12M a tipus variable EONIA	Permutes de tipus d'interès			(6)		7	
	TOTAL			2.033	240	354	(3)	1.734	277
Microcobertures	Deute Públic cartera OCI	Transformació de tipus fix a tipus variable	Permutes de tipus d'interès		6	(2)			3
	Deute Públic cartera OCI	Transformació de deute tipus fix inflació a tipus variable	Permuta de tipus d'interès, permutes sobre inflació i opcions d'inflació		40	(21)		88	107
	Deute Públic cartera OCI	Transformació deute a tipus fix en divisa a tipus variable en divisa	Permutes de tipus d'interès		34	(24)			10
	Participacions emeses	Transformació EURIBOR 12M a EURIBOR 3M	Permutes de tipus d'interès	31		(15)		46	
	Instruments de patrimoni cartera OCI*	Valor de l'instrument	Equity Swap	58		58			
	Resta					(9)	(1)	7	
TOTAL				89	80	(13)	(1)	141	120

VR: Valor raonable

(*) Correspon a la cobertura sobre un 1% de Telefónica

ELEMENTS COBERTS – COBERTURES DE VALOR RAONABLE

(Milions d'euros)

ELEMENT COBERT	RISC COBERT	INSTRUMENT DE COBERTURA UTILITZAT	31-12-2019				2019			31-12-2018		
			INSTRUMENT COBERT		AJUSTOS DE VALOR RAONABLE ACUMULATS EN L'ELEMENT COBERT		IMPORT ACUMULAT DELS AJUSTOS DE COBERTURA DE LES PARTIDES COBERTES**	CANVI EN EL VALOR UTILITZAT PER CALCULAR LA INEFICÀCIA DE LA COBERTURA	LÍNIA DE BALANÇ EN QUÈ S'INCLOU L'ELEMENT COBERT	INSTRUMENT COBERT		
			ACTIU	PASSIU	ACTIU	PASSIU				ACTIU	PASSIU	
Macrocobertures	Emissions	Transformació de tipus fix a tipus variable	Permutes i opcions de tipus d'interès		27.215		1.464	89	(209)	Passius financers a cost amortitzat		22.179
	Préstecs a tipus fix (**)	Transformació de tipus fix a tipus variable	Permutes i opcions de tipus d'interès	11.757		57		(781)	(154)	Actius financers a cost amortitzat	12.211	
	Préstecs a tipus variable	Transformació de tipus variable EUR 12M a tipus variable EONIA	Permutes de tipus d'interès	660					6	Actius financers a cost amortitzat	3.615	
	TOTAL			12.417	27.215	57	1.464	(692)	(357)		15.826	22.179
Microcobertures	Deute Públic cartera OCI	Transformació de tipus fix a tipus variable	Permutes de tipus d'interès	69		n/a	n/a		2	Actius financers a valor raonable*	64	
	Deute Públic cartera OCI	Transformació deute tipus fix inflació a tipus variable	Permutes de tipus d'interès, permutes sobre inflació i opcions d'inflació	468		n/a	n/a		21	Actius financers a valor raonable*	434	
	Deute Públic cartera OCI	Transformació deute a tipus fix en divisa a tipus variable en divisa	Permutes de tipus d'interès	1.037		n/a	n/a		24	Actius financers a valor raonable*	880	
	Participacions emeses	Transformació EURIBOR 12M a EURIBOR 3M	Permutes de tipus d'interès		4.837		31		15	Participacions emeses		5.639
	Instruments de patrimoni canvis en OCI	Valor de l'instrument	Equity Swap	323		n/a	n/a		(58)	Actius financers a valor raonable*		
	Resta			3					8		34	
	TOTAL			1.900	4.837		31		12		1.412	5.639

(*) Amb canvis en un altre resultat global

(**) Vegeu Nota 18.

ELEMENTS DE COBERTURA – COBERTURES FLUXOS D'EFECTIU

(Milions d'euros)

ELEMENT COBERT	RISC COBERT	INSTRUMENT DE COBERTURA UTILITZAT	31-12-2019				31-12-2018	
			VALOR INSTRUMENT DE COBERTURA		IMPORT RECLASSIFICAT DES DE PATRIMONI A RECONEGUDA EN RESULTATS	INEFICÀCIA EN RESULTATS	VALOR INSTRUMENT DE COBERTURA	
			ACTIU	PASSIU			ACTIU	PASSIU
Macrocobertures	Préstecs a tipus variable	Transformació de tipus variable a tipus fix			3		3	
	Préstecs EURIBOR hipotecari	Transformació d'EURIBOR hipotecari a tipus fix			11		11	
	TOTAL				11		14	3
Microcobertures	Deute Públic indexat a la inflació	Transformació tipus variable indexat a la inflació a tipus fix					145	340
	Bons corporate a variable	Transformació de tipus variable a tipus fix						
	Deute públic indexat en divisa	Transformació de tipus variable en divisa a tipus variable en euros						
	Instruments de patrimoni cartera associades*	Valor de l'instrument	Equity Swap			49		63
	Resta							2
TOTAL					122	52	210	340

(*) El 2019 s'ha cancel·lat la cobertura sobre un 1,36% de la participació en Erste Bank, fet que ha generat un benefici de 49 milions d'euros, registrats a l'epígraf «Guanyos o pèrdues resultants de la comptabilitat de cobertures, netes» del compte de pèrdues i guanyos.

ELEMENTS COBERTS – COBERTURES DE FLUXOS D'EFECTIU

(Milions d'euros)

ELEMENT COBERT	RISC COBERT	INSTRUMENT DE COBERTURA UTILITZAT	RESERVA DE COBERTURA DE FLUXOS D'EFECTIU	31-12-2019		31-12-2018	
				IMPORT PENDENT EN LA RESERVA DE COBERTURES DE FLUXOS D'EFECTIU DE RELACIONS DE COBERTURA PER ALS QUALS LA COMPTABILITZACIÓ DE COBERTURA JA NO ÉS APLICABLE	LÍNIA DE BALANÇ EN QUÈ S'INCLOU L'ELEMENT COBERT	RESERVA DE COBERTURA DE FLUXOS D'EFECTIU	IMPORT PENDENT EN LA RESERVA DE COBERTURES DE FLUXOS D'EFECTIU DE RELACIONS DE COBERTURA PER ALS QUALS LA COMPTABILITZACIÓ DE COBERTURA JA NO ÉS APLICABLE
Macrocobertures	Préstecs a tipus variable	Transformació de tipus variable a tipus fix	Permutes de tipus d'interès		Actius financers a cost amortitzat	2	0
	Préstecs EURIBOR hipotecari	Transformació d'euro Hipotecari a tipus fix	Permutes de tipus d'interès	2			
	Imposicions a termini a tipus fix	Transformació de tipus fix a tipus variable	Permutes de tipus d'interès		25	0	26
TOTAL			2	25	0	2	26
Microcobertures	Deute públic indexat a la inflació	Transformació deute variable indexat a la inflació a tipus fix	Permutes sobre inflació i opcions sobre inflació	(75)	Actius financers a valor raonable*	(55)	0
	Bons corporate a variable	Transformació de tipus variable a tipus fix	Permutes de tipus d'interès	0	Actius financers a valor raonable*	0	0
	Deute públic indexat en divisa	Transformació de tipus variable en divisa a tipus variable en euros	Permutes sobre divises		Actius financers a valor raonable*	0	0
	Instruments de patrimoni cartera associades	Valor de l'instrument	Equity Swap		Inversions en negocis conjunts i associades	61	0
	Resta					2	0
TOTAL			(75)	0	8	0	

(*) amb canvis en un altre resultat global

15. Inversions en dependents, negocis conjunts i associades

El detall del moviment del saldo d'aquest epígraf és el següent:

MOVIMENTS EN ENTITATS DEPENDENTS, NEGOCIS CONJUNTS I ASSOCIADES – 2019

(Milions d'euros)

	31-12-2018		COMPRES I AMPLIACIONS DE CAPITAL	VENDES I REDUCCIONS DE CAPITAL	PÈRDUES PER DETERIORAMENT	TRASPASSO S I ALTRES	31-12-2019	
	VALOR COMPTABLE	% PART.					VALOR COMPTABLE	% PART.
COST	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%
Banc 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%
Resta	1.185		1	(2)		(184)	1.000	
FONS DE DETERIORAMENT	(7.126)		0	0	(160)	0	(7.286)	
BuildingCenter	(6.422)				(138)		(6.560)	
Hiscan Patrimonio	(377)						(377)	
Resta	(327)				(22)		(349)	
TOTAL ENTITATS DEL GRUP	8.989		932	(2)	(160)	(224)	9.535	
COST	1.396		0	0	0	0	1.396	
Erste Group Bank*	1.363						1.363	9,92%
Resta	33						33	
FONS DE DETERIORAMENT	(8)		0	0	0	0	(8)	
Resta	(8)						(8)	
TOTAL ASSOCIATS	1.388		0	0	0	0	1.388	
COST	148		4	(98)	0	(18)	36	
Comercia Global Payments (Nota 7)	89	49,00%		(89)				
Cartera Perseidas	36	40,54%					36	40,54%
Resta	23		4	(9)		(18)	0	
FONS DE DETERIORAMENT	(57)		0	0	(2)	22	(36)	
Cartera Perseidas	(36)						(36)	
Resta	(21)				(2)	22	0	
TOTAL NEGOCIS CONJUNTS	91		4	(98)	(2)	4	0	

(*) A 31 de desembre de 2019, el valor de mercat del 9,92% de la participació és de 1.431 milions d'euros (1.239 milions d'euros a 31 de desembre de 2018).

(**) Tal com es descriu als comptes anuals de l'exercici 2018, CaixaBank va assolir, mitjançant diverses operacions, un 100% del capital social de BPI, les quals van suposar el desemborsament de 329 milions d'euros.

Deteriorament de la cartera de participades

Al tancament de l'exercici no hi ha cap acord de suport financer ni un altre tipus de compromís contractual ni de la matriu ni de les societats dependents a les entitats associades i negocis conjunts de l'Entitat que no estiguin reconeguts en els estats financers. Així mateix, al tancament de l'exercici no hi ha cap passiu contingent relacionat amb aquestes participacions.

A l'efecte d'analitzar el valor recuperable de la cartera de participacions associades i negocis conjunts, l'Entitat fa un seguiment periòdic d'indicadors de deteriorament sobre les seves participades. Particularment, es consideren, entre altres elements, els següents: i) l'evolució dels negocis; ii) la cotització durant el període i iii) els preus objectius publicats per analistes independents de prestigi reconegut.

La metodologia de determinació del valor recuperable per a la participació en Erste Group Bank es basa en models de descompte de dividends (DDM).

A continuació es resumeixen els rangs d'hipòtesis utilitzats, així com els rangs de sensibilitat de contrast:

HIPÒTESIS UTILITZADES I ESCENARIS DE SENSIBILITAT

(Percentatge)

	Erste Group Bank (3)	
	31-12-2019	31-12-2018
Períodes de projecció	5 anys	5 anys
Taxa de descompte (1)	10,10%	10,10%
Taxa de creixement (2)	2,50%	2,50%
Sensibilitat	[-0,5%; +0,5%]	[-0,5%; +0,5%]

(1) Calculada sobre el tipus d'interès del bo espanyol a 10 anys, més una prima de risc

(2) Correspon a la taxa de creixement del flux normalitzat, utilitzat per calcular el valor residual

(3) Per al sector bancari, l'exercici de determinació del valor recuperable considera la sensibilitat sobre el marge d'interès i el cost del risc de [-0,05%; +0,05%]

Informació financera d'entitats associades

A continuació es presenta informació seleccionada de les participacions significatives en entitats valorades pel mètode de la participació, addicional a la que es presenta als Annexos 2 i 3:

INFORMACIÓ SELECCIONADA D'ASSOCIADES

	Erste Group Bank
Descripció de la naturalesa de les activitats	Capta dipòsits i ofereix productes de banca detallista, banca corporativa i serveis de banca d'inversió.
País de constitució i països on exerceix la seva activitat	Àustria, República Txeca, Hongria, Croàcia, Eslovàquia, Romania i Sèrbia
Restricció al pagament de dividends	Restriccions o limitacions regulatòries en funció del nivell de capital, rendibilitat o les perspectives del creixement del negoci

16. Actius tangibles

El detall del moviment del saldo d'aquest epígraf és el següent:

MOVIMENTS D'ACTIUS TANGIBLES

(Milions d'euros)

	2019			2018	
	TERRENYS I EDIFICIS	MOBILIARI, INSTAL·LACIONS I ALTRES	DRETS D'ÚS*	TERRENYS I EDIFICIS	MOBILIARI, INSTAL·LACIONS I ALTRES
Cost					
Saldo a l'inici de l'exercici	2.378	3.704		2.430	3.483
1a aplicació Circular 2/2018 (Nota 1)			1,294		
Altes	109	358	272	46	333
Baixes	(11)	(187)	(44)	(15)	(116)
Traspassos	(122)	51		(83)	4
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	2.354	3.926	1.522	2.378	3.704
Amortització acumulada					
Saldo a l'inici de l'exercici	(455)	(2.670)		(459)	(2.633)
Altes	(22)	(147)	(109)	(22)	(128)
Baixes	9	150	3	9	93
Traspassos	18	(6)		17	(2)
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	(450)	(2.673)	(106)	(455)	(2.670)
Fons de deteriorament					
Saldo a l'inici de l'exercici	0	(15)		0	(14)
Dotacions (Nota 35)				0	0
Disponibilitats (Nota 35)		2		0	1
Traspassos				0	(2)
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	0	(13)	0	0	(15)
D'ÚS PROPÍ NET	1.904	1.240	1.416	1.923	1.019
Cost					
Saldo a l'inici de l'exercici	101	4		202	5
Altes				1	0
Baixes	(35)	(1)		(89)	(2)
Baixa per aportació**				(73)	(1)
Traspassos	(1)	(2)		60	2
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	65	1	0	101	4
Amortització acumulada					
Saldo a l'inici de l'exercici	(16)	(3)		(34)	(4)
Altes	(1)			(4)	(1)
Baixes	7			17	2
Baixa per aportació**				11	1
Traspassos		2		(6)	(1)
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	(10)	(1)	0	(16)	(3)
Fons de deteriorament					
Saldo a l'inici de l'exercici	(26)	0	0	(57)	0
Dotacions (Nota 35)	(5)			(2)	0
Disponibilitats (Nota 35)	2			4	0
Utilitzacions	8			24	0
Baixa per aportació**				18	0
Traspassos	2			(13)	0
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	(19)	0	0	(26)	0
INVERSIONS IMMOBILIÀRIES	36	0	0	59	1

(*) Correspon als drets d'ús de terrenys i edificis. Amb relació a l'actiu per dret d'ús, a l'epígraf «Altres passius financers – Passius associats a actius per drets d'ús» (vegeu Nota 20.4) es presenta el valor actual dels pagaments futurs d'arrendament durant el període de compliment obligat del contracte

(***) Inclou els actius immobiliaris traspassats a Building Center en el marc de l'operació amb Lone Star que es descriu als comptes anuals de l'exercici 2018.

Immobilitzat material d'ús propi

Els actius materials d'ús propi figuren assignats a la unitat generadora d'efectiu (UGE) del Negoci Bancari que, al tancament de l'exercici, no presenta indicis de deteriorament (vegeu Nota 17). Així mateix, l'Entitat fa valoracions periòdiques individualitzades de determinats actius d'ús propi classificats com a «Terrenys i edificis». Al tancament de l'exercici, les valoracions disponibles no són indicatives d'existència de deteriorament en aquests.

A continuació es presenta informació seleccionada amb relació a l'immobilitzat d'ús propi:

ALTRA INFORMACIÓ D'IMMOBILITZAT MATERIAL D'ÚS PROPI

(Milions d'euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Actius en ús completament amortitzats	2.146	2.152
Compromisos d'adquisició d'elements d'actiu tangible*	No significatius	No significatius
Actius amb restriccions de titularitat	No significatius	No significatius
Actius coberts per pòlissa d'assegurances	100%**	100%**

(*) Les vendes formalitzades en exercicis anteriors amb contracte d'arrendament operatiu posterior incorporen opcions de compra exercitables per l'Entitat al venciment final dels contractes d'arrendament pel valor de mercat de les oficines en aquella data, i que serà determinat, si escau, per experts independents (vegeu Nota 33).

(**) Algunes de les pòlisses d'assegurança tenen franquícia

17. Actius intangibles

El detall dels saldos d'aquest epígraf és el següent:

DETALL D'ACTIUS INTANGIBLES

(Milions d'euros)

	UGE	VIDA ÚTIL RESTANT	31-12-2019	31-12-2018
Fons de comerç			529	735
Adquisició de Banca Cívica	Bancària	2,5 anys	522	724
Adquisició de Bankpime	Bancària	2 anys	7	11
Altres actius intangibles			358	378
<i>Software</i>		1 a 15 anys	348	334
Altres actius intangibles (generats per fusions/adquisicions)			10	44
Relacions amb clients (Core Deposits) de Barclays Bank	Bancària	4 anys	10	13
Relacions amb clients (Core Deposits) de Banca Cívica	Bancària			30
Relacions amb clients (Core Deposits) del Banco de Valencia	Bancària			1
TOTAL			887	1.113

El detall del moviment del saldo d'aquest capítol és el següent:

MOVIMENTS D'ALTRES ACTIUS INTANGIBLES

(Milions d'euros)

	2019			2018		
	FONS DE COMERÇ	SOFTWARE ALTRES ACTIUS	ALTRES ACTIUS	FONS DE COMERÇ	SOFTWARE ALTRES ACTIUS	ALTRES ACTIUS
Cost brut						
Saldo a l'inici de l'exercici	2.410	856	203	2.410	755	227
Altes		109			108	
Traspassos i altres		(60)			(6)	
Baixes per sanejament (Nota 35)			(147)		(1)	(24)
SUBTOTAL	2.410	905	56	2.410	856	203
Amortització acumulada						
Saldo a l'inici de l'exercici	(1.675)	(522)	(159)	(1.451)	(481)	(133)
Altes	(206)	(46)	(11)	(224)	(43)	(26)
Traspassos i altres		11			2	
Baixes per sanejament (Nota 35)			124			
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	(1.881)	(557)	(46)	(1.675)	(522)	(159)
TOTAL	529	348	10	735	334	44

A continuació es presenta informació seleccionada amb relació a l'altre actiu intangible:

ALTRA INFORMACIÓ D'ALTRES ACTIUS INTANGIBLES

(Milions d'euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Actius en ús completament amortitzats	692	654
Compromisos d'adquisició d'elements d'actiu intangible	No significatius	No significatius
Actius amb restriccions a la titularitat	No significatius	No significatius

Test de deteriorament de la UGE bancària

A l'efecte d'analitzar el valor recuperable de la UGE del negoci bancari, l'Entitat fa un exercici periòdic d'assignació dels fons propis de l'Entitat partint dels models interns de capital regulatori, els quals prenen en consideració els riscos assumits per cadascun dels negocis. Aquest import per recuperar de la UGE es compara amb el seu import recuperable per tal de determinar la possible existència de deteriorament.

El valor recuperable es determina tenint en compte el valor en ús, que ha estat determinat mitjançant un model de descompte dels dividends esperats a mitjà termini obtinguts a partir de la projecció pressupostària en un horitzó temporal de 5 anys. A més, amb caràcter semestral, es fa un exercici d'actualització de les projeccions per incorporar-hi les possibles desviacions al model.

Les projeccions usen hipòtesis basades en les dades macroeconòmiques aplicables a l'activitat de l'Entitat, contrastades mitjançant fonts externes de reconegut prestigi i la informació interna de les mateixes entitats. A continuació es resumeixen els rangs d'hipòtesis utilitzats, així com els rangs de sensibilitat de contrast:

HIPÒTESIS UTILITZADES I ESCENARIS DE SENSIBILITAT UGE BANCÀRIA
(Percentatge)

	31-12-2019	31-12-2018	SENSIBILITAT
Taxa de descompte*	7,5%	9,0%	[-1,5%; +1,5%]
Taxa de creixement**	1,0%	2,0%	[-0,5%; +0,5%]
Marge d'interessos sobre actius totals mitjans (NIM)***	[1,21% - 1,46%]	[1,29% - 1,60%]	[-0,05%; +0,05%]
Cost del risc (CoR)****	[0,26% - 0,36%]	[0,09% - 0,33%]	[-0,1%; +0,1%]

(*) Calculada sobre el tipus d'interès del bo alemany a 10 anys, més una prima de risc.

(**) Correspon a la taxa de creixement del flux normalitzat, utilitzat per calcular el valor residual.

(***) Marge d'interessos sobre actius totals mitjans, rebaixat per persistència de tipus baixos.

(****) Cost del risc el 2018 impactat per alliberaments singulars (sense considerar-los seria [0,22% - 0,33%])

Al tancament de l'exercici s'ha constatat que les projeccions utilitzades al test anterior i la realitat no haurien afectat les conclusions de l'anàlisi anterior. Així mateix, dels exercicis de sensibilitat no s'ha posat de manifest la necessitat de fer dotacions al tancament de l'exercici.

18. Altres actius i passius

La composició del saldo d'aquests capítols dels balanços és la següent:

DETALL D'ALTRES ACTIUS I PASSIUS

(Milions d'euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Contractes d'assegurances vinculats a compromisos a llarg termini (Nota 21.1 i 21.2)	1.206	527
Existències	14	13
Resta d'altres actius	2.436	1.414
Periodificacions*	1.603	729
Operacions en camí	195	130
Altres	638	555
TOTAL ALTRES ACTIUS	3.656	1.954
Periodificacions*	785	751
Operacions en camí	226	807
Altres	47	69
TOTAL ALTRES PASSIUS	1.058	1.627

(*) Inclou l'import acumulat dels ajustos de cobertures de valor raonable de les partides cobertes que es periodifiquen fins al venciment d'aquestes (vegeu Nota 14)

19. Actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda

El detall del moviment del saldo d'aquest epígraf és el següent:

MOVIMENT D'ACTIUS NO CORRENTS EN VENDA

(Milions d'euros)

	2019			2018		
	ACTIUS PROCEDENTS DE REGULARITZACIONS CREDITÍCIES			ACTIUS PROCEDENTS DE REGULARITZACIONS CREDITÍCIES		
	DRETS DE REMATADA (1)	ALTRES ACTIUS RESTA	(2)	DRETS DE REMATADA (1)	ALTRES ACTIUS RESTA	(2)
Cost brut						
Saldo a l'inici de l'exercici	267	59	121	570	178	350
Altes	127	9	11	167	10	45
Baixes de l'exercici	(199)	(11)	(57)	(442)	(30)	(57)
Baixes per aportació (5)				(4)	(113)	(240)
Traspassos i d'altres (3)	(13)	13	103	(24)	14	23
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	182	70	178	267	59	121
Fons de deteriorament						
Saldo a l'inici de l'exercici	(54)	(10)	(23)	(97)	(42)	(104)
Dotacions (Nota 37)		(9)	(36)	(3)	(11)	(29)
Recuperacions (Nota 37)	4	7	6	10	6	8
Baixa per aportació (5)		1	12	0	26	73
Traspassos i d'altres (4)				36	6	16
Utilitzacions	10	1	(1)	0	5	13
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	(40)	(10)	(42)	(54)	(10)	(23)
TOTAL	142	60	136	213	49	98

(1) Els drets de rematada es registren inicialment pel valor net pel qual es registrarà l'actiu en el moment en què es produeixi l'adjudicació definitiva.

(2) Inclou principalment: participacions reclassificades a actiu no corrent en venda, actius procedents de la finalització de contractes d'arrendament operatiu i oficines tancades.

(3) Corresponen principalment a la reclassificació del Dret de Rematada a «Altres Actius procedents de regularitzacions creditícies» o a «Inversions immobiliàries», en el moment en què un immoble és posat en règim de lloguer (vegeu Nota 16).

(4) Inclouen les provisions constituïdes per a la cobertura del risc d'insolvència d'operacions creditícies de CaixaBank, cancel·lades mitjançant l'adquisició d'actius immobiliaris per part de BuildingCenter.

(5) Aportació d'actius a BuildingCenter

A continuació es detallen els actius procedents de regularitzacions creditícies sense considerar el seu fons de deteriorament, segons la seva antiguitat, determinada a partir de la data d'adjudicació:

ANTIGUITAT ACTIUS ADJUDICATS

(Milions d'euros)

	31-12-2019		31-12-2018	
	NRE. D'ACTIUS	IMPORT BRUT	NRE. D'ACTIUS	IMPORT BRUT
Fins a 1 any	55	3	61	9
Entre 1 i 2 anys	107	11	1.081	101
Entre 2 i 5 anys	1.814	170	1.694	152
Més de 5 anys	909	68	861	64
TOTAL	2.885	252	3.697	326

20. Passius financers

El detall dels saldos d'aquest epígraf és el següent:

DETALL DE PASSIUS FINANCERS A COST AMORTITZAT – 31-12-2019

(Milions d'euros)

	SALDO BRUT	AJUSTOS PER VALORACIÓ			PRIMES I DESCOMPTES	SALDO EN BALANÇ
		INTERESSOS MERITATS	MICROCOBERTURES	COSTOS TRANSACCIÓ		
Dipòsits	222.690	107	31	(14)	(375)	222.439
Bancs centrals	13.084	(40)				13.044
Entitats de crèdit	4.289	7	0	0	0	4.296
Clientela	205.317	140	31	(14)	(375)	205.099
Valors representatius de deute emesos	30.025	405	0	(10)	(88)	30.332
Altres passius financers	8.104					8.104
TOTAL	260.819	512	31	(24)	(463)	260.875

DETALL DE PASSIUS FINANCERS A COST AMORTITZAT – 31-12-2018

(Milions d'euros)

	SALDO BRUT	AJUSTOS PER VALORACIÓ			PRIMES I DESCOMPTES	SALDO EN BALANÇ
		INTERESSOS MERITATS	MICROCOBERTURES	COSTOS TRANSACCIÓ		
Dipòsits	229.413	(115)	46	(16)	(450)	228.878
Bancs centrals	28.316	(263)				28.053
Entitats de crèdit	5.619	10	0	0	0	5.629
Clientela	195.478	138	46	(16)	(450)	195.196
Valors representatius de deute emesos	26.561	417	6	(10)	(83)	26.891
Altres passius financers	4.704					4.704
TOTAL	260.678	302	52	(26)	(533)	260.473

20.1. Dipòsits d'entitats de crèdit

El detall dels saldos bruts d'aquest epígraf és el següent:

DETALL DE DIPÒSITS D'ENTITATS DE CRÈDIT

(Milions d'euros)

	31-12-2019	31-12-2018
A la vista	1.269	1.219
Comptes mutus	2	0
Altres comptes	1.267	1.219
A termini o amb previ	3.020	4.400
Comptes a termini	2.408	2.667
Passius financers híbrids	1	3
Cessió temporal d'actius	611	1.730
TOTAL	4.289	5.619

20.2. Dipòsits a la clientela

El detall dels saldos bruts d'aquest epígraf és el següent:

DETALL DE DIPÒSITS DE LA CLIENTELA

(Milions d'euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Per naturalesa	205.317	195.478
Comptes corrents i altres comptes a la vista	113.514	104.918
Comptes d'estalvi	66.119	61.168
Dipòsits a termini	22.731	25.490
<i>dels quals: cèdules hipotecàries nominatives</i>	3	2.953
Passius financers híbrids	1.697	1.131
Cessions temporals (*)	1.256	2.771
Per sectors	205.317	195.478
Administracions públiques	10.507	10.856
Sector privat (*)	194.810	184.622

(*) Inclou cessions temporals d'actius en operacions de mercat monetari mitjançant entitats de contrapartida, de 24 i 361 milions d'euros a 31 de desembre de 2019 i a 31 de desembre de 2018, respectivament.

20.3. Valors representatius de deute emesos

El detall dels saldos bruts d'aquest epígraf és el següent:

DETALL DE VALORS REPRESENTATIUS DE DEUTE EMESOS

(Milions d'euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Cèdules hipotecàries	14.607	16.139
Bons simples	8.695	4.345
Notes estructurades	620	648
Pagarés	703	29
Participacions preferents	2.250	2.250
Deute subordinat	3.150	3.150
TOTAL	30.025	26.561

El detall del moviment dels saldos de cadascuna de les tipologies de valors emesos és el següent:

MOVIMENTS DE VALORS REPRESENTATIUS DE DEUTE EMESOS – 2019
(Milions d'euros)

	CÈDULES HIPOTECÀRIES	CÈDULES TERRITORIALS	BONS SIMPLES	NOTES ESTRUCTURADES	DEUTE SUBORDINAT	PARTICIPACIONS PREFERENTS
Saldo brut						
Saldo a l'inici de l'exercici	50.044	5.000	4.636	741	3.150	2.250
Emissions	512		4.382	141		
Amortitzacions	(3.600)		(282)	(99)		
Diferències de canvi i altres	4					
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	46.960	5.000	8.736	783	3.150	2.250
Valors recomprats						
Saldo a l'inici de l'exercici	(33.905)	(5.000)	(291)	(93)		
Recompres				26		
Amortitzacions i d'altres	1.552		250	(96)		
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	(32.353)	(5.000)	(41)	(163)		
SALDO NET AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	14.607		8.695	620	3.150	2.250

MOVIMENTS DE VALORS REPRESENTATIUS DE DEUTE EMESOS – 2018
(Milions d'euros)

	CÈDULES HIPOTECÀRIES	CÈDULES TERRITORIALS	BONS SIMPLES	NOTES ESTRUCTURADES	DEUTE SUBORDINAT	PARTICIPACIONS PREFERENTS
Saldo brut						
Saldo a l'inici de l'exercici	47.771	6.800	3.957	554	4.972	1.000
Emissions	6.573	2.000	2.000	318	1.000	1.250
Amortitzacions	(4.300)	(3.800)	(1.321)	(131)	(2.822)	
Diferències de canvi i altres						
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	50.044	5.000	4.636	741	3.150	2.250
Valors recomprats						
Saldo a l'inici de l'exercici	(30.298)	(6.712)	(898)	(106)	(27)	
Recompres	(4.858)	(2.000)		(32)		
Amortitzacions i d'altres	1.251	3.712	607	45	27	
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	(33.905)	(5.000)	(291)	(93)	0	0
SALDO NET AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	16.139	0	4.345	648	3.150	2.250

El detall de les emissions de participacions preferents es presenta a continuació:

DETALL D'EMISSIONS DE PARTICIPACIONS PREFERENTS
(Milions d'euros)

DATA D'EMISSION	VENCIMENTS	IMPORT TIPUS D'INTERÈS		IMPORT PENDENT D'AMORTITZACIÓ	
		NOMINAL	NOMINAL	31-12-2019	31-12-2018
Juny 2017*	Perpetu	1.000.000	6,75%	1.000	1.000
Març 2018*	Perpetu	1.250.000	5,25%	1.250	1.250
PARTICIPACIONS PREFERENTS				2.250	2.250
Valors propis comprats				0	
TOTAL				2.250	2.250

(*) Emissió perpètua col·locada entre inversors institucionals en mercats organitzats, amb cupó discrecional, que pot ser amortitzada en determinades circumstàncies a opció de l'Entitat i, en qualsevol cas, serà convertida en accions ordinàries de nova emissió de l'entitat si el CET1 fos inferior al marcat en cada emissió.

El detall de les emissions de deute subordinat es presenta a continuació:

DETALL D'EMISSIONS DE DEUTE SUBORDINAT

(Milions d'euros)

DATA D'EMISSION	VENCIMENT	IMPORT NOMINAL	TIPUS D'INTERÈS NOMINAL	IMPORT PENDENT D'AMORTITZACIÓ	
				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
DEUTE SUBORDINAT				3.150	3.150
Valors propis comprats					
TOTAL				3.150	3.150

20.4. Altres passius financers

La composició del saldo d'aquest epígraf dels balanços és la següent:

DETALL D'ALTRES PASSIUS FINANCERS

(Milions d'euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Obligacions per pagar	1981	2.044
<i>De què: Aportacions i derrames a l'FGD pendents de pagament</i>	315	337
Fiances rebudes	1.461	9
Cambres de compensació	1.308	906
Comptes de recaptació	1.144	1.209
Comptes especials	621	389
Passius associats a actius per drets d'ús (Nota 1 i Nota 16)	1.430	
Altres conceptes	159	147
TOTAL	8.104	4.704

A l'epígraf «Altres passius financers – Passius associats a actius per drets d'ús» (vegeu Nota 16) es presenta el valor actual dels pagaments futurs d'arrendament durant el període de compliment obligat del contracte. El moviment corresponent a l'exercici és el següent:

PAGAMENTS FUTURS DE CONTRACTES D'ARRENDAMENT OPERATIU

(Milions d'euros)

	01-01-2019*	ALTA NETA	ACTUALITZACIÓ		31-12-2019
			FINANCERA	PAGAMENTS	
Vinculats al contracte de venda i arrendament posterior Soimob Inmobiliària, SAU	591	29	10	(40)	590
Vinculats a altres arrendaments operatius	703	202	10	(75)	840
TOTAL	1.294	231	20	(115)	1.430
Tipus de descompte aplicat (segons el termini)					
Espanya	[0,10% - 1,66%]				[0,10% - 1,66%]

(*) Vegeu Nota 1.4. «Comparació de la informació»

21. Provisions

El detall del moviment del saldo d'aquest epígraf és el següent:

MOVIMENT DE PROVISIONS

(Milions d'euros)

	PENSIONS I ALTRES OBLIGACIONS DE PRESTACIONS DEFINIDES POSTOCUPACIÓ		QÜESTIONS PROCESSALS I LITIGIS PER IMPOSTOS PENDENTS		COMPROMISOS I GARANTIES CONCEDITS		RESTA DE PROVISIONS*
	ALTRES PRESTACIONS DEFINIDES POSTOCUPACIÓ	ALTRES RETRIBUCIONS ALS EMPLEATS A LLARG TERMINI	CONTINGÈNCIES LEGALS	PROVISIONS PER A IMPOSTOS	RISCOS CONTINGENTS	COMPROMISOS CONTINGENTS	
SALDO A 31-12-2017	598	1.223	496	232	219	43	387
1a aplicació Circular 4/2017 del Banc d'Espanya					12	(1)	
Amb càrrec al compte de pèrdues i guanys	9	86	54	28	(23)	(7)	115
Dotació		84	174	29	48	78	309
Reversió			(120)	(1)	(71)	(85)	(194)
Cost/(Ingrés) per interessos	9						
Despeses de personal		2					
Guanys / (Pèrdues actuàries)	(113)						
Utilització de fons	(24)	(231)	(128)	(41)			(309)
Traspassos i altres	(12)	(6)					163
SALDO A 31-12-2018	458	1.072	422	219	208	35	356
Amb càrrec al compte de pèrdues i guanys	7	969	119	19	(27)	(6)	33
Dotació		7	148	19	91	87	194
Reversió	(1)	(15)	(29)		(118)	(93)	(161)
Cost/(Ingrés) per interessos	8						
Despeses de personal		977					
Guanys / (Pèrdues actuàries)	87						
Utilització de fons	(27)	(332)	(165)				(121)
Traspassos i altres	(6)		14		(81)		117
SALDO A 31-12-2019	519	1.709	390	238	100	29	385

(*) Inclou els impactes de derivats de la recompra i posterior venda de ServiHabitat Servicios Inmobiliarios vinculada a l'operació amb Lone Star que es descriu als comptes anuals de l'exercici 2018 i que van suposar el reconeixement d'una pèrdua per un import de 152 milions d'euros.

21.1. Pensions i altres obligacions definides postocupació

Fons per a pensions i obligacions similars – Plans postocupació de prestació definida

Els principals compromisos per retribucions postocupació de prestació definida de l'Entitat tenen la naturalesa següent:

- Part dels compromisos amb empleats i exempleats de l'Entitat estan coberts mitjançant contractes d'assegurances amb entitats asseguradores pertanyents o no al Grup, la majoria procedents de processos de fusió. En aquests casos, el prenedor de les pòlisses és l'Entitat, i la gestió d'aquests i l'assumpció dels seus riscos es duu a terme a través de cadascuna de les entitats asseguradores.
- La resta de compromisos estan instrumentats a través del Pla de Pensions d'Ocupació de CaixaBank, el qual preveu diferents subplans. Aquests subplans queden integrats en dos Fons de Pensions; el fons Pensions Caixa 30, Fondo de Pensiones és el que uneix més partícips i beneficiaris. Els Fons de Pensions mantenen assegurats els seus compromisos de prestació definida mitjançant diferents contractes d'assegurança el prenedor dels quals és la mateixa Comissió de Control del Pla de Pensions, la major part amb VidaCaixa. CaixaBank no controla els Fons de Pensions en els quals queden integrats aquests subplans, per bé que té representació minoritària en les Comissions de Control establertes en cadascun d'ells.
- En trobar-se la majoria dels compromisos de prestació definida coberts a través dels Fons de Pensions o mitjançant pòlisses d'assegurança contractades directament per CaixaBank que tenen com a objectiu que les prestacions a pagar als beneficiaris

siguin equivalents a les prestacions asseguradores en les pòlisses contractades, l'Entitat no s'exposa a volatilitats i moviments inusuals de mercat. En els diferents tancaments, el valor raonable de les pòlisses contractades directament amb VidaCaixa o altres entitats, i el dels actius dels Fons de Pensions (principalment també pòlisses d'assegurança), es calcula amb una metodologia de valoració homogènia tal com estableix la norma comptable.

Si una pòlissa d'assegurances és un actiu afecte al Pla de Pensions d'Ocupació de CaixaBank, i els seus fluxos es corresponen exactament tant en l'import com en el calendari de pagaments amb les prestacions pagadores dins el pla, llavors es considera que el valor raonable d'aquestes pòlisses d'assegurança és igual al valor actual de les obligacions de pagament connexes. Només hi haurà un passiu net per prestació definida quan CaixaBank o el Fons de Pensions mantinguin no assegurats determinats compromisos, per exemple, cues de longevitat per a les quals les asseguradores no hagin pogut trobar instruments financers amb una durada suficientment llarga que repliquin els pagaments garantits.

Mentre que les pòlisses d'assegurança contractades amb asseguradores fora del Grup i el valor dels actius mantinguts a través dels Fons de Pensions es presenten de forma neta en el balanç de situació en tractar-se d'actius elegibles afectes al pla i els quals serviran per liquidar les obligacions assumides, el valor raonable de la resta de pòlisses contractades directament per CaixaBank amb VidaCaixa es presenta sota l'epígraf d'«Altres actius – resta dels altres actius».

El detall del moviment del saldo d'aquest epígraf és el següent:

MOVIMENTS DE FONS PER A PENSIONS I OBLIGACIONS SIMILARS

(Milions d'euros)

	OBLIGACIONS PER PRESTACIÓ DEFINIDA (A)		VALOR RAONABLE DELS ACTIUS AFECTES (B)		ALTRES ACTIUS (C)		ACTIU/(PASSIU) NET PER COMPROMISOS A LLARG TERMINI (A+B+C)	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
BALANÇ A L'INICI	(2.026)	(2.148)	1.568	1.550			(458)	(598)
(Cost) ingrés dels interessos	(32)	(35)	25	26			(7)	(9)
COMPONENTS DEL COST EN LA PRESTACIÓ DEFINIDA RECONEGUT EN PÈRDUES I GUANYS	(32)	(35)	25	26			(7)	(9)
Guany/(Pèrdua) actuarials per hipòtesi experiència	18	96					18	96
Guany/(Pèrdua) actuarials per hipòtesis financeres	(200)	1	95	16			(105)	17
COMPONENTS DEL COST EN LA PRESTACIÓ DEFINIDA RECONEGUT EN EL PATRIMONI NET	(182)	97	95	16			(87)	113
Aportacions al Pla			21	14			21	14
Pagaments del Pla	131	116	(104)	(92)			27	24
Liquidacions	2	2	(2)	(2)				
Transaccions	(70)	(58)	55	56			(15)	(2)
ALTRES	63	60	(30)	(24)			33	36
BALANÇ AL TANCAMENT	(2.177)	(2.026)	1.658	1.568			(519)	(458)
Dels quals: Compromisos causats	(2.156)	(2001)						
Dels quals: Compromisos no causats	(21)	(25)						
Dels quals: Instrumentalitzats mitjançant pòlisses d'assegurança			1.658	1.568				

El valor actual de les obligacions de prestació definida s'ha determinat aplicant els criteris següents:

- S'ha utilitzat com a mètode de meritació el «mètode de la unitat de crèdit projectada», que considera cada any de servei com a generador d'una unitat addicional de dret a les prestacions i valora cada unitat de forma separada.
- L'edat estimada de jubilació per a cada empleat és la primera edat possible a què té dret a jubilar-se o la pactada en els acords, si escau.
- Les hipòtesis actuarials i financeres utilitzades en la valoració són inesbiaixades i compatibles entre si.

Les hipòtesis utilitzades en els càlculs de l'Entitat són les següents:

HIPÒTESIS ACTUARIALS I FINANCERES

	2019	2018
Tipus de descompte prestacions postocupació (1)	0,98%	1,64%
Tipus de descompte prestacions a llarg termini (1)	-0,02%	0,05%
Taules de mortalitat	PERM-F/2000 - P	PERM-F/2000 - P
Taxa anual de revisió de pensions (2)	0% - 2%	0% - 2%
IPC anual acumulatiu (3)	1,90%	1,2% 2018; 1,8% 2019 i següents
Taxa de creixement dels salaris	IPC + 0,5%	1,25% 2018; IPC + 0,5% 2019 i següents

(1) Utilització d'una corba de tipus construïda a partir de bons corporatius d'alta qualitat creditícia, de la mateixa moneda i termini que els compromisos assumits. Tipus informat partint de termini mitjà ponderat d'aquests compromisos.

(2) Depenent de cada compromís.

(3) Utilització el 2019 de la corba d'inflació cupó zero espanyola. Tipus informat partint de termini mitjà ponderat dels compromisos.

Les valoracions actuàries dels Compromisos per pensions són efectuades per actuàries qualificats i independents a l'Entitat.

Adicionalment, de cara a preservar la governança de la valoració i de la gestió dels riscos inherents a l'assumpció en aquests compromisos, l'Entitat té establert un marc d'actuació on el Comitè ALCO gestiona les propostes de cobertures d'aquests riscos i el Comitè Global del Risc aprova qualsevol canvi en els criteris de valoració dels passius que reflecteixen aquests compromisos.

A continuació es presenta una anàlisi de sensibilitat del valor de les obligacions sobre les principals hipòtesis utilitzades en la valoració actuària. Per determinar aquesta sensibilitat, s'ha replicat el càlcul del valor de les obligacions modificant la variable en qüestió i s'han mantingut constants la resta d'hipòtesis actuàries i financeres. Una limitació d'aquest mètode és que és improbable que el canvi d'una variable es produeixi de manera aïllada, atès que algunes de les variables podrien estar correlacionades:

ANÀLISI DE SENSIBILITAT DE LES OBLIGACIONS

(Milions d'euros)

	+50 pb	-50 pb
Taxa de descompte	(29)	32
Taxa anual de revisió de pensions	10	(9)

L'estimació del valor raonable dels contractes d'assegurances vinculats a pensions contractats directament per CaixaBank amb VidaCaixa o altres entitats i del valor dels actius dels Fons de Pensions (principalment també pòlisses d'assegurança) considera el valor dels pagaments futurs assegurats descomptats a la mateixa corba de tipus utilitzada per a les obligacions, per la qual cosa en estar casats els fluxos previstos de pagaments amb els quals es derivaran de les pòlisses, els possibles canvis raonables al tancament de l'exercici en la taxa de descompte tindrien un efecte similar en el valor de les obligacions brutes del Grup i en el valor raonable dels contractes d'assegurances vinculats a pensions i el valor raonable dels actius mantinguts a través de Fons de Pensions.

De forma consistent amb l'esmentat a la nota 2.12, el càlcul de la sensibilitat de les obligacions s'ha calculat únicament quan CaixaBank o el Fons de Pensions no mantenen assegurats determinats compromisos, per exemple, certes cues de longevitat anteriorment esmentades.

Tot seguit s'indica l'estimació del pagament de les prestacions previst per als propers 10 anys:

PAGAMENTS PREVISTOS PER COMPROMISOS

(Milions d'euros)

	2020	2021	2022	2023	2024	2025-2029
Pagaments estimats per compromisos postocupació (1)	27	27	27	27	27	128

(1) Excloent les prestacions assegurades que VidaCaixa ha de pagar directament als Fons de Pensions.

21.2. Provisions per a altres retribucions als empleats

L'Entitat manté fons per a la cobertura dels compromisos dels seus programes de desvinculació, tant en matèria de salaris com d'altres càrregues socials, des del moment de la seva desvinculació fins a assolir l'edat establerta en els acords. També hi ha constituïts fons per cobrir premis d'antiguitat i altres compromisos amb el personal actiu. A continuació es detallen els principals programes sobre els quals es mantenen fons:

PROGRAMES DE DESVINCULACIONS

(Milions d'euros)

	EXERCICI DE REGISTRE	NOMBRE DE PERSONES	
		ADHERIDES	DOTACIÓ INICIAL
Acord laboral 17-07-2014	2014	434	182
Acord laboral de reestructuració personal Barclays Bank 2015	2015	968	187
Acord laboral 29-06-2015 (reorganització territorial de la plantilla)	2015	700	284
Pla de desvinculacions voluntàries incentivades 16-04-2016	2016	371	160
Acord laboral 29-07-2016	2016	401	121
Pla de desvinculacions voluntàries incentivades 10-01-2017	2017	350	152
Acord laboral 28-04-2017 – Desvinculacions 2017	2017	630	311
Acord laboral 28-04-2017 – Desvinculacions 2018	2018	151	67
Acord laboral 08-05-2019	2019	2.023	978

En data 31 de gener de 2020 s'ha assolit un Acord Laboral de Desvinculacions Voluntàries Incentivades, que afectaria un col·lectiu potencial de 376 empleats format pels empleats de les generacions de 1962 i anteriors que presten els seus serveis a les províncies de Barcelona i Terol. La dotació pressupostària d'aproximadament 100 milions d'euros prevista al pla operatiu per a aquestes desvinculacions voluntàries incentivades s'ha fet partint dels percentatges d'adhesió de processos de desvinculacions voluntàries incentivades anteriors i que estima l'adhesió de 209 persones. La dotació es registrarà durant el primer trimestre de 2020.

El detall del moviment del saldo d'aquest epígraf és el següent:

CONCILIACIÓ DE SALDOS D'ALTRES RETRIBUCIONS ALS EMPLEATS A LLARG TERMINI

(Milions d'euros)

	(ACTIU)/PASSIU NET PER PRESTACIÓ DEFINIDA	
	2019	2018
BALANÇ A L'INICI	1.072	1.223
Inclòs en pèrdues i guanys		
Cost dels serveis de l'exercici corrent	2	5
Cost per serveis passats	977	79
Cost (ingrés) net dels interessos	1	2
Revaloracions (Guanys)/Pèrdues	(5)	(5)
COMPONENTS DEL COST DE LA PRESTACIÓ DEFINIDA RECONEGUT EN PÈRDUES I GUANYS	975	81
Altres		
Pagaments del Pla	(338)	(231)
Transaccions		(1)
TOTAL ALTRES	(338)	(232)
BALANÇ AL TANCAMENT	1.709	1.072
Dels quals: Amb el personal prejubilat	448	633
Dels quals: Indemnitzacions per cessament	962	229
Dels quals: Garanties complementàries i convenis especials	181	91
Dels quals: Premis d'antiguitat i altres compromisos	60	59
Dels quals: Altres compromisos procedents de Barclays Bank, SAU	58	60

21.3. Provisions per a qüestions processals i litigis per impostos pendents

Atesa la naturalesa d'aquestes obligacions, el calendari esperat de sortides de recursos econòmics, en cas que es produeixi, és incert.

Provisions per a qüestions processals

L'Entitat és objecte de demandes i, per tant, es veu immersa en procediments judicials derivats del curs normal dels seus negocis, inclosos procediments derivats de la seva activitat creditícia, de les seves relacions laborals i d'altres qüestions comercials o fiscals. En aquest context, cal considerar que el resultat i el calendari esperat de sortides de recursos econòmics dels procediments judicials és incert.

L'Entitat considera que a 31 de desembre de 2019 ha estimat de forma fiable les obligacions associades a cada procediment i ha reconegut, quan així es requereix, provisions adequades que cobreixen raonablement els passius que es puguin derivar, si escau, d'aquestes situacions fiscals i legals. Així mateix, creu que les responsabilitats que es puguin derivar d'aquests procediments no tindran, considerades cadascuna d'elles de manera individualitzada, un efecte significatiu advers en els negocis, la situació financera ni en els resultats de les operacions de l'Entitat.

Tipus de referència per a les hipoteques a Espanya

En relació amb el tipus de referència per a les hipoteques a Espanya, s'ha presentat una qüestió prejudicial davant el Tribunal de Justícia de la Unió Europea (TJUE) que impugna la validesa, a causa de la suposada falta de transparència, dels contractes de préstec hipotecari subjectes al tipus de referència oficial denominat IRPH (Índex de Referència de Préstecs Hipotecaris).

La qüestió jurídica objecte de debat és el control de transparència basat en l'article 4.2 de la Directiva 93/13, en aquells supòsits en què el prestatari és un consumidor. Atès que l'IRPH és el preu del contracte i està comprès en la definició de l'objecte principal del contracte, s'ha de redactar de manera clara i comprensible perquè el consumidor estigui en condicions d'avaluar, sobre la base de criteris clars i entenedors, les conseqüències econòmiques que per a ell es deriven del contracte.

Per bé que la Comissió Europea considera que la transparència requereix una explicació completa de les característiques de l'índex i el seu funcionament, que es mostrin les comparacions d'índexs disponibles o oficials i que s'exposi l'evolució històrica i la previsió d'evolució a futur dels índexs hipotecaris, el Regne d'Espanya, el Regne Unit i l'entitat bancària que és part en el procediment consideren que un índex oficial és públic, transparent i està supervisat per les autoritats competents i que l'instrument jurídic essencial i obligatori per comparar els preus a Espanya és la TAE (taxa anual equivalent), que comprèn el preu total i la càrrega financera del préstec format per les despeses, comissions, índex i el diferencial aplicable.

La qüestió prejudicial a què es fa menció va ser formulada per un Jutjat de primera instància diversos mesos després que el Tribunal Suprem, el 14 de desembre de 2017, dictés sentència i declarés la validesa d'aquests contractes.

El 10 de setembre de 2019 l'Advocat General va emetre una opinió en què, davant les pretensions de la Comissió Europea, va confirmar la transparència de l'índex i la innecessarietat de proporcionar escenaris futurs de possible comportament d'aquest i comparatives entre diferents índexs, posant l'accent en la necessitat que s'hagués aportat la informació precontractual regulada en la normativa vigent.

L'opinió recent de l'Advocat General, l'existència de la sentència prèvia del Tribunal Suprem, el fet que l'IRPH és un tipus de referència oficial, publicat i gestionat pel Banc d'Espanya, l'existència de jurisprudència del TJUE que confirma la transparència dels contractes referenciats a altres índexs de referència oficials i l'existència de la TAE (que ha de ser comunicada obligatòriament als consumidors, i que permet la comprensió de la càrrega econòmica i la comparació de les diferents ofertes hipotecàries, sigui quin sigui l'índex de referència aplicable) són fets que, amb la informació disponible actualment, determinen que la probabilitat d'una sentència desfavorable sigui considerada baixa.

D'altra banda, és difícil quantificar per endavant l'impacte d'una sentència del TJUE que, desvinculant-se de l'opinió de l'Advocat General i seguint les tesis de la Comissió Europea, fos finalment desfavorable, ja que dependria d'un conjunt de factors molt incerts; els més rellevants serien: *i*) quina hauria de ser la regla per a la substitució d'aquest índex (és a dir, com hauria de calcular-se l'interès del préstec), *ii*) si hauria de ser aplicada retroactivament o no i fins a quina data (si la resolució del TJUE conclou que

s'ha d'aplicar retroactivament), i **iii**) quantes reclamacions ben fonamentades sobre la falta de transparència s'interposarien. En un escenari tan advers, l'impacte seria material.

A 31 de desembre de 2019, l'import total de préstecs hipotecaris al corrent de pagament indexats a IRPH amb persones físiques és d'aproximadament 6.060 milions d'euros (la majoria, però no tots, amb consumidors).

Investigació en curs en el Jutjat d'Instrucció Central núm. 2 (DDPP 16/18)

L'abril de 2018, la Fiscalia Anticorrupció va iniciar accions davant CaixaBank, l'exresponsable de Compliment Normatiu de l'Entitat i onze empleats per uns fets que, eventualment, poden ser considerats constitutius d'un delictes de blanqueig de capitals, principalment per l'activitat duta a terme a deu oficines de CaixaBank per presumptes membres de determinades organitzacions formades per persones de nacionalitat xinesa que, presumptament, haurien defraudat quantitats a la Hisenda Pública durant els anys 2011 a 2015. El procediment està en fase d'instrucció, i tant CaixaBank com els seus assessors legals no consideren probable la materialització del risc vinculat a aquest procediment penal. El potencial impacte que pogués sorgir, si escau, derivat dels fets descrits no té avui la consideració de material, encara que CaixaBank està exposada a risc reputacional per la tramitació d'aquest procediment.

Investigació en curs en el Jutjat d'Instrucció Central núm. 5 (DDPP 67/18)

Un conjunt d'operacions corporatives en 2015 i 2016, juntament amb una operació d'actiu inexistent manifestada per l'acusació (mai concedida), estan sent investigades com a conseqüència d'una acusació particular. Sens perjudici dels danys reputacionals resultants d'una investigació judicial, no es considera probable l'afectació o materialització d'un risc patrimonial vinculat a aquest procediment penal.

Provisions per a impostos

La composició del saldo d'aquest epígraf dels balanços és la següent:

DETALL DE PROVISIONS PER A IMPOSTOS

(Milions d'euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Actes de la Inspecció de Tributs dels exercicis 2004 a 2006	33	33
Actes de la Inspecció de Tributs dels exercicis 2007 a 2009	12	12
Actes de la Inspecció de Tributs dels exercicis 2010 a 2012	13	13
Impost sobre Dipòsits	18	18
Altres	162	143
TOTAL	238	219

Els principals procediments tributaris que, al tancament de l'exercici 2019, estan en curs són els següents:

- Durant l'exercici 2017, les actuacions de comprovació dels exercicis 2010 a 2012 van finalitzar sense impacte rellevant. Les actes de disconformitat de l'impost sobre societats estan recorregudes davant l'Audiència Nacional i les actes de disconformitat de l'impost sobre el valor afegit han estat objecte de reclamació economicoadministrativa davant el Tribunal Economicoadministratiu Central.
- Durant l'exercici 2011, la Inspecció de Tributs va iniciar la comprovació de "la Caixa" en relació amb els exercicis 2007 a 2009 per als principals impostos aplicables, i va finalitzar durant l'exercici 2013. Les actes de disconformitat estan recorregudes davant el Tribunal Suprem.
- Durant l'exercici 2008, la Inspecció de Tributs va iniciar la comprovació de "la Caixa" en relació amb els exercicis 2004 a 2006 per als principals impostos aplicables, i va finalitzar durant l'exercici 2010. Les actes de disconformitat estan recorregudes davant el Tribunal Suprem.

L'Entitat té constituïdes provisions per a la cobertura dels riscos màxims que es puguin derivar de les actes signades en disconformitat relatives a l'impost sobre societats i a l'impost sobre el valor afegit.

21.4. Provisió per compromisos i garanties concedits

En aquest capítol es registren les provisions per risc de crèdit de les garanties i compromisos contingents concedits (Nota 24).

21.5. Resta de provisions

A continuació es detalla el contingut dels apartats principals d'aquest epígraf, amb un calendari esperat de sortides de recursos econòmics, en cas que es produeixi, incert.

Menyscapes per acords no formalitzats i altres riscos**Procediment en exercici d'acció col·lectiva interposada per ADICAE (clàusules terra)**

El procediment judicial en què l'Associació d'Usuaris de Bancs, Caixes i Assegurances (ADICAE) va exercir una acció col·lectiva de cessació en l'aplicació de les clàusules terra que hi ha en determinades hipoteques de l'entitat està actualment en fase de Cassació i Infracció Processal davant el Tribunal Suprem.

Segons que consta en els comptes anuals precedents, el risc associat a aquesta matèria es va gestionar amb una cobertura específica de 625 milions d'euros, i també es va crear un equip i procediments específics per complir les sol·licituds presentades a l'empara del Reial Decret llei 1/2017, de 20 de gener, de mesures urgents de protecció dels consumidors en matèria de clàusules terra.

Els desemborsaments acumulats de l'exercici 2019, vinculats a aquest procediment, pugen a 102 milions d'euros.

Amb la informació disponible, el risc derivat pels desemborsaments que es puguin produir per aquesta litigació està raonablement cobert mitjançant les provisions corresponents.

22. Patrimoni net

22.1. Fons propis

Capital Social

A continuació es presenta informació seleccionada sobre les magnituds i naturalesa del capital social:

INFORMACIÓ SOBRE CAPITAL SOCIAL

	31-12-2019	31-12-2018
Nombre d'accions subscrietes i desemborsades (unitats) (1)	5.981.438.031	5.981.438.031
Valor nominal per acció (euros)	1	1
Cotització al tancament de l'exercici (euros)	2,798	3,164
Capitalització borsària al tancament de l'exercici, exloent-ne l'autocartera (2)	16.727	18.916

(1) Totes les accions estan representades mitjançant anotacions en compte, i totes són simètriques pel que fa a drets.

(2) Les accions de CaixaBank estan admeses a cotització en el mercat continu i formen part de l'IBEX 35.

Guanys acumulats, Reserves de revaloració i Altres reserves

El detall dels saldos d'aquests epígrafs és el següent:

DETALL DE RESERVES

(Milions d'euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Reserva Legal (1)	1.196	1.196
Reserva Indisponible finançament a clients per a adquisició d'accions pròpies	2	3
Altres reserves indisponibles (2)	509	509
Reserva de Lliure disposició	1.088	1.165
TOTAL	2.795	2.873

(1) Al tancament dels exercicis 2019 i 2018, la reserva legal assoleix els mínims requerits per la Llei de Societats de Capital.

(2) Principalment, associats al fons de comerç de Morgan Stanley, Bankprime i Banca Cívica.

Altres instruments de patrimoni net

El valor de les accions no lliurades corresponents als programes de retribució variable basats en accions (vegeu Nota 32) es detalla a continuació:

DETALL D'ALTRES INSTRUMENTS DE PATRIMONI NET

(Milions d'euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Valor de les accions no lliurades	24	19

Valors Propis

El detall del moviment del saldo d'aquest epígraf és el següent:

MOVIMENT D'AUTOCARTERA – 2019

(Milions d'euros)

	2018	ADQUISICIÓ I ALTRES	ALIENACIONS I ALTRES**	2019
Nombre d'accions pròpies	2.608.240	2.031.597	(1.933.901)	2.705.936
% del capital social*	0,044%	0,034%	(0,032%)	0,045%
Cost/Venda	9	6	(6)	9

MOVIMENT D'AUTOCARTERA – 2018

(Milions d'euros)

	2017	ADQUISICIÓ I ALTRES	ALIENACIONS I ALTRES**	2018
Nombre d'accions pròpies	3.520.392	28.720	(940.872)	2.608.240
% del capital social*	0,059%	0,000%	(0,016%)	0,044%
Cost/Venda	12	0	(3)	9

(*) Percentatge calculat sobre el nre. d'accions totals de CaixaBank al tancament dels exercicis respectius.

(**) Els resultats obtinguts per les operacions amb l'autocartera no han estat significatius.

Adicionalment, el nombre d'accions pròpies acceptades en concepte de garantia de finançaments concedides per l'Entitat i les accions pròpies propietat de tercers però gestionades per alguna societat de l'Entitat eren les següents:

CARTERA D'ACCIONS PRÒPIES ACCEPTADES EN CONCEPTE DE GARANTIA I EN PROPIETAT DE TERCERS GESTIONADES

(Milions d'accions / Milions d'euros)

	CARTERA D'ACCIONS PRÒPIES ACCEPTADES EN CONCEPTE DE GARANTIES		CARTERA D'ACCIONS PRÒPIES PROPIETAT DE TERCERS GESTIONADA PEL GRUP	
	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2019	31-12-2018
Nombre d'accions pròpies	13	12	12	19
% del capital social (*)	0,217%	0,202%	0,201%	0,314%
Valor nominal	13	12	12	19

22.2. Un altre resultat global acumulat

El moviment de l'epígraf es recull en l'estat d'ingressos i despeses reconeguts.

23. Situació fiscal

23.1. Consolidació fiscal

El grup de consolidació fiscal de l'Impost sobre Societats inclou CaixaBank, com a societat dominant, i com a dependents aquelles entitats espanyoles del grup mercantil que compleixen els requisits exigits a l'efecte per la normativa, incloent-hi la Fundació Bancària "la Caixa" i CriteriaCaixa. La resta de les societats del grup mercantil presenten les seves declaracions d'acord amb la normativa fiscal aplicable.

Així mateix, CaixaBank i algunes de les seves entitats dependents formen part del grup de consolidació fiscal de l'IVA des de l'exercici 2008; CaixaBank n'és l'entitat dominant.

23.2. Exercicis subjectes a inspecció fiscal

En data 24 de juliol de 2018, l'Administració Tributària espanyola va comunicar a CaixaBank l'inici d'un procediment inspector en relació amb els principals impostos que li són aplicables dels exercicis 2013 a 2015, tots dos inclosos.

D'acord amb això, CaixaBank té oberts a Inspecció els exercicis 2016 i següents dels principals impostos que li són aplicables. Així mateix, i en la seva condició d'entitat successora de Banca Cívica i les Caixes que prèviament van aportar el seu patrimoni afecte a l'activitat financera a favor de Banca Cívica, i de Banco de Valencia i Barclays Bank, tenen oberts a Inspecció els exercicis 2010 i següents pels principals impostos que els són aplicables.

Com a conseqüència de les diferents interpretacions possibles que puguin donar-se a la normativa fiscal aplicable a les operacions efectuades per entitats financeres, hi poden haver determinats passius fiscals de caràcter contingent que no són susceptibles de quantificació objectiva. La Direcció de l'Entitat estima que les provisions existents a l'epígraf «Provisions – Qüestions processals i litigis per impostos pendents» dels balanços són suficients per a la cobertura dels passius contingents esmentats.

23.3. Conciliació del resultat comptable i fiscal

La conciliació del resultat comptable i fiscal de l'Entitat es presenta a continuació:

CONCILIACIÓ DELS RESULTATS COMPTABLE I FISCAL

(Milions d'euros)

	2019	2018
Resultat abans d'impostos (A)	2.048	1.590
Augments/disminucions per diferències permanents	(2.165)	(222)
Diferència cost comptable i fiscal de les accions transmeses	30	162
Dividends i plusvàlues sense tributació (exempts, rebaixats de cost...)	(2.578)	(1.101)
Imputacions AIE	66	13
Correccions valoratives per deterioraments filials	155	817
Despeses reconegudes en comptes de reserves	(143)	(118)
Amortització comptable del fons de comerç	205	205
Altres increments	100	57
Altres disminucions		(257)
Resultat amb tributació	(117)	1.368
Quota de l'impost (Base imposable * 30%)	35	(410)
Deduccions i bonificacions	1	1
Quota de l'impost de societats de l'exercici	36	(409)
Ajustos d'impostos	(5)	15
Ajustos d'impostos despeses reconegudes en comptes de reserves	(3)	(31)
Altres impostos	(2)	(2)
IMPOST SOBRE BENEFICIS (B)	26	(427)
RESULTAT DESPRÉS D'IMPOSTOS (A) + (B)	2.074	1.163

23.4. Actius i passius fiscals diferits

Tot seguit es presenta el moviment del saldo d'aquests epígrafs:

MOVIMENT D'ACTIUS FISCALS DIFERITS

(Milions d'euros)

	1a APLICACIÓ		REGULARITZACIONS	ALTES	BAIXES	31-12-2018	REGULARITZACIONS	ALTES	BAIXES	31-12-2019
	31-12-2017	CIRCULAR 4/2017								
Aportacions a plans de pensions	503		18	9		530			(4)	526
Provisió per a insolvències	4.064	(8)	(24)	13	(13)	4.032		16	(47)	4.001
Provisió per a insolvències (CBE 4/2017) (1)		264			(88)	176	(62)		(57)	57
Fons per a compromisos per jubilacions	27				(9)	18		8	(16)	10
Provisió d'immobles adjudicats	264		10	12	(11)	275		18	(5)	288
Comissions d'inversions creditícies	8		(1)			7			(2)	5
Actius valorats a valor raonable amb canvis en patrimoni net	54			21	(1)	74		16		90
Bases imposables negatives	1.009				(65)	944			(28)	916
Deduccions pendents d'aplicació	958				(142)	816		1	(53)	764
Altres sorgits en combinacions de negoci	35		2		(11)	26			(7)	19
Altres (2)	970		30	145	(150)	995	(17)	140	(138)	980
TOTAL	7.892	256	35	200	(490)	7.893	(79)	199	(357)	7.656
Dels quals: monetitzables	4.859					4.856				4.825

(1) D'acord amb la Disposició transitòria trenta-novena de la Llei de l'Impost sobre Societats, l'import a integrar en base imposable el 2019 puja a 190 milions d'euros (l'import integrat en 2018 és de 190 milions d'euros), quedant pendent d'integrar 190 milions d'euros.

(2) Inclou, entre d'altres, eliminacions per operacions intragrup, els corresponents als diferents fons de provisió constituïts i altres ajustos per diferències entre la normativa comptable i fiscal.

MOVIMENT DE PASSIUS FISCALS DIFERITS

(Milions d'euros)

	1a APLICACIÓ		REGULARITZACIONS	ALTES	BAIXES	31-12-2018	REGULARITZACIONS	ALTES	BAIXES	31-12-2019
	31-12-2017	CIRCULAR 4/2017								
Actualització d'immobles 1a aplicació CBE 4/2004	236		(4)		(17)	215			(13)	202
Actius valorats a valor raonable amb canvis en patrimoni net	181				(56)	125		29		154
Actius intangibles de combinacions de negoci	228				(44)	184			(34)	150
Altres sorgits en combinacions de negoci	21		2	4	(9)	18			(3)	15
Altres	91		1	4	(10)	86	15	4	(9)	96
TOTAL	757	0	(1)	8	(136)	628	15	33	(59)	617

L'Entitat no té actius fiscals diferits rellevants no reconeguts en balanç.

Amb caràcter semestral, l'Entitat fa, en col·laboració amb un expert independent, un exercici d'avaluació de la recuperabilitat dels actius fiscals reconeguts en balanç sobre la base d'un pressupost consistent en l'horitzó de 5 anys amb les projeccions de resultats utilitzades per a l'estimació del valor recuperable de les diferents UGE del Grup (vegeu Nota 17) i projectat, d'ara endavant, aplicant un marge d'interessos sobre actius totals mitjans (NIM) sostenible i cost del risc (CoR) normalitzat de l'1,6% i 0,39%, respectivament.

L'Entitat estima que els actius per impostos diferits registrats sorgits per crèdits per bases imposables negatives, deduccions i les diferències temporàries no monetitzables corresponents a la jurisdicció espanyola s'hauran recuperat en un període màxim de 15 anys.

La Societat fa anàlisi de sensibilitat sobre les hipòtesis clau de projecció dels fluxos del model de recuperabilitat (vegeu Nota 17) sense que es desprenguin d'això variacions significatives en el termini estimat en l'escenari base.

La predictibilitat dels exercicis d'avaluació de la recuperabilitat dels actius fiscals que es fan des de l'exercici 2014 ve reforçada pels exercicis de *backtesting*, els quals llancen una explicabilitat alta.

A la vista dels factors de risc existents (vegeu Nota 3) i la reduïda desviació respecte a les estimacions que s'han utilitzat per a l'elaboració dels pressupostos, els Administradors consideren que, malgrat les limitacions per a l'aplicació de diferències temporàries monetitzables, bases imposables negatives i deduccions pendents, la recuperació de tots els crèdits fiscals activats continua sent probable amb beneficis fiscals futurs.

23.5. Altres

CaixaBank no ha efectuat operacions en l'exercici 2019 a l'empara del règim fiscal especial, d'acord amb el que estableix l'article 86 de la Llei 27/2014, de 27 de novembre, de l'impost de societats. La informació relativa a operacions sotmeses al règim fiscal especial d'exercicis anteriors consta en les notes fiscals dels comptes anuals de CaixaBank, Banco de Valencia, Banca Cívica i Barclays Bank d'exercicis anteriors.

A l'Annex 4 es recullen les deduccions per reinversió de beneficis, d'acord amb l'article 42 del Text Refós de la Llei de l'Impost sobre Societats.

Durant l'exercici 2013 es va produir una modificació normativa que derogava l'article 12.3 del text refós de la Llei de l'Impost sobre Societats, i que impedia a partir de l'1 de gener de 2013 la deduïbilitat fiscal dels deterioraments en societats participades. Addicionalment, es va establir un règim transitori per a la recuperació dels deterioraments que havien estat fiscalment deduïbles fins al 31 de desembre de 2012 que ha estat modificat pel Reial Decret llei 3/2016. En aquest sentit, a l'Annex 4 s'inclou la informació relativa al saldo de les correccions de valor pendents d'integrar de les entitats qualificades com a grup, inversions en negocis conjunts i associades a 31 de desembre de 2017, així com les recuperacions efectuades durant l'exercici 2018 en aplicació del règim transitori assenyalat.

24. Garanties i compromisos contingents concedits

Tot seguit es detalla la composició del capítol «Garanties i compromisos contingents concedits», inclòs a la promemòria:

DETALL D'EXPOSICIONS I COBERTURES SOBRE GARANTIES I COMPROMISOS CONTINGENTS A 31-12-2019

(Milions d'euros)

	EXPOSICIÓ FORA DE BALANÇ			COBERTURA		
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Garanties financeres concedides	4.799	153	134	(3)	(3)	(41)
Compromisos de préstec concedits	55.602	2.034	214	(18)	(2)	(9)
Altres compromisos concedits	20.089	473	176	(11)	(8)	(34)

DETALL D'EXPOSICIONS I COBERTURES SOBRE GARANTIES I COMPROMISOS CONTINGENTS A 31-12-2018

(Milions d'euros)

	EXPOSICIÓ FORA DE BALANÇ			COBERTURA		
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Garanties financeres concedides	4.511	124	130	(10)	(23)	(66)
Compromisos de préstec concedits	51.659	1.585	258	(21)	(2)	(12)
Altres compromisos concedits	17.867	502	241	(8)	(1)	(100)

L'Entitat només haurà de satisfer l'import dels riscos contingents si la contrapart avalada incompleix les seves obligacions. S'estima que la majoria d'aquests riscos arribaran al seu venciment sense ser satisfets.

Amb relació als compromisos contingents, l'Entitat té el compromís de proveir clients de fons per disponibles en línies de crèdit i altres compromisos, en el moment en què li sigui sol·licitat i subjecte al compliment de determinades condicions per part de les contraparts. S'estima que una part important d'aquests venceran abans de la seva disposició, bé perquè no seran sol·licitats pels clients o bé perquè no es compliran les condicions necessàries per a la seva disposició. A continuació es detalla la composició del capítol «Compromisos de préstec concedits», inclòs a la promemòria dels balanços:

COMPROMISOS DE PRÉSTECOS CONCEDITS

(Milions d'euros)

	31-12-2019		31-12-2018	
	DISPONIBLE	LÍMITS	DISPONIBLE	LÍMITS
Disponible per tercers				
Entitats de crèdit	37	37	77	77
Administracions públiques	3.614	4.543	1.887	2.496
Altres sectors	54.199	102.921	51.538	99.363
TOTAL	57.850	107.501	53.502	101.936
Dels quals: de disponibilitat condicionada	3.751		4.098	

Tot seguit es detallen els terminis de venciments contractuals dels compromisos de préstecs concedits:

TERMINIS DE VENCIMENTS CONTRACTUALS

(Milions d'euros)

	< 1 MES	1 - 3 MESOS	3 - 12 MESOS	1 - 5 ANYS	> 5 ANYS	TOTAL
Disponibles per tercers	1.122	2.524	9.566	11.759	32.879	57.850

25. Una altra informació significativa

25.1. Operacions per compte de tercers

A continuació es presenta el detall dels recursos fora de balanç a compte de tercers:

DETALL DE RECURSOS DE CLIENTS

(Milions d'euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Actius sota gestió	151.272	138.247
Fons d'inversió, carteres i SICAV	63.189	59.274
Fons de pensions	30.637	26.590
Assegurances	57.446	52.383
Altres (*)	811	3.125
TOTAL	152.083	141.372

(*) Inclou, entre d'altres, recursos transitoris associats a transferències i recaptació, així com altres recursos distribuïts per CaixaBank.

25.2. Actius financers transferits

L'Entitat ha transformat part de la seva cartera de préstecs i crèdits homogenis en títols de renda fixa a través de la transferència dels actius a diferents fons de titulització creats amb aquesta finalitat. D'acord amb el que regula la normativa vigent, les titulitzacions en què no s'hagi produït una transferència substancial del risc no es podran donar de baixa del balanç.

A continuació es presenten els saldos classificats a l'epígraf d'«Actius financers a cost amortitzat» corresponent als imports pendents d'amortitzar dels crèdits titulitzats:

DETALL D'ACTIUS TITULITZATS

(Milions d'euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Actius hipotecaris titulitzats	24.038	25.528
Altres actius titulitzats	7.687	7.404
Préstecs a empreses	4.648	4.424
Leasing	1.535	240
Préstecs al consum	1.503	2.738
Resta	1	2
TOTAL	31.725	32.932

Tot seguit es detallen les diferents titulitzacions efectuades, amb els imports pendents d'amortitzar i els imports corresponents a millores de crèdit concedides als fons de titulització:

TITULITZACIÓ D'ACTIUS – EMISSIONS SOBRE ACTIUS TITULITZATS DONATS DE BAIXA DEL BALANÇ

(Milions d'euros)

DATA D'EMISSIÓ	ADQUIRITS PER:	EXPOSICIÓ INICIAL TITULITZADA	ACTIU TITULITZAT		BONS DE TITULITZACIÓ RECOMPRATS		MILLORES DE CRÈDIT	
			2019	2018	2019	2018	2019	2018
Juny	2001 TDA 14 Mixto, FTA	122	2	3			1	1
Juny	2002 AyT 7 Promociones Inmobiliarias 1, FTA	269	1	1			4	4
TOTAL		391	3	4	0	0	5	5

(*) D'acord amb la normativa en vigor en el moment de les emissions, es van donar de baixa els préstecs titulitzats en el moment de l'emissió dels bons, atès que es donaven les circumstàncies que permetien la transmissió substancial de tots els riscos i beneficis que incorporava l'actiu financer titulitzat subjacent. Actualment, el Grup no manté una implicació continuada en els actius donats de baixa, i té un contracte amb el fons de titulització per a l'administració dels préstecs, en condicions de mercat.

TITULITZACIÓ D'ACTIUS – EMISSIONS SOBRE ACTIUS TITULITZATS MANTINGUTS EN BALANÇ

(Milions d'euros)

DATA D'EMISSIÓ	ADQUIRIT PER:	EXPOSICIÓ			BONS DE TITULITZACIÓ		MILLORES DE CRÈDIT	
		TITULITZADA	ACTIU TITULITZAT		RECOMPRATS		2019	2018
Juny	2003 AyT Génova Hipotecario II, FTH	800	82	98	29	35	8	8
Juliol	2003 AyT Génova Hipotecario III, FTH	800	91	108	35	42	8	8
Març	2004 AyT Génova Hipotecario IV, FTH	800	106	125	13	20	8	8
Juny	2004 AyT Hipotecario Mixto II, FTA	160	0	0	1	1	2	2
Novembre	2004 TDA 22 Mixto, FTH	120	28	31	14	17	2	2
Juny	2005 AyT Hipotecario Mixto IV, FTA	200	28	34	18	15	1	1
Juny	2005 AyT Génova Hipotecario VI, FTH	700	124	144	78	91	5	5
Novembre	2005 AyT Génova Hipotecario VII, FTH	1.400	294	339	119	137	8	9
Desembre	2005 Valencia Hipotecario 2, FTH	940	135	159	41	31	5	5
Juny	2006 AyT Génova Hipotecario VIII, FTH	2.100	428	493	232	267	9	9
Juliol	2006 FonCaixa FTGENCAT 4, FTA	600	61	72	19	20	5	5
Juliol	2006 AyT Hipotecario Mixto V, FTA	318	64	72	46	55	2	2
Novembre	2006 Valencia Hipotecario 3, FTA	901	201	230	70	81	5	5
Novembre	2006 AyT Génova Hipotecario IX, FTH	1.000	279	317	107	121	6	7
Juny	2007 AyT Génova Hipotecario X, FTH	1.050	314	356	316	357	10	11
Novembre	2007 FonCaixa FTGENCAT 5, FTA	1.000	181	211	38	38	27	27
Desembre	2007 AyT Génova Hipotecario XI, FTH	1.200	383	429	388	435	37	39
Juliol	2008 FonCaixa FTGENCAT 6, FTA	750	134	155	23	23	19	19
Juliol	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
Desembre	2010 AyT Goya Hipotecario III, FTA	4.000	1.787	1984	1.781	1980	178	200
Abril	2011 AyT Goya Hipotecario IV, FTA	1.300	583	648	596	662	66	66
Desembre	2011 AyT Goya Hipotecario V, FTA	1.400	649	728	670	748	72	76
Març	2013 FonCaixa Leasings 2, FTA	1.217	0	241	0	243	0	112
Febrer	2016 CaixaBank RMBS 1, FT	14.200	10.918	11.800	10.945	11.846	568	568
Juny	2016 CaixaBank Consumo 2, FT	1.300	324	488	350	534	52	52
Novembre	2016 CaixaBank Pymes 8, FT	2.250	899	1.242	973	1.343	84	93
Març	2017 CaixaBank RMBS 2, FT	2.720	2.256	2.419	2.294	2.459	129	130
Juliol	2017 CaixaBank Consumo 3, FT	2.450	911	1.408	931	1.457	42	99
Novembre	2017 CaixaBank Pymes 9, FT	1.850	977	1.375	1.007	1.413	44	85
Desembre	2017 CaixaBank RMBS 3, FT	2.550	2.122	2.325	2.135	2.344	88	115
Maig	2018 CaixaBank Consumo 4, FT	1.700	835	1.347	944	1.494	43	69
Novembre	2018 CaixaBank Pymes 10, FT	3.325	2.322	3.231	2.525	3.325	159	159
Juny	2019 CaixaBank Leasings 3, FT	1.830	1.535	0	1.581	0	90	0
Novembre	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

Els bons de titulització col·locats en mercat es registren a l'epígraf «Passius financers a cost amortitzat – Clientela» dels balanços adjunts i es correspon amb la diferència entre el valor en llibres dels titulitzats i el valor en llibres dels bons recomprats ajustat per les diferències derivades de les asimetries d'amortització.

D'altra banda, l'Entitat manté les operacions següents de titulització sintètica mitjançant la qual es transfereix parcialment el risc de crèdit d'un conjunt d'acreditats classificats a l'epígraf «Actius financers a cost amortitzat – Préstecs i bestretes» del balanç:

OPERACIONS DE TITULITZACIÓ SINTÈTICA
(Milions d'euros)

DATA D'EMISSIÓ	FONS	EXPOSICIÓ INICIAL TITULITZADA	VALOR EN LLIBRES TITULITZAT	
			31-12-2019	31-12-2018
Febrer 2016	Gaudí I	2.025	356	920
Agost 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 cessió del risc de crèdit s'articula com una garantia financera i no té la consideració de transferència substancial de riscos i beneficis, motiu per qual les exposicions subjacents es mantenen reconegudes en balanç.

25.3. Dipòsits de valors i serveis d'inversió

A continuació es detallen, en funció de la seva naturalesa, els valors dipositats a l'Entitat per tercers:

VALORS DIPOSITATS PER TERCERS
(Milions d'euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Anotacions en compte	131.376	114.196
Valors anotats en el registre central del mercat	95.083	84.212
Instrumentos de patrimoni. Cotitzats	43.985	40.368
Instrumentos de patrimoni. No cotitzats	11	53
Valors representatius de deute. Cotitzats	51.087	43.791
Valors registrats en la mateixa Entitat		29
Valors representatius de deute. Cotitzats		29
Valors confiats a altres entitats dipositàries	36.293	29.955
Instrumentos de patrimoni. Cotitzats	19.341	15.681
Instrumentos de patrimoni. No cotitzats	1	1
Valors representatius de deute. Cotitzats	16.919	14.259
Valors representatius de deute. No cotitzats	32	14
Altres instruments financers	893	475
TOTAL	132.269	114.671

25.4. Actius financers donats de baixa del balanç per causa del seu deteriorament

A continuació es mostra el resum dels moviments en les partides donades de baixa del balanç perquè la seva recuperació es considera remota. Aquests actius financers estan registrats com a «Actius en suspens» en comptes d'ordre complementaris als balanços:

MOVIMENT D'ACTIUS FALLITS

(Milions d'euros)

	2019	2018
SALDO A L'INICI DE L'EXERCICI	13.067	14.107
Altes:	1.609	1.730
Baixes:	2.342	2.770
Per recuperació en efectiu del principal (Nota 34)	722	387
Per recuperació en efectiu dels productes vençuts i no cobrats	22	35
Per alienació de fallits*	1.169	1.618
Per condonació, prescripció i altres causes	429	730
SALDO AL FINAL DE L'EXERCICI	12.334	13.067
De què: interessos meritats sobre deute fallit**	4.082	4.375

(*) Correspon a les operacions de venda d'actius dubtosos i fallits efectuades i inclou els interessos associats a aquestes carteres.

(**) Inclou, bàsicament, interessos meritats pels actius financers en el moment de la seva baixa del balanç.

25.5. Cèdules territorials

A continuació es recull la informació relativa als préstecs que serveixen de garantia de les cèdules territorials:

PRÉSTECES QUE SERVEIXEN DE GARANTIA DE LES CÈDULES TERRITORIALS

(Milions d'euros)

	31-12-2019			31-12-2018		
	VALOR NOMINAL TOTAL (*)	DEL QUAL RESIDENTS A ESPANYA	DEL QUAL RESIDENTS EN ALTRES PAÏSOS DE L'ESPAI ECONÒMIC EUROPEU	VALOR NOMINAL TOTAL (*)	DEL QUAL RESIDENTS A ESPANYA	DEL QUAL RESIDENTS EN ALTRES PAÏSOS DE L'ESPAI ECONÒMIC EUROPEU
Administracions Centrals	232	232		191	191	0
Administracions Autònòmiques o Regionals	7.151	7.049	102	7.065	6.931	134
Administracions Locals	1.328	1.328		1.537	1.537	0
TOTAL	8.711	8.609	102	8.793	8.659	134

(*) Principal disposat pendent de cobrament dels préstecs

A continuació es recull el valor nominal de les cèdules territorials pendents d'amortització per venciments:

VALOR NOMINAL DE LES CÈDULES TERRITORIALS EMESES

(Milions d'euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Cèdules territorials emeses	5.000	5.000
Emeses mitjançant oferta pública	0	
Resta d'emissions	5.000	5.000
Venciment residual fins a 1 any	1.500	
Venciment residual entre 1 i 2 anys	1.500	1.500
Venciment residual entre 2 i 3 anys	2.000	1.500
Venciment residual entre 3 i 5 anys		2.000
<i>dels quals: Valors Propis</i>	<i>5.000</i>	<i>5.000</i>
RÀTIO DE COBERTURA DE LES CÈDULES TERRITORIALS SOBRE ELS PRÉSTECES	57,40%	56,86%

26. Ingressos per interessos

El desglossament del saldo d'aquest capítol dels comptes de pèrdues i guanys adjunts és el següent:

DETALL D'INGRESSOS PER INTERESSOS

(Milions d'euros)

	2019	2018
Entitats de crèdit	57	42
Valors representatius de deute	296	302
Actius financers mantinguts per negociar	6	12
Actius financers valorats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	209	211
Actius financers a cost amortitzat	81	79
Préstecs i bestretes a la clientela i altres productes financers	3.676	3.756
Administracions públiques	74	97
Crèdits i efectes comercials	145	147
Deutors amb garantia hipotecària	1.642	1.741
Préstecs personals	1.301	1.218
Comptes de crèdit	466	485
Resta	48	68
Rectificació d'ingressos per operacions de cobertura	(7)	4
Altres actius	8	31
Ingressos per interessos de passius	122	153
TOTAL	4.152	4.288

A continuació es presenta el tipus d'interès efectiu mitjà de les diferents categories d'actius financers calculats sobre els saldos nets mitjans (excloent-ne les rectificacions):

RENDIMENT MITJÀ DE L'ACTIU

(Percentatge)

	2019	2018
Dipòsits en bancs centrals	0,00%	0,00%
Actius financers mantinguts per negociar – Valors representatius de deute	0,70%	1,19%
Actius financers obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats – Valors representatius de deute	0,00%	0,00%
Actius financers valorats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global – Valors representatius de deute	1,31%	1,42%
Actius financers a cost amortitzat		
Dipòsits en entitats de crèdit	1,06%	0,64%
Crèdit a la clientela	1,85%	1,90%
Valors representatius de deute	0,73%	0,71%

27. Despeses per interessos

El desglossament del saldo d'aquest capítol dels comptes de pèrdues i guanys adjunts és el següent:

DETALL DE DESPESES PER INTERESSOS

(Milions d'euros)

	2019	2018
Bancs centrals	(48)	(39)
Entitats de crèdit	(87)	(60)
Posicions curtes de valors	(9)	(12)
Dipòsits de la clientela i altres càrregues financeres	(436)	(480)
Valors representatius de deute emesos (excloent-ne els passius subordinats)	(487)	(503)
Passius subordinats*	(96)	(158)
Rectificació de despeses per operacions de cobertura	497	588
Despeses per interessos d'actius	(83)	(77)
Interessos per passius per arrendaments (Nota 1.4 i 20.4)	(20)	
Altres	(8)	(36)
TOTAL	(777)	(777)

(*) Excloent-ne els interessos de les participacions preferents computables com a Additional Tier 1 (amb càrrec en fons propis)

Tot seguit es presenta el tipus d'interès efectiu mitjà de les diferents categories de passius financers calculats sobre els saldos nets mitjans (excloent-ne les rectificacions):

RENDIMENT MITJÀ DEL PASSIU

(Percentatge)

	2019	2018
Dipòsits de bancs centrals	0,22%	0,13%
Dipòsits d'entitats de crèdit	1,08%	0,88%
Dipòsits de la clientela	0,16%	0,18%
Valors representatius de deute emesos (excloent-ne els passius subordinats)	2,06%	2,36%
Passius subordinats	1,79%	2,48%

28. Ingressos per dividends

El desglossament del saldo d'aquest capítol dels comptes de pèrdues i guanys adjunts és el següent:

INGRESSOS PER DIVIDENDS

(Milions d'euros)

	2019	2018
Actius financers mantinguts per negociar	16	11
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	109	202
Telefónica	104	104
Repsol	1	71
Resta	4	27
Participacions en empreses del Grup	1.646	1.211
VidaCaixa	833	538
CaixaBank Payments & Consumer	403	39
Banco BPI	290	
CaixaBank Asset Management	84	80
Promocaixa	17	13
Resta	17	5
CaixaBank Facilities Management	2	2
CaixaBank Payments 1		534
Participacions en empreses associades i negocis conjunts	86	60
Erste Group	60	51
Comercia Global Payment	23	5
Resta	3	4
TOTAL	1.857	1.484

29. Comissions

El desglossament del saldo d'aquests capítols dels comptes de pèrdues i guanys adjunts és el següent:

DETALL D'INGRESSOS PER COMISSIONS
(Milions d'euros)

	2019	2018
Riscos contingents	121	118
Disponibilitat de crèdits	64	64
Canvi de divises i bitllets estrangers	94	97
Servei de cobraments i pagaments	476	473
<i>de les quals: targetes de crèdit i dèbit</i>	41	39
Servei de valors	87	69
Comercialització de productes financers no bancaris	1.043	1.055
Altres comissions	355	325
TOTAL	2.240	2.201

DETALL DE DESPESES PER COMISSIONS
(Milions d'euros)

	2019	2018
Cedides a altres entitats i corresponsals	(6)	(8)
<i>de les quals: operacions amb targetes i caixers</i>	(4)	(6)
Operacions amb valors	(37)	(29)
Altres comissions	(91)	(133)
TOTAL	(134)	(170)

30. Guanyos o pèrdues per actius i passius financers

El desglossament del saldo d'aquests capítols dels comptes de pèrdues i guanyos adjunts és el següent:

DETALL DE GUANYOS O PÈRDUES PER ACTIUS I PASSIUS FINANCERS

(Milions d'euros)

	2019	2018
Guanyos o pèrdues en donar de baixa en comptes actius i passius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats (net)	173	131
Actius financers a cost amortitzat	2	(22)
Valors representatius de deute	2	1
Préstecs i bestretes		(23)
Passius financers a cost amortitzat		107
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	171	46
Valors representatius de deute (Nota 12.2)	163	46
Altres	8	
Altres		
Guanyos o pèrdues per actius i passius financers mantinguts per negociar (net)	101	(24)
Instruments de patrimoni	15	(1)
Valors representatius de deute	(2)	(1)
Derivats financers	88	(22)
Guanyos o pèrdues per actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats (net)	(64)	(4)
Instruments de patrimoni	4	(3)
Valors representatius de deute	(55)	(2)
Préstecs i bestretes	(13)	1
Guanyos o pèrdues resultants de la comptabilitat de cobertures (net)	44	33
Ineficàcies cobertures de fluxos d'efectiu (Nota 14)		
Ineficàcies cobertures de valor raonable	(4)	1
Valoració dels derivats de cobertura (Nota 14)	283	(467)
Valoració dels elements coberts (Nota 14)	(287)	468
Resta	48	32
TOTAL	254	136

31. Altres Ingressos i altres despeses d'explotació

El desglossament del saldo d'aquests capítols dels comptes de pèrdues i guanys adjunts és el següent:

DETALL D'ALTRES INGRESSOS D'EXPLOTACIÓ

(Milions d'euros)

	2019	2018
Ingressos de les inversions immobiliàries i altres rendes (1)	13	17
Altres ingressos	101	33
TOTAL	114	50

(1) Valor comptable net dels actius que han generat rendes.

DETALL D'ALTRES CÀRREGUES D'EXPLOTACIÓ

(Milions d'euros)

	2019	2018
Contribució al Fons de Garantia de Dipòsits / Fons de Resolució Nacional	(327)	(308)
Despeses d'explotació inversions immobiliàries i altres (1)	(17)	(31)
Despeses associades a reguladors i supervisors	(14)	(12)
Impostos sobre dipòsits	(63)	(57)
Prestació patrimonial associada a DTA monetitzables	(50)	(49)
Altres conceptes	(123)	(62)
TOTAL	(594)	(519)

(1) Inclou les despeses relacionades amb les inversions immobiliàries en règim de lloguer.

32. Despeses de personal

El desglossament del saldo d'aquest capítol dels comptes de pèrdues i guanys adjunts és el següent:

DETALL DE DESPESES DE PERSONAL

(Milions d'euros)

	2019	2018
Sous i salaris	(1.870)	(1.834)
Seguretat Social	(424)	(393)
Aportacions a plans de pensions (estalvi i risc)	(143)	(140)
<i>Dels quals: Primes de risc pagades a VidaCaixa</i>	(29)	(25)
Altres despeses de personal	(1.056)	(85)
<i>Dels quals: Acord laboral 8-5-2019 (Nota 21.2)</i>	(978)	
<i>Dels quals: Primes pagades a SegurCaixa Adeslas per pòlisses sanitàries d'empleats</i>	(16)	(16)
TOTAL	(3.493)	(2.452)

La despesa registrada a l'apartat «Dotacions a plans d'aportació definida» inclou, fonamentalment, les aportacions obligatòries establertes que es fan per donar cobertura als compromisos de jubilació, invalidesa i defunció dels empleats en actiu. Per a la cobertura de jubilació, CaixaBank fa una aportació mensual equivalent a un percentatge sobre els conceptes salarials pensionables, que va del 0% al 8,5%, en funció de l'antiguitat a l'Entitat o altres condicions pactades.

La partida «Altres despeses de personal» inclou, entre altres, els conceptes de formació, ajuda d'estudis, indemnitzacions i altres beneficis a curt termini. A més, en aquest epígraf es registra el cost dels plans de remuneracions basats en instruments de capital registrat amb contrapartida a l'epígraf «Fons propis – Altres elements de patrimoni net» dels balanços adjunts, net de l'efecte fiscal corresponent:

REMUNERACIONS BASADES EN ACCIONS

(Milions d'euros)

	2019 (**)	2018	2017
Remuneració variable format bonus - Conseller Executiu, Alta Direcció i altres membres del col·lectiu identificat	9	8	7
Remuneració variable del Pla d'Incentius a Llarg Termini (ILT) vinculats al PE 2015-2018*		2	3
Remuneració variable del Pla d'Incentius Anual Consolidable vinculats al PE 2019-2021	3		
TOTAL	12	10	10
Beneficiaris afectes al Pla d'Incentius Anual Consolidable (persones):	90		

(*) Pel que fa a l'Incentiu a Llarg Termini (ILP) vinculat al PE 2015-2018, el nombre màxim estimat de Beneficiaris del Pla autoritzats pujava a 80 persones. L'import meritat el 2017 és el target, el qual s'ha ajustat el 2018 pel grau de consecució del pla.

(**) D'acord amb el que s'estableix en la Política de Remuneracions als Consellers aprovat en els acords de la Junta General d'Accionistes de 6 d'abril de 2019, la referència per al càlcul de les accions equivalents a la remuneració variable basada en instruments de patrimoni net de l'Entitat per a l'exercici 2019 és la mitjana de la cotització de tancament de l'acció de CaixaBank, SA entre l'1 i el 15 de febrer de 2020.

Tot seguit es detallen les característiques dels components variables existents que impliquen remuneracions que es liquiden mitjançant l'entrega d'accions:

REMUNERACIONS BASEADES EN ACCIONS

REMUNERACIÓ EN ACCIONS*	COL·LECTIU IDENTIFICAT	PERÍODE DE MERITACIÓ	ESQUEMA DE PAGAMENT	PARÀMETRES AVALUATS	NIVELL DE CONSECUCIÓ
Remuneració variable en format <i>bonus</i>	Consellers Executius**, Alta Direcció*** i altres directius clau del Grup ***	Anual	En cada liquidació, el pagament s'abona en accions [50%] i en efectiu [50%]	<p>i) Reptes individuals (50%) vinculats als objectius estratègics.</p> <p>ii) Reptes corporatius (50%) vinculats als paràmetres següents: – ROTE (10%) – Ràtio d'eficiència <i>core</i> (10%) – Variació d'actius problemàtics (10%) – <i>Risk Appetite Framework</i> (RAF) (10%) – Qualitat (5%) – Conducta i compliment (5%)</p>	Mín. [80%] i màx. (120%) Es considerarà ajust qualitatiu final [+/- 25%] Mín. [60%] i màx. [120%]
Pla d'Incentius Anuals Condicionats vinculats al PE 2019-2021**	Consellers Executius, Alta Direcció i altres directius clau del Grup	Del 2019 al 2023: – 1r cicle: 2019-2021 – 2n cicle: 2020-2022 – 3r cicle: 2021-2023	Consellers Executius i membres del Comitè de Direcció: – 1r cicle: 1/3 el 2023, 2024 i 2025 – 2n cicle: 1/3 el 2024, 2025 i 2026 – 3r cicle: 1/3 el 2025, 2026 i 2027 Altres directius clau del Grup – 1r cicle: 100% el 2023 – 2n cicle: 100% el 2024 – 3r cicle: 100% el 2025	<p>i) Incentiu provisional basat en les mètriques següents: – Ràtio d'eficiència <i>core</i> (40%) – ROTE (40%) – Índex d'experiència del client (20%)</p> <p>ii) Incentiu definitiu: ajust ex post a l'incentiu provisional basat en les mètriques següents: – RAF (60%) – <i>Total Shareholder Return</i> (TSR) (30%) – Índex Global de Reputació (IGR) (10%)</p>	Mín. [80%] i màx. (120%) La concessió de l'incentiu provisional depèn del compliment d'un mínim de ROTE per a cada cicle. S'estableixen condicions addicionals en funció del posicionament de CaixaBank respecte a les mètriques indicades.

(*) a l'Informe Anual de Remuneracions dels consellers de les societats anònimes cotitzades d'aquest exercici es detallen els termes i les condicions vinculats a aquests esquemes retributius.

(**) Els Consellers Executius tenen reconeguda una remuneració variable en forma de *bonus* determinat sobre una retribució *target* establerta pel Consell a proposta de la Comissió de Retribucions, amb un nivell de consecució ajustat al risc i al mesurament del rendiment. La seva determinació serà aprovada pel Consell a proposta de la Comissió de Retribucions.

(***) El repte corporatiu dels membres de l'Alta Direcció i altres directius clau del Grup es calcula de manera alineada al Conseller Delegat, per bé que la ponderació del RAF i de la variació d'actius problemàtics és del 15% i del 5%, respectivament.

A continuació es presenta la composició de la plantilla, en termes mitjans, per categories professionals i gènere:

PLANTILLA MITJANA (*)

(Nombre d'empleats)

	2019 (*)			2018		
	HOMES	DONES	DEL QUAL: AMB DISCAPACITAT SUPERIOR O IGUAL AL 33%	HOMES	DONES	DELS QUALS: AMB DISCAPACITAT SUPERIOR O IGUAL AL 33%
Directius	3.159	1.970	18	3.454	2.062	
Comandaments	2.758	3.427	25	2.900	3.653	29
Gestors	7.089	10.106	170	7.244	10.070	194
TOTAL	13.006	15.503	213	13.598	15.785	223

(*) La distribució per categories professionals i gènere a 31 de desembre de 2019 i 2018 no difereix significativament de la mostrada al quadre anterior.

33. Altres despeses d'administració

El desglossament del saldo d'aquest capítol dels comptes de pèrdues i guanys adjunts és el següent:

DETALL D'ALTRES DESPESES D'ADMINISTRACIÓ

(Milions d'euros)

	2019	2018
Tecnologia i sistemes	(317)	(285)
Publicitat*	(213)	(135)
Immobles i instal·lacions	(83)	(83)
Lloguers**	(27)	(141)
Comunicacions	(52)	(53)
Serveis administratius subcontractats	(129)	(117)
Tributs	(34)	(35)
Servei de vigilància i trasllat de fons	(30)	(30)
Despeses de representació i desplaçament del personal	(39)	(40)
Impresos i material d'oficina	(8)	(8)
Informes tècnics	(31)	(33)
Contribucions i impostos sobre immobles	(5)	(2)
Òrgans de Govern i Control	(5)	(5)
Altres despeses	(37)	(10)
TOTAL	(1.010)	(977)

* Inclou publicitat en mitjans, patrocinis, promocions i altres despeses comercials.

** L'import dels lloguers a curt termini en què no s'ha aplicat la Circular 2/2018 és immaterial.

A l'apartat d'«Informes tècnics» s'inclouen els honoraris i les despeses pagats a l'auditor, sense incloure-hi l'IVA corresponent, segons el detall següent:

HONORARIS DE L'AUDITOR EXTERN*

(Milers d'euros)

	2019	2018
Auditoria (Pwc)	1.650	1.597
Auditoria	1.239	1.112
Revisió limitada	411	485
Altres serveis	532	283
Comfort letters emissions	334	139
Informes de procediments acordats	198	144
TOTAL	2.182	1.880

(*) Els serveis contractats als nostres auditors compleixen els requisits d'independència que recull la Llei d'Auditoria de Comptes i, en cap cas, no inclouen la realització de treballs incompatibles amb la funció d'auditoria.

Informació sobre el període mitjà de pagament a proveïdors

Tot seguit es desglossa la informació requerida amb relació als pagaments efectuats i pendents de pagament en la data del tancament del balanç:

PAGAMENTS EFECTUATS I PENDENTS EN LA DATA DE TANCAMENT DEL BALANÇ*(Milions d'euros)*

	2019
Total pagaments fets	2.092
Total pagaments pendents	49
TOTAL PAGAMENTS DE L'EXERCICI	2.141

PERÍODE MITJÀ DE PAGAMENT I RÀTIOS DE PAGAMENT A PROVEÏDORS*(Dies)*

	2019
Període mitjà de pagament a proveïdors	20,05
Ràtio d'operacions pagades	20,11
Ràtio d'operacions pendents de pagament	17,52

D'acord amb la Disposició Transitòria Segona de la Llei 15/2010, amb caràcter general el termini màxim legal és de 30 dies, ampliable mitjançant pacte de les parts fins a un termini no superior a 60 dies.

34. Deteriorament del valor o reversió del deteriorament d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvi en resultats

El desglossament del saldo d'aquest capítol dels comptes de pèrdues i guanys adjunts és el següent:

DETALL DE DETERIORAMENT DEL VALOR O REVERSIÓ DEL DETERIORAMENT D'ACTIUS FINANCERS NO VALORATS A VALOR RAONABLE AMB CANVI EN RESULTATS

(Milions d'euros)

	2019	2018
Actius financers a cost amortitzat / Préstecs i partides a cobrar	(317)	21
Préstecs i bestretes	(317)	20
Dotacions netes (Nota 13)	(317)	88
<i>Dels quals Entitats de Crèdit</i>		0
<i>Dels quals Clientela</i>	(317)	88
Sanejaments	(722)	(455)
Actius fallits recuperats	722	387
Valors representatius de deute	0	1
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global / Actius financers disponibles per a la venda	0	(2)
Sanejaments	0	(2)
Valors representatius de deute	0	(2)
TOTAL	(317)	19

35. Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius no financers

El desglossament del saldo d'aquest capítol dels comptes de pèrdues i guanys adjunts és el següent:

DETALL DE DETERIORAMENT DEL VALOR O REVERSIÓ DEL DETERIORAMENT DEL VALOR D'ACTIUS NO FINANCERS

(Milions d'euros)

	2019	2018
Actius tangibles	(39)	(20)
Actiu material d'ús propi	(36)	(22)
Disponibilitats (Nota 16)	2	1
Sanejaments	(38)	(23)
Inversions immobiliàries (Nota 16)	(3)	2
Dotacions	(5)	(2)
Disponibilitats	2	4
Actius intangibles (Nota 17)	(22)	(24)
Sanejaments	(22)	(24)
Altres (Nota 18)		1
Resta		1
TOTAL	(61)	(43)

36. Guanys o pèrdues en donar de baixa en comptes actius no financers

El desglossament del saldo d'aquest capítol dels comptes de pèrdues i guanys adjunts és el següent:

DETALL DE GUANYS O PÈRDUES EN DONAR DE BAIXA EN COMPTES ACTIUS NO FINANCERS

(Millions d'euros)

	2019			2018		
	GUANY	PÈRDUA	RESULTAT NET	GUANY	PÈRDUA	RESULTAT NET
Per venda d'actiu material	39	(19)	20	39	(38)	1
Per venda de participacions (Nota 7 i 15)	713	(2)	711	7	(163)	(156)
Per venda d'altres actius (*)	1		1	1		1
TOTAL	753	(21)	732	47	(201)	(154)

(*) Correspon a resultats per venda d'actius immobiliaris classificats com a Existències (vegeu Nota 18).

37. Guanys o pèrdues procedents d'actius no corrents i grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda no admissibles com a operacions interrompudes

El desglossament del saldo d'aquest capítol dels comptes de pèrdues i guanys adjunts és el següent:

DETALL DE GUANYS/(PÈRDUES) D'ACTIUS NO CORRENTS MANTINGUTS PER A LA VENDA

(Milions d'euros)

	2019	2018
Pèrdues per deteriorament d'actius no corrents en venda (Nota 19)	(28)	(19)
Benefici net per venda d'actius no corrents en venda	(8)	2
TOTAL	(36)	(17)

La totalitat dels imports de guanys i pèrdues per la venda d'actius no corrents correspon a immobles procedents de la regularització de crèdits, l'import dels quals no és significatiu a escala individual.

38. Informació sobre el valor raonable

38.1. Valor raonable dels actius i passius financers

Tots els instruments financers es classifiquen en un dels nivells següents en funció de la metodologia utilitzada en l'obtenció del valor raonable:

- **Nivell 1:** s'utilitza el preu que se'n pagaria en un mercat organitzat, transparent i profund («el preu de cotització» o «el preu de mercat»). S'inclouen en aquest nivell, de manera general, els valors representatius de deute amb mercat líquid, els instruments de capital cotitzat i els derivats negociats en mercats organitzats, així com els fons d'inversió.
- **Nivell 2:** s'utilitzen tècniques de valoració en les quals les hipòtesis considerades corresponen a dades de mercat observables directament o indirectament o preus cotitzats en mercats actius.

Pel que fa a als instruments classificats en el Nivell 2 per als quals no hi ha un preu de mercat, el seu valor raonable s'estima recorrent a preus cotitzats recents d'instruments anàlegs i a models de valoració suficientment contrastats i reconeguts per la comunitat financera internacional, considerant les peculiaritats específiques de l'instrument que s'ha de valorar i, molt especialment, els diferents tipus de riscos associats a aquest.

- **Nivell 3:** s'utilitzen tècniques de valoració en les quals algunes de les hipòtesis significatives no estan basades en dades directament observables en el mercat.

Per a l'obtenció del valor raonable de la resta d'instruments financers classificats en el Nivell 3, per a la valoració dels quals no hi ha dades observables directament en el mercat, s'utilitzen tècniques alternatives, entre les quals hi ha la sol·licitud de preu a l'entitat comercialitzadora o la utilització de paràmetres de mercat corresponents a instruments amb un perfil de risc assimilable a l'instrument objecte de valoració, ajustats amb l'objectiu de recollir els diferents riscos intrínsecs.

Pel que fa als instruments de capital no cotitzats, classificats en el Nivell 3, es considera que el seu cost d'adquisició minorat per qualsevol pèrdua per deteriorament obtingut basant-se en la informació disponible és la millor estimació del seu valor raonable.

El procés de determinació del valor raonable assegura que els actius i passius són valorats adequadament. S'ha establert una estructura de comitès en què es basa el procés de proposta i aprovació per a la contractació d'instruments financers en el mercat:

- Els *inputs* de mercat i altres paràmetres i metodologies de valoració i quantificació de riscos, així com els condicionants del registre de les operacions i possibles impactes de caràcter comptable, jurídic o fiscal, són objecte d'anàlisi per part de les àrees responsables i de manera prèvia a l'autorització.
- Els aspectes associats a la valoració d'instruments derivats i instruments de renda fixa són responsabilitat d'una unitat independent, organitzativament situada a l'Àrea de Riscos, que comunica les decisions adoptades a l'entorn de gestió en què el nou producte hagi de ser objecte de contractació.

Sense cap menyscabament de l'autonomia i independència en la seva presa de decisions respecte a l'exercici de la funció de valoració i quantificació de riscos, aquesta anàlisi comporta un procés de contrast, conciliació i, en la mesura que es pugui, de consens amb les Àrees de negoci.

Tot seguit es presenta el valor raonable dels instruments financers registrats en balanç, excloent-ne el negoci assegurador, juntament amb el seu desglossament per nivells i el valor en llibres associat:

VALOR RAONABLE D'ACTIUS FINANCERS

(Milions d'euros)

	31-12-2019					31-12-2018				
	VALOR EN LLIBRES	TOTAL	VALOR RAONABLE			VALOR EN LLIBRES	TOTAL	VALOR RAONABLE		
			NIVELL 1	NIVELL 2	NIVELL 3			NIVELL 1	NIVELL 2	NIVELL 3
Actius financers mantinguts per negociar (Nota 10)	14.240	14.240	1.100	13.140		17.041	17.041	1.035	16.006	
Derivats	13.165	13.165	27	13.138		16.033	16.033	31	16.002	
Instruments de patrimoni	370	370	370			267	267	267		
Valors representatius de deute	705	705	703	2		741	741	737	4	
Actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats (Nota 11)	221	221	53	2	166	473	473	53		420
Instruments de patrimoni	55	55	53	2		61	61	53		8
Valors representatius de deute						85	85			85
Préstecs i bestretes	166	166			166	327	327			327
Clientela	166	166			166	327	327			327
Actius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats (Nota 1)	1	1	1							
Valors representatius de deute	1	1	1							
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global (Nota 12)	16.316	16.316	16.037	167	112	19.903	19.903	19.601	133	169
Instruments de patrimoni	1.729	1.729	1.617		112	2.857	2.857	2.693		164
Valors representatius de deute	14.587	14.587	14.420	167		17.046	17.046	16.908	133	5
Actius financers a cost amortitzat (Nota 13)	222.935	240.949	11.593	2.604	226.752	222.922	240.233	11.653	638	227.942
Valors representatius de deute	13.992	14.368	11.593	2.604	171	13.894	14.077	11.653	638	1.786
Préstecs i bestretes	208.943	226.581			226.581	209.028	226.156			226.156
Bancs centrals										
Entitats de crèdit	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
Derivats – Comptabilitat de cobertures (Nota 14)	2.133	2.133		2.133		2,088	2,088		2,088	

VALOR RAONABLE DE PASSIUS FINANCERS

(Milions d'euros)

	31-12-2019					31-12-2018				
	VALOR EN LLIBRES	VALOR RAONABLE			VALOR EN LLIBRES	VALOR RAONABLE				
		TOTAL	NIVELL 1	NIVELL 2		NIVELL 3	TOTAL	NIVELL 1	NIVELL 2	NIVELL 3
Passius financers mantinguts per negociar (Nota 10)	9.281	9.281	505	8.776	16.327	16.327	476	15.851		
Derivats	8.810	8.810	34	8.776	15.928	15.928	77	15.851		
Posicions curtes	471	471	471		399	399	399			
Passius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats	1	1	1							
Altres passius financers	1	1	1							
Passius financers a cost amortitzat (Nota 20)	260.875	263.674	31.589		232.085	260.473	261.014	26.941	234.073	
Dipòsits	222.439	223.354			223.354	228.878	228.704		228.704	
Bancs centrals	13.044	13.084			13.084	28.053	28.316		28.316	
Entitats de crèdit	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	
Valors representatius de deute emesos	30.332	32.215	31.589		626	26.891	27.606	26.941	665	
Altres passius financers	8.104	8.105			8.105	4.704	4.704		4.704	
Derivats – Comptabilitat de cobertures (Nota 14)	442	442		442	737	737		737		

Les valoracions obtingudes pels models interns podrien ser diferents si s'haguessin aplicat altres mètodes o altres assumpcions en el risc de tipus d'interès, en els diferencials de risc de crèdit, de risc de mercat, de risc de canvi, o en les seves corresponents correlacions i volatilitats. No obstant tot l'anterior, els Administradors de l'Entitat consideren que els models i tècniques aplicats reflecteixen adequadament el valor raonable dels actius i passius financers registrats en el balanç, així com dels resultats generats per aquests instruments financers.

Tot seguit es presenten els principals mètodes de valoració, hipòtesis i *inputs* utilitzats en l'estimació del valor raonable per als nivells 2 i 3, segons el tipus d'instrument financer de què es tracti:

Epígraf	Tipus d'instruments	Tècniques de valoració	Principals assumpcions
Actius i passius financers mantinguts per negociar	<ul style="list-style-type: none"> Swaps Opcions sobre tipus de canvi Opcions sobre tipus d'interès Opcions sobre índexs i accions Opcions sobre taxes d'inflació Crèdit 	<ul style="list-style-type: none"> Mètode del Valor Present Model de <i>Black-Scholes</i>, Volatilitat Local Estocàstica, Vanna-Volga Model de <i>Black Normal</i> Model de <i>Black-Scholes</i>, Volatilitat local Model de <i>Black Normal</i> Mètode del Valor Present i Intensitat de <i>Default</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Corbes de tipus d'interès • Correlacions (renda variable) • Dividends (renda variable) • Probabilitat de <i>default</i> per al càlcul CVA i DVA
	Valors representatius de deute	Mètode del Valor Present	<ul style="list-style-type: none"> • Corbes de tipus d'interès • Primes de risc • Comparables de mercat • Preus observats en mercat
Actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats	Instruments de patrimoni	Mètode del Valor Present	<ul style="list-style-type: none"> • Corbes de tipus d'interès • Primes de risc • Comparables de mercat • Preus observats en mercat
	Valors representatius de deute	Mètode del Valor Present	<ul style="list-style-type: none"> • Corbes de tipus d'interès • Ràtios de cancel·lació anticipada • Ràtios per pèrdua de crèdit (models interns)
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	Instruments de patrimoni	Mètode del Valor Present	<ul style="list-style-type: none"> • Corbes de tipus d'interès • Primes de risc de crèdit • Comparables de mercat • Preus observats en mercat • <i>Net Asset Value</i> • Valor Teòric comptable
	Valors representatius de deute	Mètode del Valor Present	<ul style="list-style-type: none"> • Corbes de tipus d'interès • Primes de risc • Comparables de mercat • Preus observats en mercat • <i>Net Asset Value</i> • Valor Teòric comptable
Actius financers a cost amortitzat	Valors representatius de deute	Mètode del Valor Present	<ul style="list-style-type: none"> • Corbes de tipus d'interès • Primes de risc • Comparables de mercat • Preus observats en mercat • <i>Net Asset Value</i> • Valor Teòric comptable
	Préstecs i partides a cobrar	Mètode del Valor Present	<ul style="list-style-type: none"> • Corbes de tipus d'interès • Ràtios de cancel·lació anticipada • Ràtios per pèrdua de crèdit (models interns)
Derivats - Comptabilitat de cobertures	Swaps	Mètode del Valor Present	<ul style="list-style-type: none"> • Corbes de tipus d'interès • Correlacions (renda variable) • Dividends (renda variable) • Probabilitat de <i>default</i> per al càlcul CVA i DVA
	Opcions sobre tipus d'interès	Model de <i>Black</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Corbes de tipus d'interès • Projecció de dipòsits sense venciment (model intern) • Ràtios per pèrdua de crèdit (models interns)
Passius financers a cost amortitzat	Dipòsits	Mètode del Valor Present	<ul style="list-style-type: none"> • Corbes de tipus d'interès • Projecció de dipòsits sense venciment (model intern) • Ràtios per pèrdua de crèdit (models interns)
	Valors representatius de deute emesos	Mètode del Valor Present	<ul style="list-style-type: none"> • Corbes de tipus d'interès • Ràtios per pèrdua de crèdit (models interns)

- (1) Mètode del valor present (valor actual net): aquest model utilitza els fluxos de caixa de cada instrument, establerts en els diferents contractes, i els descompta per calcular-ne el valor actual.
- (2) Comparables de mercat (preus d'actius similars): s'utilitzen preus d'instruments comparables, índexs de referència o *benchmark* de mercat per calcular el rendiment des del preu d'entrada o la seva valoració actual fent ajustos posteriors per tenir en compte les diferències que hi pot haver entre l'actiu valorat i el que es pren com a referència. També es pot assumir que el preu d'un instrument equival al d'un altre.
- (3) Model de Black & Scholes: aquest model postula una distribució log-normal dels preus dels valors de manera que, sota la mesura risc neutral, el seu retorn esperat és el tipus d'interès lliure de risc. Segons aquesta assumpció, el preu de les opcions *vanilla* es pot calcular analíticament, de manera que invertint la fórmula BS per a una prima cotitzada en mercat es pot obtenir la volatilitat del procés de preu.
- (4) Model de Black: model de Black-Scholes estès a tipus d'interès, preus de futurs, tipus de canvi...
- (5) Model de volatilitat local: model en el qual la volatilitat queda determinada en el temps segons el nivell de probabilitat que l'opció tingui un valor positiu en la seva data de venciment (*moneyness*), reproduint els denominats «somriures de volatilitat» (*volatility smiles*) que s'observen al mercat. El somriure de volatilitat d'una opció és la relació empírica que s'observa entre la seva volatilitat implícita i el preu d'exercici d'aquesta. Aquests models són apropiats per a les opcions exòtiques, que utilitzen simulació de Monte Carlo o resolució d'equacions diferencials per a la seva valoració.
- (6) Model de volatilitat local estocàstica: model en el qual la volatilitat segueix un procés estocàstic en el temps segons el nivell de *moneyness*, reproduint els denominats «somriures de volatilitat» (*volatility smiles*) que s'observen al mercat. Aquests models són apropiats per a les opcions exòtiques a llarg termini, que utilitzen simulació de Monte Carlo o resolució d'equacions diferencials per a la seva valoració.
- (7) Model Vanna-volga: model basat en la construcció de la cartera de rèplica local que té uns costos de cobertura de les segones derivades, vanna (derivada de la prima respecte a la volatilitat i el subjacent) i volga (derivada segona de la prima respecte a la volatilitat), que s'afegeixen als corresponents preus de Black-Scholes per reproduir els denominats «somriures de volatilitat».
- (8) Ràtios de cancel·lació anticipada: ràtios de cancel·lació anticipada calibrades a dades històriques internes
- (9) Ràtios per pèrdua de crèdit: ràtios basades en estimacions de pèrdua esperada mitjançant la metodologia IFRS per a Stage 2 basats en models interns.
- (10) Projectió de dipòsits sense venciment: model per a la projecció dels comptes a la vista i l'estimació del seu venciment a partir de dades històriques, tenint en compte la sensibilitat de la remuneració dels comptes a la vista als tipus d'interès de mercat i el grau de permanència dels saldos en balanç.

Ajustos a la valoració per risc de crèdit i cost de finançament

Els ajustos per valoració de crèdit (*Credit Valuation Adjustment*, «CVA») i els ajustos per valoració de debit (*Debit Valuation Adjustment*, «DVA») s'incorporen en la valoració dels derivats OTC (*Over The Counter*), conseqüència del risc associat a l'exposició creditícia de la contrapart i propi, respectivament. A més, es considera que un ajust del cost de finançament (*Funding Value Adjustment*, «FVA») és un ajust a la valoració dels derivats de l'operativa de clients no perfectament col·lateralitzats que recull els costos de finançament associats a la liquiditat necessària per a la seva realització.

El càlcul del CVA es fa tenint en compte l'exposició esperada amb cada contrapartida en cada termini futur. El CVA per a una determinada contrapartida és igual a la suma del CVA per a la totalitat dels terminis. Els ajustos a fer es calculen mitjançant l'estimació de l'exposició (EAD), la probabilitat d'incompliment (PD) i la severitat (LGD), per a tots els productes derivats sobre qualsevol subjacent, en l'àmbit d'entitat legal amb què el Grup mantingui exposició. Anàlogament, el DVA es calcula com el producte de l'exposició esperada negativa per les probabilitats d'incompliment i multiplicant el resultat per l'LGD del Grup.

Les dades necessàries per al càlcul de la PD, així com de l'LGD, provenen dels mercats de crèdit (*Credit Default Swaps*), i s'hi aplica el de la contrapartida per als casos en què aquest existeixi. Per als casos en què aquesta informació no està disponible, es desenvolupa un exercici que considera, entre d'altres, el sector i *rating* de la contrapart que permet assignar la probabilitat i també la severitat, calibrades directament a mercat o amb factors d'ajust a mercat de la probabilitat de fallida i pèrdues esperades històriques.

En el cas de l'FVA, aquest ajust comparteix parcialment metodologies amb el del CVA/DVA, atès que també es basa en l'exposició creditícia futura dels derivats, per bé que en aquest cas les exposicions no es compensen per contrapartida sinó a nivell agregat a l'efecte de reconèixer la gestió conjunta de la liquiditat. Les dades necessàries per al càlcul del cost de registre es basen també en cotitzacions preses de mercat de les seves emissions i derivats de crèdit.

Les variacions dels ajustos de CVA/FVA i DVA/FVA es reconeixen al capítol «Guanyos o pèrdues d'actius i passius financers mantinguts per negociar (net)» del compte de pèrdues i guanyos. Tot seguit es detallen els moviments d'aquests ajustos:

MOVIMENT DE CVA/FVA I DVA/FVA

(Milions d'euros)

	2019		2018	
	CVA/FVA	DVA/FVA	CVA/FVA	DVA/FVA
SALDO INICIAL	(152)	31	(121)	27
Altes/variacions dels derivats	52	(12)	(31)	4
Cancel·lació o venciment dels derivats	0	0		
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	(100)	19	(152)	31

Traspassos entre nivells

Els traspassos entre nivells dels instruments registrats a valor raonable, excloent-ne el negoci assegurador, es detallen a continuació:

TRASPASSOS ENTRE NIVELLS – 2019

(Milions d'euros)

	DE:	NIVELL 1		NIVELL 2		NIVELL 3*	
	A:	NIVELL 2	NIVELL 3	NIVELL 1	NIVELL 3	NIVELL 1	NIVELL 2
ACTIUS							
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global		49					5
Valors representatius de deute		49					5
Actius financers a cost amortitzat		114					1.049
Valors representatius de deute		114					1.049
TOTAL		163					1.054

(*) S'han reclassificat de nivell 3 a nivell 2 determinades emissions, a causa d'un augment de qualitat dels preus publicats.

TRASPASSOS ENTRE NIVELLS – 2018

(Milions d'euros)

	DE:	NIVELL 1		NIVELL 2		NIVELL 3	
	A:	NIVELL 2	NIVELL 3	NIVELL 1	NIVELL 3	NIVELL 1	NIVELL 2
ACTIUS		93	5	150			
Actius financers mantinguts per negociar		2					
Valors representatius de deute		2					
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global		91	5				
Valors representatius de deute		91	5				
Actius financers a cost amortitzat				150			
Valors representatius de deute				150			
TOTAL		93	5	150			

Donat el perfil de risc de l'Entitat en relació amb la seva cartera de valors representatius del deute valorat a valor raonable (vegeu Nota 3.3.3), no s'estima que la variació de valor raonable atribuïble al risc de crèdit sigui significativa.

Moviment i traspassos d'instruments financers en Nivell 3

El moviment que s'ha produït en el saldo del Nivell 3, sobre els instruments registrats a valor raonable, es detalla a continuació:

MOVIMENTS D'INSTRUMENTS FINANCERS A VALOR RAONABLE DE NIVELL 3**

(Milions d'euros)

	2019			2018		
	AF NO DESTINADES A NEGOCIACIÓ* - VRD	AF A VALOR RAONABLE AMB CANVIS EN UN ALTRE RESULTAT GLOBAL		AF NO DESTINADES A NEGOCIACIÓ* - VRD	AF A VALOR RAONABLE AMB CANVIS EN UN ALTRE RESULTAT GLOBAL	
		VRD	INSTRUMENTS DE PATRIMONI		VRD	INSTRUMENTS DE PATRIMONI
SALDO INICIAL	85	5	164	0	86	308
Primera aplicació Circular 4/2017 del Banc d'Espanya				87	(86)	0
SALDO INICIAL AJUSTAT	85	5	164	87	0	308
Reclassificacions a altres nivells	0	(5)	0	0	5	0
Utilitats o pèrdues totals	(85)	0	(9)	(2)	0	(111)
A pèrdues i guanys	(85)	0	0	(2)	0	0
A reserves			(25)	0	0	(15)
A ajustos de valoració del patrimoni net	0	0	16	0	0	(96)
Compres	0	0	0	0	0	1
Liquidacions i altres	0	0	(43)	0	0	(34)
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	0	0	112	85	5	164
Total d'utilitats o pèrdues del període per als instruments mantinguts al final del període	85	0	9	2	0	111

AF: Actius Financers. VRD: Valors representatius de deute

(*) Valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats

(**) No s'han posat de manifest impactes significatius com a resultat de les anàlisis de sensibilitat efectuades sobre els instruments financers de nivell 3.

38.2. Valor raonable dels actius immobiliaris

En el cas particular dels actius immobiliaris, el seu valor raonable correspon al valor de taxació de mercat de l'actiu en el seu estat actual feta per experts independents:

- Per als immobles amb un valor raonable inferior a 300 milers d'euros s'utilitzen taxacions estadístiques.
- Per als immobles procedents de regularitzacions creditícies amb un valor raonable superior o igual a 300 milers d'euros s'han sol·licitat taxacions d'acord amb els criteris establerts per l'Ordre ECO/805/2003:
 - ◆ Per a inversions immobiliàries s'utilitzen taxacions amb menys de 2 anys d'antiguitat.
 - ◆ Per a actius no corrents en venda i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda, s'utilitzen taxacions amb menys d'un any d'antiguitat.

El valor raonable dels actius immobiliaris no difereix significativament del valor comptable i es classifica, partint de la jerarquia de valor raonable, com a Nivell 2.

L'Entitat compta amb una política corporativa que garanteix la competència professional i la independència i objectivitat de les agències de valoració externes, d'acord amb el que estableix la normativa, que requereix que les agències de valoració compleixin els requisits de neutralitat i credibilitat per tal que l'ús de les seves estimacions no menyscabi la fiabilitat de les seves valoracions. Aquesta política estableix que la totalitat de societats i agències de valoració i taxació amb què l'Entitat treballa a Espanya estiguin inscrites en el Registre Oficial del Banc d'Espanya i que les seves valoracions es facin seguint la metodologia establerta a l'Ordre ECO/805/2003, de 27 de març.

A continuació es detallen les principals societats i agències amb què ha treballat l'Entitat a Espanya durant l'exercici:

TAXADORES D'ACTIUS IMMOBILIARIS

(Percentatge)

	ACTIUS TANGIBLES –	
	INVERSIONS IMMOBILIÀRIES	ACTIUS NO CORRENTS EN VENDA
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%
Altres	2%	0%
TOTAL	100%	100%

39. Informació requerida per la Llei del Mercat Hipotecari

Com a emissora de cèdules hipotecàries, a continuació es presenta determinada informació rellevant sobre la totalitat d'emissions de cèdules hipotecàries de CaixaBank, SA d'acord amb els desglossaments requerits per la normativa del mercat hipotecari:

Informació sobre el suport i els privilegis de què disposen els tenidors de títols hipotecaris emesos pel Grup

CaixaBank és l'única entitat del Grup emissora de cèdules hipotecàries en territori espanyol.

Aquestes cèdules hipotecàries són valors en els quals el capital i els interessos estan especialment garantits, sense que calgui inscripció registral, per hipoteca sobre totes les que consten inscrites a favor de l'Entitat, sens perjudici de la responsabilitat patrimonial universal de l'Entitat.

Les cèdules incorporen el dret de crèdit del seu tenidor davant l'Entitat, garantit de la manera indicada en els paràgrafs anteriors, i comporten execució per reclamar-ne de l'emissor el pagament, després del seu venciment. Els tenidors dels títols esmentats tenen el caràcter de creditors amb la preferència especial que assenyala el número 3 de l'article 1.923 del Codi Civil davant qualssevol altres creditors, en relació amb la totalitat dels préstecs i crèdits hipotecaris inscrits a favor de l'emissor. Tots els tenidors de cèdules, independentment de la seva data d'emissió, tenen la mateixa prelación sobre els préstecs i crèdits que les garanteixen.

Els membres del Consell d'Administració manifesten que CaixaBank disposa de les polítiques i els procediments expressos que inclouen totes les activitats dutes a terme en l'àmbit de les emissions del mercat hipotecari que efectua i que garanteixen el compliment rigorós de la normativa del mercat hipotecari aplicable a aquestes activitats. Aquestes polítiques i procediments inclouen aspectes com els següents:

- Relació entre l'import de préstecs i crèdits i el valor de la taxació del bé hipotecat.
- Relació entre el deute i els ingressos del prestatari, així com la verificació de la informació facilitada pel prestatari i de la seva solvència.
- Evitar desequilibris entre els fluxos procedents de la cartera de cobertura i els derivats de l'atenció dels pagaments deguts pels títols emesos.
- Procediments adequats sobre la selecció de societats taxadores.

Informació sobre emissions de títols del mercat hipotecari

A continuació es presenta el valor nominal de les cèdules hipotecàries, participacions hipotecàries i certificats de transmissió hipotecària emesos per CaixaBank pendents de venciment a 31 de desembre de 2019 i 2018:

EMISSIONS DE TÍTOLS DEL MERCAT HIPOTECARI

(Milions d'euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Cèdules hipotecàries emeses en oferta pública (valors representatius de deute)	0	0
Cèdules hipotecàries no emeses en oferta pública (valors representatius de deute)	46.960	50.044
Venciment residual fins a 1 any	1.175	2.600
Venciment residual entre 1 i 2 anys	7.425	1.175
Venciment residual entre 2 i 3 anys	7.390	7.425
Venciment residual entre 3 i 5 anys	9.650	13.140
Venciment residual entre 5 i 10 anys	19.333	24.221
Venciment residual superior a 10 anys	1987	1.483
Dipòsits	2.899	2.953
Venciment residual fins a 1 any	379	54
Venciment residual entre 1 i 2 anys	675	379
Venciment residual entre 2 i 3 anys	417	675
Venciment residual entre 3 i 5 anys	300	717
Venciment residual entre 5 i 10 anys	678	678
Venciment residual superior a 10 anys	450	450
TOTAL CÈDULES HIPOTECÀRIES	49.859	52.997
<i>De les quals: reconegudes en el passiu del balanç</i>	<i>17.506</i>	<i>19.092</i>
Participacions hipotecàries emeses en oferta pública		
Participacions hipotecàries no emeses en oferta pública (*)	4.572	5.173
TOTAL PARTICIPACIONS HIPOTECÀRIES	4.572	5.173
Certificats de transmissió hipotecària emesos en oferta pública		
Certificats de transmissió hipotecària no emesos en oferta pública (**)	19.452	20.676
TOTAL CERTIFICATS DE TRANSMISSIÓ HIPOTECÀRIA	19.452	20.676

(*) El venciment mitjà ponderat a 31 de desembre de 2019 és de 136 mesos (144 mesos a 31 de desembre de 2018).

(**) El venciment mitjà ponderat a 31 de desembre de 2019 és de 181 mesos (176 mesos a 31 de desembre de 2018).

Informació relativa a préstecs i crèdits hipotecaris

A continuació es presenta el valor nominal del total de préstecs i crèdits hipotecaris de CaixaBank, així com d'aquells que resulten elegibles d'acord amb el que disposa la norma aplicable a l'efecte del càlcul del límit de l'emissió de cèdules hipotecàries.

PRÉSTECES HIPOTECARIS. ELEGIBILITAT I COMPUTABILITAT A L'EFECTE DEL MERCAT HIPOTECARI

(Milions d'euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Total préstecs	110.564	115.924
Participacions hipotecàries emeses	4.572	5.174
<i>Dels quals: Préstecs mantinguts en balanç</i>	<i>4.572</i>	<i>5.173</i>
Certificats de transmissió d'hipoteca emesos	19.455	20.680
<i>Dels quals: Préstecs mantinguts en balanç</i>	<i>19.452</i>	<i>20.676</i>
Préstecs que avalen l'emissió de bons hipotecaris i cèdules hipotecàries	86.537	90.070
Préstecs no elegibles	20.825	22.302
Compleixen els requisits per ser elegibles, excepte el límit de l'article 5.1 del RD 716/2009, de 24 d'abril	7.793	9.168
Resta	13.032	13.134
Préstecs elegibles	65.712	67.768
Imports no computables	97	101
Imports computables	65.615	67.667
Préstecs aptes per a cobertura de les emissions de cèdules hipotecàries	65.615	67.667

Adicionalment, es presenta determinada informació sobre la totalitat dels préstecs i crèdits hipotecaris pendents i sobre els que resulten elegibles sense considerar els límits al seu còmput que estableix l'article 12 del RD 716/2009, de 24 d'abril:

PRÉSTECES I CRÈDITS HIPOTECARIS

(Milions d'euros)

	31-12-2019		31-12-2018	
	TOTAL CARTERA PRÉSTECES I CRÈDITS	TOTAL CARTERA ELEGIBLE PRÉSTECES I CRÈDITS	TOTAL CARTERA PRÉSTECES I CRÈDITS	TOTAL CARTERA ELEGIBLE PRÉSTECES I CRÈDITS
Segons origen de les operacions	86.537	65.712	90.070	67.768
Originades per l'Entitat	85.273	64.900	89.121	67.156
Resta	1.264	812	949	612
Segons moneda	86.537	65.712	90.070	67.768
Euro	85.861	65.195	89.276	67.181
Resta	676	517	794	587
Segons la situació de pagament	86.537	65.712	90.070	67.768
Normalitat	81.166	64.417	82.928	66.279
Morosa	5.371	1.295	7.142	1.489
Segons el seu venciment mitjà residual	86.537	65.712	90.070	67.768
Fins a 10 anys	17.583	12.782	18.084	13.095
De 10 a 20 anys	44.319	35.835	46.671	37.328
De 20 a 30 anys	22.273	16.688	22.853	16.733
Més de 30 anys	2.362	407	2.462	612
Segons tipus d'interès	86.537	65.712	90.070	67.768
Fix	19.358	16.365	17.462	14.430
Variable	67.166	49.336	72.593	53.325
Mixt	13	11	15	13
Segons els titulars	86.537	65.712	90.070	67.768
Persones jurídiques i persones físiques empresaris	17.591	8.296	18.814	9.131
<i>De què: Promocions immobiliàries</i>	3.948	1.564	4.052	1.792
Resta de persones físiques i institucions sense ànim de lucre	68.946	57.416	71.256	58.637
Segons les garanties de les operacions	86.537	65.712	90.070	67.768
Actius / Edificis acabats	82.856	64.391	86.340	66.398
Residencials	72.055	59.478	74.668	60.870
<i>Dels quals: Habitatges de protecció oficial</i>	1.954	1.664	2.154	1.745
Comercials	3.352	1.797	3.782	2.042
Resta	7.449	3.116	7.890	3.486
Actius / Edificis en construcció	2.838	898	2.494	842
Residencials	2.124	726	1.818	712
<i>Dels quals: Habitatges de protecció oficial</i>	26.662	8	28	8
Comercials	85	27	82	31
Resta	629	145	594	99
Terrenys	843	423	1.236	528
Urbanitzats	803	415	969	520
Resta	40	8	267	8

A continuació es presenta un detall dels préstecs i crèdits hipotecaris elegibles afectes a les emissions de cèdules hipotecàries de CaixaBank a 31 de desembre de 2019 i 2018 segons l'import principal pendent de cobrament dels crèdits i préstecs, dividit per l'últim valor raonable de les garanties afectes (LTV):

PRÉSTECES I CRÈDITS HIPOTECARIS ELEGIBLES

(Milions d'euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Hipoteca sobre habitatge	60.141	61.521
Operacions amb LTV inferior al 40%	26.160	26.099
Operacions amb LTV entre el 40% i el 60%	22.996	24.389
Operacions amb LTV entre el 60% i el 80%	10.985	11.033
Altres béns rebuts com a garantia	5.571	6.247
Operacions amb LTV inferior al 40%	3.613	4.016
Operacions amb LTV entre el 40% i el 60%	1.875	2.155
Operacions amb LTV superior al 60%	83	76
TOTAL	65.712	67.768

Els moviments dels préstecs i crèdits hipotecaris que donen suport a l'emissió de cèdules hipotecàries són els que es detallen a continuació:

PRÉSTECES I CRÈDITS HIPOTECARIS. MOVIMENTS DELS VALORS NOMINALS – 2019

(Milions d'euros)

	PRÉSTECES ELEGIBLES	PRÉSTECES NO ELEGIBLES
Saldo a l'inici de l'exercici	67.768	22.302
Baixes en l'exercici	7.551	5.442
Cancel·lacions al venciment		198
Cancel·lacions anticipades	178	784
Subrogacions per altres entitats	135	79
Resta	7.238	4.381
Altes en l'exercici	5.495	3.965
Originades per l'Entitat	5.359	3.161
Subrogacions per altres entitats	1	
Resta	135	804
Saldo al final de l'exercici	65.712	20.825

Els imports disponibles (imports compromesos no disposats) de la totalitat de la cartera de préstecs i crèdits hipotecaris pendents d'amortització a 31 de desembre de 2019 i 2018 són els següents:

DISPONIBLES DE PRÉSTECES I CRÈDITS HIPOTECARIS

(Milions d'euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Potencialment elegible	17.195	17.353
Resta	3.909	3.786
TOTAL	21.104	21.139

A continuació es presenta el càlcul del grau de col·lateralització i sobrecol·lateralització a 31 de desembre de 2019 i 2018 de les cèdules hipotecàries emeses per CaixaBank:

GRAU DE COL·LATERALITZACIÓ I SOBRECOL·LATERALITZACIÓ
(Milions d'euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Cèdules hipotecàries no nominatives	46.960	50.044
Cèdules hipotecàries nominatives registrades en dipòsits de la clientela	2.899	2.953
CÈDULES HIPOTECÀRIES EMESES	(A) 49.859	52.997
Cartera total de préstecs i crèdits hipotecaris pendents d'amortització (*)	110.564	115.924
Participacions hipotecàries emeses	(4.572)	(5.174)
Certificats de transmissió hipotecària emesos	(19.455)	(20.680)
CARTERA DE PRÉSTECES I CRÈDITS COL·LATERAL PER A CÈDULES HIPOTECÀRIES	(B) 86.537	90.070
COL·LATERALITZACIÓ:	(B)/(A) 174%	170%
SOBRECOL·LATERALITZACIÓ:	[(B)/(A)]-1 74%	70%

(*) Inclou cartera de balanç i fora de balanç.

40. Transaccions amb parts vinculades

El «personal clau de la direcció» de CaixaBank, entès com les persones que tenen autoritat i responsabilitat per planificar, dirigir i controlar les activitats de l'Entitat, directament o indirectament, està integrat per tots els membres del Consell d'Administració i l'Alta Direcció (equivalent als membres del Comitè de Direcció) de la Societat. Pels seus càrrecs, cadascuna de les persones que integren aquest col·lectiu es considera «part vinculada».

També es consideren parts vinculades els familiars pròxims al «personal clau de la direcció», entesos aquests com els membres de l'entorn familiar que podrien exercir influència en aquesta persona, o ser influïts per aquesta persona en els seus assumptes amb l'Entitat, així com aquelles societats en què el personal clau o els seus familiars pròxims exerceixen control, control conjunt o influència significativa, o bé tenen, directament o indirectament, un poder de vot important.

D'acord amb el que disposa el Reglament del Consell d'Administració, les operacions amb els consellers i les seves parts vinculades hauran de ser autoritzades pel Consell d'Administració, amb l'informe previ de la Comissió d'Auditoria i Control, llevat que simultàniament es compleixin les tres condicions següents: **i)** que es facin en virtut de contractes amb unes condicions estandarditzades i que s'apliquin en massa a molts clients; **ii)** que es facin a preus o tarifes establerts amb caràcter general per qui actuï com a subministrador del bé o servei del qual es tracti; i **iii)** que la quantia de l'operació no superi l'u per cent (1%) dels ingressos anuals de la societat. Així mateix, i sens perjudici de l'anterior, la concessió de crèdits, avals o garanties al «personal clau de la direcció» requereix l'autorització expressa del Banc d'Espanya.

En el cas dels crèdits als membres del Consell d'Administració que són empleats de CaixaBank i a l'Alta Direcció, la política seguida en la concessió es regeix pel que disposen el conveni del sector de caixes i entitats financeres d'estalvi i la normativa laboral interna que l'ha desplegat. A continuació es presenten detalls del finançament concedit al «personal clau de l'administració i direcció»:

FINANÇAMENT VIU AL PERSONAL CLAU – ADMINISTRADORS I ALTA DIRECCIÓ
(Milers d'euros)

	2019	2018
Finançament viu	6.964	8.109
Venciment mitjà (anys)	21	21
Tipus d'interès mitjà (%)	0,34	0,29
Finançament concedit durant l'exercici	32	8
Venciment mitjà (anys)	5	0
Tipus d'interès mitjà (%)	0,65	5,78

La resta d'operacions actives, passives o de prestació de serveis financers, concertades per CaixaBank amb el «personal clau de la direcció», així com amb les seves parts vinculades, s'han concedit en condicions de mercat. D'altra banda, cap d'aquestes transaccions és d'un import significatiu. Així mateix, no hi ha evidència de deteriorament ni en el valor dels actius financers ni dels avals i compromisos contingents mantinguts amb «personal clau de direcció».

A continuació es detallen els saldos més significatius entre CaixaBank i les seves parts vinculades, que complementen la resta dels saldos d'aquesta memòria.

SALDOS I OPERACIONS AMB PARTS VINCULADES

(Milions d'euros)

	ACCIONISTA SIGNIFICATIU (1)		ENTITATS DEL GRUP		ENTITATS ASSOCIADES I MULTIGRUP		ADMINISTRADORS I ALTA DIRECCIÓ (2)		ALTRES PARTS VINCULADES (3)		PLA DE PENSIONS D'EMPLEATS	
	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
ACTIU												
Crèdits sobre entitats de crèdit			702	723								
Préstecs i bestretes	25	32	13.595	12.555	445	602	7	8	20	11		
<i>Adquisició temporal d'actius</i>				257								
<i>Préstecs hipotecaris</i>	25	31		48		2	7	8	10	6		
<i>Resta</i>		1	13.595	12.250	445	600			10	5		
<i>Dels quals: correcció de valor</i>			(14)		(1)							
Valors representatius de deute	8		584	305								
TOTAL	33	32	14.881	13.583	445	602	7	8	20	11		
PASSIU												
Dipòsits de clients	162	339	6.160	4.823	685	426	29	39	58	97	36	36
Valors representatius de deute emesos			117	117								
TOTAL	162	339	6.277	4.940	685	426	29	39	58	97	36	36
PÈRDUES I GUANYS												
Ingressos per interessos	1	2	253	220	6	3						
Despeses per interessos			(97)	(81)								
Ingressos per comissions			781	714	176	205						
Despeses per comissions			(28)	(11)	(1)							
TOTAL	1	2	909	842	181	208						
ALTRES												
Riscos contingents	1	2	511	482	44	25						
Compromisos contingents			2.421	3.406	411	308	1	1	3	12		
Actius sota gestió (AUM) i actius sota custòdia (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		

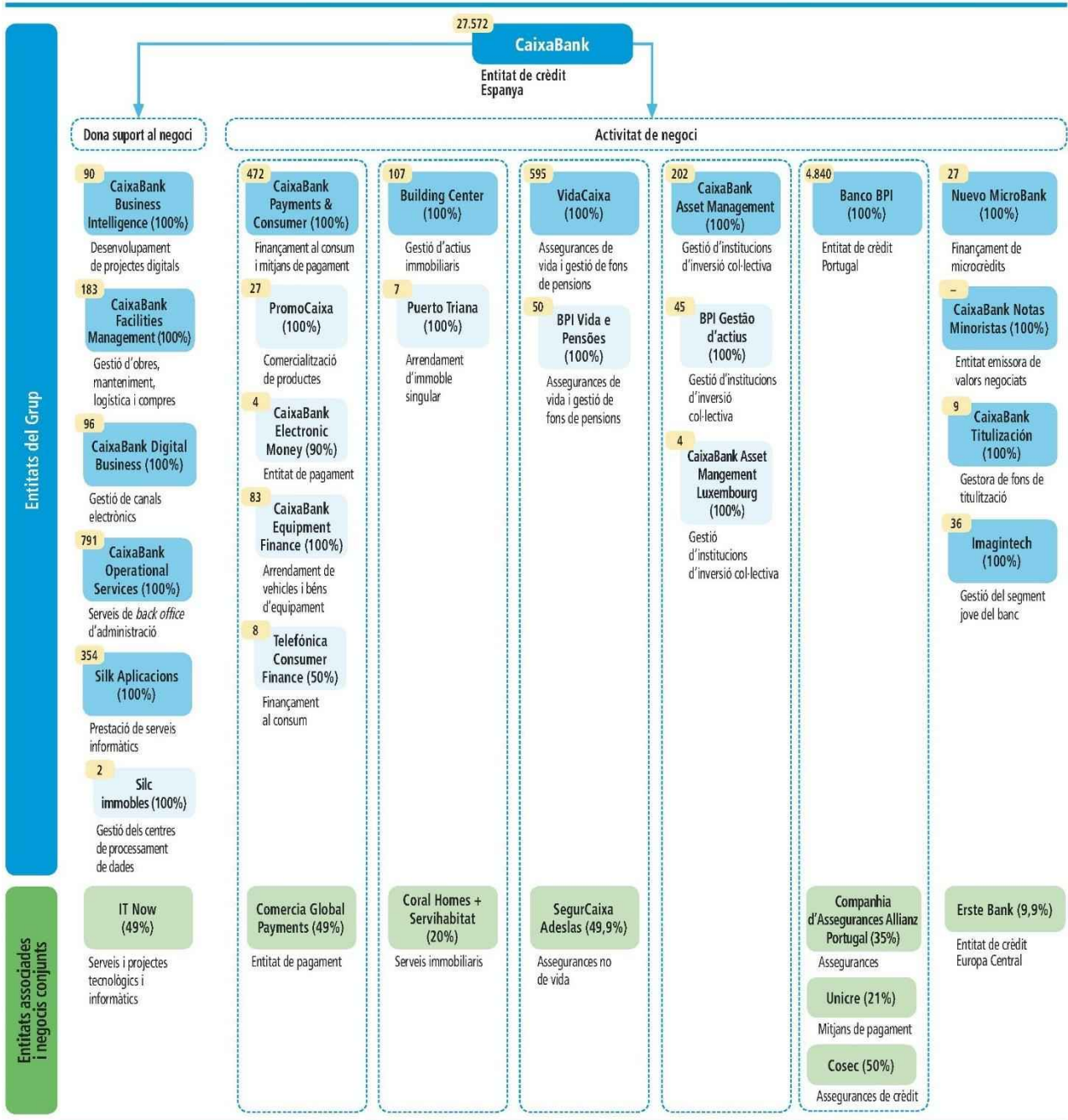
(1) «Accionista significatiu» són aquells accionistes que tinguin la condició d'entitat dominant o que exerzeixin un control conjunt o una influència significativa sobre el Grup, aquesta última en els termes definits a la NIC 28, independentment dels seus drets econòmics. En aquest sentit, fan referència únicament a aquells saldos i operacions efectuades amb la Fundació Bancària "la Caixa", Criteriacaixa i les seves entitats dependents. A 31 de desembre de 2019 i 2018 la participació de Criteriacaixa en CaixaBank és del 40%.

(2) S'informa sobre els Administradors i l'Alta Direcció de CaixaBank.

(3) Familiars i entitats vinculades a membres dels Consells d'Administració i l'Alta Direcció de CaixaBank.

(4) Inclou Fons d'Inversió, Contractes d'assegurances, Fons de pensions i Compromisos postocupació aportats.

Tot seguit es detallen les principals empreses dependents, negocis conjunts i associades, així com la naturalesa de la seva vinculació.



Nombre d'empleats.

Entitats dependents amb participació directa de CaixaBank.

Entitats dependents amb participació indirecta de CaixaBank.

Nota: S'inclouen les entitats més rellevants per la seva contribució al Grup, exclouent-se les operatives de naturalesa accionarial (dividends) i operativa extraordinària.

Societats afectes a vinculació	Naturalesa de la vinculació
	CaixaBank presta al Grup FBLC (inclos CriteriaCaixa) determinats serveis d'intermediació financera, emparats en el Protocol Intern de Relacions subscrita per les parts.
	CaixaBank, S.A. és la matriu del grup fiscal a l'efecte de l'impost sobre societats amb relació a la majoria d'entitats dependents del grup consolidable amb residència fiscal a Espanya. El grup fiscal incorpora a CriteriaCaixa i a la Fundació Bancària "la Caixa", d'acord amb la legislació vigent.
	CaixaBank intermedia totalment o parcialment l'operativa financera de les entitats del seu grup consolidable i finança les seves activitats. Així mateix, CaixaBank manté en cartera emissions de caràcter prudencial de BPI, en el marc de la gestió de la liquiditat conjunta del Grup.
	CaixaBank percep comissions dels serveis de les seves filials i associades comercialitzats a través de la seva xarxa a Espanya.
	BPI percep comissions de comercialització dels serveis comercialitzats a través de la seva xarxa a Portugal. Així mateix, intermedia totalment o parcialment l'operativa financera d'aquestes entitats i finança la seva activitat.
	IT Now (<i>joint venture</i> entre el Grup i IBM) presta a Silk Aplicacions serveis de desenvolupament tecnològic i informàtic. Al seu torn, Silk Aplicacions presta serveis informàtics al Grup FBLC (inclos CriteriaCaixa) i a la resta de filials del Grup CaixaBank.
	CaixaBank Business Intelligence i CaixaBank Digital Business presten a CaixaBank serveis de desenvolupament de projectes digitals i gestió de canals electrònics, respectivament.
	CaixaBank Operational Services i CaixaBank Facilities Management presten a les entitats del col·lectiu identificat, serveis de <i>backoffice</i> administratiu i serveis de gestió d'obres, manteniment, logística i compres, respectivament.
	CaixaBank té externalitzat a VidaCaixa certs compromisos amb empleats.
	Silc immobles manté la propietat i fa el manteniment dels centres de processament de dades, els quals estan arrendats a CaixaBank.
	Building Center és el propietari d'immobles que es troben arrendats a filials del Grup i pels quals percep rendes de lloguer. Així mateix, Building Center presta serveis de gestió de determinats actius de CaixaBank pels quals percep una comissió.
	ServiHabitat presta serveis de <i>servicing</i> de la cartera immobiliària de Building Center. Així mateix, ServiHabitat percep comissions de comercialització per la venda a través dels seus canals d'immobles propietat de Building Center i de CaixaBank.

Les operacions entre empreses del grup formen part del tràfic ordinari i s'efectuen en condicions de mercat.

Les operacions més rellevants de 2019 i 2018 amb l'accionista significatiu complementàries a les esmentades a les anteriors notes d'aquesta memòria, són les següents:

- A 31 de desembre de 2019 i 2018, Criteriacaixa manté derivats amb CaixaBank per cobrir els tipus d'interès de préstecs bancaris bilaterals, per un valor nominal de 846 i 1.100 milions d'euros, respectivament. A 31 de desembre de 2019 i 2018, el valor raonable d'aquest derivat puja a 10 i 13 milions d'euros, respectivament.
- En data 7 d'octubre de 2019 s'ha formalitzat la venda a la Fundació Bancària "la Caixa" de dues parcel·les residencials i una parcel·la d'equipaments propietat de CaixaBank. El preu de venda ha estat de 12,1 milions d'euros, i s'ha generat un benefici en la venda de 5,8 milions d'euros.

Descripció de les relacions amb Criteriacaixa i la Fundació Bancària "la Caixa"

La Fundació Bancària "la Caixa", Criteriacaixa i CaixaBank mantenen un Protocol Intern de Relacions disponible a la pàgina web de CaixaBank, l'última modificació del qual va ser subscripta el 2018, i que regula els mecanismes i criteris de relació entre CaixaBank i la Fundació Bancària "la Caixa" i Criteriacaixa, particularment en els àmbits següents: **i)** gestió de les operacions vinculades, tot establint mecanismes per evitar conflictes d'interès; **ii)** regulació dels fluxos d'informació necessaris per al compliment de les obligacions d'informació en matèria mercantil i de supervisió.

L'última modificació del Protocol Intern de Relacions va ser conseqüència de la decisió del Consell de Govern del Banc Central Europeu, de 26 de setembre de 2017, de cessar la supervisió de Criteriacaixa; el grup obligat és l'encapçalat per CaixaBank. En conseqüència, Criteriacaixa va deixar de ser considerada una societat financera mixta de cartera en haver complert les condicions establertes pel BCE per a la desconsolidació a efectes prudencials de Criteriacaixa a CaixaBank.

41. *Altres requeriments d'informació*

41.1. Medi ambient

No hi ha risc de naturalesa ambiental significatiu a causa de l'activitat de l'Entitat, i per tant, no és necessari incloure cap desglossament específic en el document d'informació mediambiental (Ordre del Ministeri de Justícia JUS/471/2017).

L'Entitat integra el compromís amb el respecte i la protecció de l'entorn en la gestió del negoci, els seus projectes, productes i serveis (vegeu l'apartat corresponent a l'Informe de Gestió adjunt).

El 2019, l'Entitat no ha estat objecte de multes o sancions rellevants relacionades amb el compliment de la normativa ambiental.

41.2. Serveis d'atenció al client

CaixaBank disposa d'un Servei d'Atenció al Client (SAC) encarregat d'atendre i resoldre queixes i reclamacions de clients. És un servei separat dels serveis comercials i actua independentment de criteri i sobre la base de la normativa de protecció de la clientela de serveis financers.

En cas que el reclamant no obtingui una resolució satisfactòria o que hagi transcorregut el termini regulatori sense obtenir resposta, pot acudir als Serveis de Reclamacions dels Supervisors: Banc d'Espanya, Comissió Nacional de Valors i Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions. Els informes dels Serveis de Reclamacions dels Supervisors no són vinculants i l'entitat reclamada pot decidir si rectifica la seva actuació de conformitat amb les conclusions del Supervisor.

A més, també són funcions del Servei d'Atenció al Client l'execució de les resolucions adoptades; la detecció de riscos legals i operatius a partir de les reclamacions rebudes i la formulació i l'impuls de propostes de millora per a la mitigació dels riscos detectats; el control del funcionament adequat del sistema de reclamacions i la presentació de la informació sobre la gestió de les reclamacions als òrgans de direcció de l'entitat i a les autoritats supervisoras.

Així mateix, el Servei d'Atenció al Client participa en el procés d'aprovació de nous productes mitjançant el Comitè de Productes i anticipa possibles problemàtiques a partir de l'experiència de reclamacions.

De l'anàlisi detallada de les reclamacions i, en particular, dels informes emesos pels Serveis de Reclamacions dels Supervisors durant el 2019, s'han detectat punts de millora en les polítiques, procediments i documents destinats a la comercialització de productes i serveis de CaixaBank i el seu Grup que han donat lloc a l'elaboració de vint propostes de millora per part del Servei d'Atenció al Client.

El temps mitjà de resolució el 2019 se situa en 24 dies naturals; el 2018 era de vint dies naturals.

El SAC es complementa amb l'equip de Contact Center Clients (CCC), en dependència de la Direcció General de Negoci. Entre les seves funcions, destaca l'atenció de sol·licituds d'informació, gestió d'insatisfaccions pel canal telefònic i queixes escrites relacionades amb aspectes de qualitat de servei i aspectes d'índole reputacional des del punt de vista corporatiu. També s'encarreguen d'oferir suport al territori perquè puguin prevenir i resoldre situacions que originin desacords amb el client, compartir amb altres departaments i filials els motius d'insatisfacció per detectar processos a corregir i ajudar a implantar millores que redundin en la reducció de possibles reclamacions de clients.

RECLAMACIONS REBUDES
(Nombre de reclamacions)

	2019	2018
ATESES PEL SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT I CONTACT CENTER CLIENTS (CCC)	75.722	83.093
Servei d'Atenció al Client (SAC) i Contact Center Clients (CCC)	75.722	83.093
QUEIXES I RECLAMACIONS FORMULADES PER TELÈFON	10.993	11.415
Contact Center Clients (CCC)	10.993	11.415
PRESENTADES DAVANT ELS SERVEIS DE RECLAMACIONS DELS SUPERVISORS	1.201	1981
Banc d'Espanya	1.116	1.900
Comissió Nacional del Mercat de Valors	85	81

El nombre d'informes o resolucions emesos pels serveis d'atenció al client i els serveis de reclamacions dels supervisors és el següent:

INFORMES EMESOS PER SERVEIS D'ATENCIÓ AL CLIENT I SERVEIS DE RECLAMACIÓ DE SUPERVISORS

TIPUS DE RESOLUCIÓ	SAC I AC		BANC D'ESPANYA		CNMV	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Favorables al reclamant	34.811	24.032	193	318	18	23
Favorables a l'entitat	25.592	45.502	163	187	17	20
Assentiments			223	356	13	14
Altres (no admesa/sense pronunciament)	12.107	9.919	299	531	5	0
TOTAL	72.510	79.453	878	1.392	53	57

42. *Estats de fluxos d'efectiu*

A continuació es detallen les principals variacions de fluxos d'efectiu, corresponents a l'exercici, segregats segons la seva naturalesa:

- **Activitats d'explotació:** (-3.582 milions d'euros) La variació es deu principalment al decrement de saldo de dipòsits en bancs centrals (15.009 milions d'euros) durant l'any 2019 en passius financers a cost amortitzat, compensat parcialment pel flux generat pel resultat ajustat de l'exercici
- **Activitats d'inversió:** (-159 milions d'euros) Explicat fonamentalment pels pagaments i cobraments dels moviments d'actius tangibles i intangibles.
- **Activitats de finançament** (1.199 milions d'euros): La variació dels recursos i liquiditat disponible durant l'exercici procedeix, fonamentalment, dels fluxos d'efectiu ordinaris derivats de les emissions i amortitzacions d'instruments de deute o de capital propis, així com dels dividendes pagats.

Annex 1 – Participacions de CaixaBank en societats dependents del Grup CaixaBank

(Milers d'euros)

(1/2)

DENOMINACIÓ SOCIAL	ACTIVITAT	ADREÇA	% PARTICIPACIÓ		CAPITAL SOCIAL	RESERVES	RESULTATS	COST DE LA PARTICIPACIÓ DIRECTA (NET)
			DIRECTA	TOTAL				
Aris Rosen, SAU	Serveis	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	60	433	(73)	1.432
Arquitrahe Activos, SL	Holdering de participacions	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	98.431	(363)	6.223	94.814
Banco BPI, SA	Banca	Portugal	100,00	100,00	1.293.063	1.704.007	342.113	2.060.366
BPI (Suisse), SA (2)	Gestió d'actius	Suïssa	-	100,00	3.000	7.847	1.535	-
BPI Gestão de Activos – Sociedade Gestora de Fundos de Investimento Mobiliário, SA	Gestora d'institucions d'inversió col·lectiva	Portugal	-	100,00	2.500	14.953	4.076	-
BPI Vida e Pensões – Companhia de Seguros, SA	Assegurances de vida i gestió de fons de pensions	Portugal	-	100,00	76.000	55.732	4.373	-
BPI, Incorporated (3)	Banca	EUA	-	100,00	5	852	(5)	-
BuildingCenter, SAU	Tenidora d'actius immobiliaris	Madrid-Espanya	100,00	100,00	2.000.060	124.092	(166.443)	2.495.696
Caixa Capital Biomed, SCR SA	Societat de capital risc	Barcelona-Espanya	90,91	90,91	1.200	2.766	13	3.400
Caixa Capital Fondos Sociedad De Capital Riesgo, SA	Societat de capital risc	Madrid-Espanya	100,00	100,00	1.200	14.325	213	15.934
Caixa Capital Micro SCR, SA	Societat de capital risc	Madrid-Espanya	100,00	100,00	1.200	579	165	1.654
Caixa Capital Tic, SCR SA	Societat de capital risc	Barcelona-Espanya	80,65	80,65	1.209	6.428	274	6.640
Caixa Corp, SA	Tenidora d'accions	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	361	330	21	585
Caixa Emprendedor XXI, SAU	Foment d'activitats financeres i emprenedors	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	1.007	16.525	1.034	17.954
CaixaBank Asset Management Luxembourg, SA	Gestora d'institucions d'inversió col·lectiva	Luxemburg	-	100,00	150	3.315	424	-
CaixaBank Asset Management, SGIIC, SAU (4)	Gestora d'institucions d'inversió col·lectiva	Madrid-Espanya	100,00	100,00	86.310	(42.317)	90.410	111.351
CaixaBank Brasil Escritório de Representação Ltda. (1)	Oficina de representació	Brasil	100,00	100,00	1.200	1.749	590	345
CaixaBank Business Intelligence, SAU	Desenvolupament de projectes digitals	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	100	1.199	264	1.200
CaixaBank Digital Business, SA	Gestió de canals electrònics	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	13.670	9.844	448	21.144
CaixaBank Electronic Money, EDE, SL	Entitat de pagament	Madrid-Espanya	-	90,00	350	4.742	1.797	-
CaixaBank Equipment Finance, SAU	Arrendament de vehicles i béns d'equipament	Madrid-Espanya	-	100,00	10.518	33.949	7.829	-
CaixaBank Facilities Management, SA	Gestió d'obres, manteniment, logística i compres	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	1.803	1.871	1.272	2.053
CaixaBank Notas Minoristas, SAU	Financera	Madrid-Espanya	100,00	100,00	60	1.412	194	6.759
CaixaBank Operational Services, SA	Serveis especialitzats de <i>backoffice</i> d'administració	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	1.803	19.546	1.840	9.579
CaixaBank Payments & Consumer, EFC, EP, SA	Finançament al consum	Madrid-Espanya	100,00	100,00	135.156	1.093.534	376.632	1.571.634
CaixaBank Titulización SGFT, SA	Gestora de fons de titulització	Madrid-Espanya	100,00	100,00	1.503	735	3.052	6.423
Cestainmob, SL	Explotació de béns mobles i immobles	Barcelona-Espanya	-	100,00	120	515	(5)	-
Coia Financiera Naval, SL	Prestació serveis financers i d'intermediació en el sector naval	Madrid-Espanya	76,00	76,00	3	6	24	2
Corporación Hipotecaria Mutual, EFC, SA	Crèdit hipotecari	Madrid-Espanya	100,00	100,00	3.005	78.337	639	76.987
El Abra Financiera Naval, SL	Prestació serveis financers i d'intermediació en el sector naval	Madrid-Espanya	76,00	76,00	3	6	28	2

PARTICIPACIONS DE CAIXABANK EN SOCIETATS DEPENDENTS DEL GRUP CAIXABANK

(Milers d'euros)

(2/2)

DENOMINACIÓ SOCIAL	ACTIVITAT	ADREÇA	% PARTICIPACIÓ		CAPITAL			COST DE LA PARTICIPACIÓ	
			DIRECTA	TOTAL	SOCIAL	RESERVES	RESULTATS	DIRECTA (NET)	
Estugest, SA	Activitats de gestoria i serveis	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	661	1.758	5	2.381	
Grupo Aluminios de Precisión, SLU (*)	Fosa d'alumini en motllos de sorra	Burgos-Espanya	100,00	100,00	7.500	19.539	46	3.360	
Grupo Riberebro Integral, SL (*)	Fabricació i comercialització de productes agrícoles	La Rioja-Espanya	-	80,00	6.940	6.719	(263)	-	
HipoteCaixa 2, SL	Societat gestora de crèdits hipotecaris	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	3	71.769	874	73.825	
Hiscan Patrimonio, SA	Holder de participacions	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	46.867	194.124	672	243.115	
ImaginTech, SA	Negoci digital	Barcelona-Espanya	99,99	100,00	60	(5)	9	58	
Inter Caixa, SA	Serveis	Barcelona-Espanya	99,99	100,00	60	(17)	(3)	47	
Interim Luxproject, SA	Holder de participacions	Luxemburg	100,00	100,00	30	920	(694)	950	
Inversiones Corporativas Digitales, SL	Holder de participacions	Barcelona-Espanya	-	100,00	3	(3.065)	(0)	-	
Inversiones Inmobiliarias Teguisse Resort, SL	Hotels i allotjaments similars	Lanzarote-Espanya	60,00	60,00	7.898	8.826	2.511	8.618	
Inversiones Valencia Capital, SA	Holder de participacions	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	10.557	2.273	137	9.456	
Líderes de Empresa Siglo XXI, SL	Seguretat privada de béns i persones	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	378	648	164	753	
Negocio de Finanzas e Inversiones II, SL	Financera	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	6	443	(1)	448	
Nuevo Micro Bank, SAU	Finançament de microcrèdits	Madrid-Espanya	100,00	100,00	90.186	233.665	34.704	90.186	
PromoCaixa, SA	Comercialització de productes	Barcelona-Espanya	-	100,00	60	1.894	17.962	-	
Puerto Triana, SAU	Promoció immobiliària especialitzada en centres comercials	Sevilla-Espanya	100,00	100,00	124.290	32.167	(29.271)	126.940	
Sercapgu, SL	Holder de participacions	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	4.230	(309)	106	632	
Silc Inmobles, SA	Explotació, gestió i administració d'immobles	Madrid-Espanya	-	100,00	40.070	106.946	313	0	
Silk Aplicaciones, SLU	Prestació de serveis informàtics	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	15.003	100.565	1.443	176.211	
Sociedad de Gestión Hotelera de Barcelona, SL	Operacions amb béns immobles	Barcelona-Espanya	-	100,00	8.144	10.092	806	-	
Telefónica Consumer Finance EFC, SA	Finançament al consum	Madrid-Espanya	-	50,00	5.000	29.608	3.069	-	
Unión de Crédito para la Financiación Mobiliaria e Inmobiliaria, EFC, SAU	Préstecs hipotecaris	Madrid-Espanya	100,00	100,00	53.383	1.847	562	43.101	
VidaCaixa Mediación, Sociedad de Agencia de Seguros Vinculada, SAU	Agència d'assegurances	Madrid-Espanya	-	100,00	60	4.922	298	-	
VidaCaixa, SA de Seguros y Reaseguros Sociedad Unipersonal (4)	Assegurances directes de vida, reassegurances i gestió de fons de pensions	Madrid-Espanya	100,00	100,00	1.347.462	(30.445)	717.410	2.251.712	

(*) Societats considerades com a actius no corrents en venda.

(1) Totes les dades llevat del cost estan expressades en moneda local: real brasiler (milers).

(2) Totes les dades llevat del cost estan expressades en moneda local: franc suís (milers).

(3) Totes les dades llevat del cost estan expressades en moneda local: dòlar EUA (milers).

(4) La xifra de reserves d'aquesta societat inclou dividend a compte.

Nota: La informació de les societats que no cotitzen en Borsa correspon a les últimes dades disponibles (reals o estimades) en el moment de redactar aquesta Memòria.

Annex 2 – Participacions de CaixaBank en acords i negocis conjunts del Grup CaixaBank

(Milers d'euros)

(1 / 1)

DENOMINACIÓ SOCIAL	ACTIVITAT	ADREÇA	% PARTICIPACIÓ		ACTIU	PASSIU	INGRESSOS ORDINARIS	CAPITAL SOCIAL	RESERVES	RESULTATS	RESULTAT INTEGRAL	COST DE LA PARTICIPACIÓ	DIVIDENDS MERITATS PER LA PARTICIPACIÓ
			DIRECTA	TOTAL							TOTAL	DIRECTA (NET)	TOTAL
Cartera Perseidas, SL (2)	Holding de participacions	Madrid-Espanya	40,54	40,54	169	8	-	359	(155)	(43)	(43)	0	-
Comercia Global Payments, Entidad de Pago, SL	Entitat de pagament	Madrid-Espanya	-	49,00	407.842	188.269	181.923	4.425	170.601	44.548	44.548	-	28.097
Cosec – Companhia de Seguros de Crédito, SA	Assegurances de crèdit	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, SA (1)	Sistemes de pagament	Brasil	33,33	33,33	706.504	684.585	65.024	181.564	(147.143)	(12.502)	(12.502)	1.582	-
Inversiones Alaris, SL en liquidació (L)	Tinença de Valors	Pamplona-Espanya	33,33	66,67	15.559	9.035	-	11.879	(4.597)	(757)	(757)	0	-
Payment Innovation HUB, SA	Mitjans de pagament	Barcelona-Espanya	-	50,00	826	235	1.700	60	64	467	467	-	-
Vivienda Protegida y Suelo de Andalucía, SA	Promoció immobiliària	Sevilla-Espanya	-	50,00	5.608	7.152	-	60	(1.459)	(145)	(145)	-	-

(L) Societats en liquidació.

(1) Totes les dades, llevat del cost i el dividend, estan expressades en moneda local: Real brasiler (milers).

(2) Acord conjunt no material pel Grup.

Nota: la informació de les societats correspon a les últimes dades disponibles (reals o estimades) en el moment de redactar aquesta Memòria.

Annex 3 – Participacions en societats associades de CaixaBank
(Milers d'euros)

DENOMINACIÓ SOCIAL	ACTIVITAT	ADREÇA	% PARTICIPACIÓ				INGRESSOS ORDINARIS	CAPITAL SOCIAL	RESERVES	RESULTATS	RESULTAT INTEGRAL TOTAL	COST DE LA PARTICIPACIÓ DIRECTA (NET)	DIVIDENDS MERITATS PER LA PARTICIPACIÓ TOTAL
			DIRECTA	TOTAL	ACTIU	PASSIU							
Abaco Iniciativas Inmobiliarias, SL. En liquidació (L)	Promoció immobiliària	Sevilla-Espanya	-	40,00	57.888	79.537	-	13.222	(34.832)	(40)	(40)	-	-
Ape Software Components, SL	Activitats de programació informàtica	Barcelona-Espanya	-	25,22	2.721	2.370	2.212	12	307	33	33	-	-
Banco Comercial de Investimento, SARL (2)	Banca	Moçambic	-	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, SA	Mitjans de telepeatge	Madrid-Espanya	-	25,00	22.317	12.733	262.263	4.613	3.553	1.418	1.418	-	-
Brilliance-Bea Auto Finance Co., LTD (3)	Finançament d'automòbils	Xina	-	22,50	7.747.975	6.102.732	489.777	1.600.000	7.420	37.823	37.823	-	-
Companhia de Seguros Allianz Portugal, SA	Assegurances	Portugal	-	35,00	1.391.100	1.187.164	511.412	39.545	123.787	40.604	40.604	-	-
Coral Homes, SLU	Serveis immobiliaris	Madrid-Espanya	-	20,00	4.980.454	129.318	621.168	270.774	4.573.890	6.472	6.472	-	-
Drembul, SL	Promoció immobiliària	Logronyo-Espanya	-	25,00	55.083	27.301	3.449	30	20.434	(514)	(514)	-	388
Ensanche Urbano, SA	Promoció immobiliària	Castelló de la Plana-Espanya	-	49,30	37.323	68.299	179	9.225	(39.624)	(576)	(576)	-	-
Erste Group Bank AG (C)	Banca	Àustria	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, SA	Holder de participacions	Girona-Espanya	34,22	34,22	5.825	197	834	1.200	4.541	(114)	(114)	1.642	-
Global Payments – Caixa Acquisition Corporation, SARL	Sistemes de pagament	Luxemburg	49,00	49,00	30.204	32	-	13	30.204	(45)	(45)	14.831	-
Guadapelayo, SL. En liquidació (L)	Promoció immobiliària	Madrid-Espanya	-	40,00	312	4.948	-	1981	(6.561)	(55)	(55)	-	-
Inter-Risco – Sociedade de Capital de Risco, SA	Capital de risc	Portugal	-	49,00	1.162	307	1.099	400	534	(79)	(79)	-	-
Ircio Inversiones, SL. En liquidació (L)	Promoció immobiliària	Burgos-Espanya	35,00	35,00	2.128	7.359	-	675	(5.910)	3	3	0	-
IT Now, SA	Serveis relatius a projectes tecnològics-informàtics	Barcelona-Espanya	39,00	49,00	142.232	135.910	264.212	3.382	1.849	1.090	1.090	1.323	-
Justinmind, SL	Desenvolupament de sistemes informàtics	Barcelona-Espanya	-	16,98	1.638	396	805	5	379	(250)	(250)	-	-
Nlife Therapeutics, SL	Recerca i desenvolupament en biotecnologia	Granada-Espanya	-	37,18	13.245	10.096	1.928	6.930	(3.974)	(1.003)	(1.003)	-	-
Numat Medtech, SL	Altres tipus de recerca i desenvolupament en ciències naturals i tècniques	Palma-Espanya	-	17,86	676	132	-	7	711	(352)	(352)	-	-
Parque Científico y Tecnológico de Córdoba, SL	Exploació i gestió parc científic	Còrdova-Espanya	15,58	35,69	29.821	19.321	631	23.422	(17.146)	(474)	(474)	-	-
Peñíscola Green, SL	Promoció immobiliària	Castelló de la Plana-Espanya	-	33,33	11.749	4.852	-	12.000	(5.069)	(33)	(33)	-	-

(1/2)

PARTICIPACIÓ DE CAIXABANK EN SOCIETATS ASSOCIADES DEL GRUP CAIXABANK

(Milers d'euros)

(2/2)

DENOMINACIÓ SOCIAL	ACTIVITAT	ADREÇA	% PARTICIPACIÓ								RESULTAT INTEGRAL TOTAL	COST DE LA PARTICIPACIÓ DIRECTA (NET)	DIVIDENDS MERITATS PER LA PARTICIPACIÓ TOTAL
			DIRECTA	TOTAL	ACTIU	PASSIU	INGRESSOS ORDINARIS	CAPITAL SOCIAL	RESERVES	RESULTATS			
Portic Barcelona, SA	Altres Serveis relacionats amb les tecnologies de la informació i la telecomunicació	Barcelona-Espanya	-	25,81	2.306	296	2.197	291	1.616	102	102	-	-
Redsys Servicios de Procesamiento, SL	Mitjans de pagament	Madrid-Espanya	-	20,00	127.553	56.297	192.620	5.815	53.951	11.490	11.491	-	-
SegurCaixa Adeslas, SA de Seguros y Reaseguros	Assegurances no de vida	Madrid-Espanya	-	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, SA	Mitjans de pagament	Madrid-Espanya	-	22,01	30.979	3.291	5.366	16.372	7.838	1	1	-	569
Sistema de Tarjetas y Medios de Pago, SA	Mitjans de pagament	Madrid-Espanya	-	18,11	351.705	347.462	8.738	240	3.864	140	140	-	-
Sociedad de Procedimientos de Pago, SL	Entitat de pagament	Madrid-Espanya	-	22,92	3.776	1.740	3.892	2.346	(290)	(15)	(15)	-	-
Societat Catalana per a la Mobilitat, SA	Desenvolupament i implantació del projecte T-mobilitat	Barcelona-Espanya	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, SA	Factoring	Madrid-Espanya	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, SA	Emissió de targetes	Portugal	-	21,01	375.284	278.813	173.790	10.000	70.252	16.218	16.218	-	5.000
Zone2Boost, SL	Holding per a adquisició de negocis	Barcelona-Espanya	-	40,00	2002	67	-	3	1999	(67)	(67)	-	-

(L) Societats en liquidació

(C) Societats que cotitzen en Borsa: últimes dades públiques disponibles en el moment de redactar aquesta Memòria.

(1) Totes les dades, llevat del cost i el dividend, estan expressades en moneda local: real brasiler

(2) Totes les dades, llevat del cost i el dividend, estan expressades en moneda local: metical de Moçambic (milers)

(3) Totes les dades llevat del cost estan expressades en moneda local: renminbi (milers)

Nota: La informació de les societats que no cotitzen en Borsa correspon a les últimes dades disponibles (reals o estimades) en el moment de redactar aquesta Memòria.

Annex 4 – Altres desglossaments fiscals

Rendes acollides a la deducció que preveu l'article 42 del Text Refós de la Llei de l'Impost sobre Societats, aprovat pel Reial Decret Legislatiu 4/2004, de 5 de març (Disposició transitòria vint-i-quatrena de la Llei 27/2014, de l'Impost sobre Societats):

DEDUCCIONS DE L'IMPOST SOBRE SOCIETATS PER REINVERSIÓ DE BENEFICIS

(Milions d'euros)

EXERCICI	RENDA ACOLLIDA	BASE DEDUCCIÓ	DEDUCCIÓ ACREDITADA (1)	ANY REINVERSIÓ
2013	54	54	6	2013
2014	282	282	34	2014

(1) Hi ha deduccions pendents d'aplicar per manca de quota en la declaració consolidada.

Les reinversions s'efectuen en valors de renda variable, que atorguin una participació superior al 5%, i en immobilitzat material, intangible i inversions immobiliàries afectes a l'activitat.

A continuació s'inclou la informació relativa al saldo de les correccions de valor pendents d'integrar de les entitats qualificades de grup, inversions en negocis conjunts i associades a 31 de desembre de 2017, així com les recuperacions efectuades durant l'exercici 2018:

DEDUCCIONS PER DETERIORAMENTS EN SOCIETATS PARTICIPADES

(Milions d'euros)

SOCIETAT PARTICIPADA	QUANTITATS DEDUÏDES EN PERÍODES IMPOSITIUS ANTERIORS PENDENTS D'INTEGRAR A 31-12-		QUANTITATS INTEGRADES EL 2018	QUANTITATS DEDUÏDES EN PERÍODES IMPOSITIUS ANTERIORS PENDENTS D'INTEGRAR A 31-12-2018 (3)
	2017			
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) Deteriorament eliminat en consolidació.

(2) Deteriorament parcialment eliminat en consolidació.

(3) Del total dels deterioraments informats en aquesta columna hi ha eliminats en el grup de consolidació fiscal 482 milions d'euros.

Annex 5 – Notificacions sobre adquisició i venda de participacions en el capital en l'exercici 2019

(Article 155 de la Llei de Societats de Capital i article 125 del Text Refós de la Llei del Mercat de Valors).

El dia 1 de març de 2019 es va registrar a la CNMV una comunicació de CaixaBank en què s'informava del traspàs del límit del 3% com a conseqüència del procés de venda de la participació accionarial en Repsol, anunciada prèviament el 21 de setembre de 2018.

En data 30 d'abril de 2019 es va registrar a la CNMV una comunicació de l'Acció Concertada en la societat General de Alquiler de Maquinaria, en què s'informava que en el marc del procés de dissolució d'aquesta Acció Concertada s'ha procedit a la venda de la totalitat de la participació de CaixaBank en aquesta societat.

En data 19 de juny de 2019, Banco de Santander, membre de l'Acció Concertada a General de Maquinaria, va comunicar la dissolució d'aquesta Acció Concertada.

El dia 18 de juliol de 2019, CaixaBank va fer un comunicat de vincles estrets per la contractació, el dia 15 de juliol de 2019, d'un *equity swap* sobre 51.921.316 accions de Telefónica. Mitjançant aquest instrument financer, CaixaBank efectua una cobertura de les accions subjacents al preu unitari pactat. En data 15 de juliol de 2019 s'han concretat els paràmetres definitius de l'instrument, per bé que les instruccions per a la constitució de l'operació s'havien ordenat amb anterioritat.

Annex 6 – Relació d'agents

Informació requerida per l'article 21 del Reial Decret 84/2015, de 13 de febrer

NOM
ALFONSO AMURRIO MARTÍNEZ
ANTONIO ASENSIO ROMERO
ANTONIO JESÚS GÓMEZ CHICA
APOLONIA GÓMEZ SANTOS
BEATRIZ LÓPEZ BELLO
ESTELA RODRIGO FRESNEDA
FRANCISCA CASTILLA GIGANTE
FRANCISCO JAVIER DOMÍNGUEZ CORNEJO
GESTIMAR ASESORES S.COOPERATIVA
GÓMEZ SÁNCHEZ MOLERO SL
ILDEFONSO MARTÍNEZ LÉRIDA
INMACULADO ROMERO DE DIEGO
J MADERA ASESORES AGRÍCOLAS
JESÚS MIGUEL PRADO CEA
JESÚS RAFAEL SERRANO LÓPEZ
JONATHAN PÉREZ IGLESIA
JOSÉ ANDRÉS CEJAS GÁLVEZ
JOSE MANUEL CRUZ MUÑIZ
JOSÉ RAMÓN MUÑOZ ORTEGA
JUANA WIC GÓMEZ
JYD SERV FINANCIERS MANCHUELA SL
LORENA TOLEDO GARCÍA
LOURDES CERES OCAÑA
LUZ MARÍA GARCÍA VALERO
Mª PURIFICACIÓN ROPERO CASTILLO
MARÍA ARACELI JANDULA MONTILLA
MARÍA AURORA JURADO ROMEO
MARÍA BEATRIZ MATAS ALMIRÓN
MARÍA CARMEN ULGAR GUTIÉRREZ
MARÍA ISABEL PAÑOS RUEDA
MARÍA JULIANA GÓMEZ PÁEZ
MARÍA LUISA DOMÍNGUEZ ÁLVAREZ
MARÍA REYES RODRÍGUEZ NARANJO
MATÍAS JESÚS RUIZ LÓPEZ
MIGUEL ÁNGEL SÁNCHEZ PAREJA
MIGUEL GARCÍA DOMÍNGUEZ
SERFIS ASESORIA E XESTION SL
SERGIO LÓPEZ RODRÍGUEZ

Proposta d'aplicació del resultat de CaixaBank

La distribució del benefici de CaixaBank SA de l'exercici 2019, que el Consell d'Administració, amb la informació disponible en la data de formulació d'aquests comptes anuals, acorda proposar a la Junta General d'Accionistes per a la seva aprovació, es presenta a continuació:

PROPOSTA D'APLICACIÓ DEL RESULTAT DE CAIXABANK SA

(Euros)

	2019
BASE DE REPARTIMENT	
Pèrdues i guanys	2.073.521.148,66
DISTRIBUCIÓ	
A dividend (1)	897.215.704,65
A reserves (2)	1.176.305.444,01
A reserva legal (3)	
A reserva voluntària (4)	1.176.305.444,01
BENEFICI NET DE L'EXERCICI	2.073.521.148,66

(1) El Consell d'Administració té previst proposar a la Junta General d'Accionistes el pagament d'un dividend de 0,15 euros per acció, a abonar l'abril de 2020. L'import que consta com a total a distribuir és l'import màxim estimat, que es reduirà en funció del nombre d'accions en autocartera que CaixaBank tingui en el moment del pagament del dividend, atès que, conforme exigeix la Llei de Societats de Capital, les accions pròpies no podran percebre dividend.

(2) Import estimat (vegeu nota 4 posterior).

(3) No és necessari destinar part del benefici de l'exercici 2019 a reserva legal, atès que aquesta ja assoleix el 20% de la xifra del capital social (article 274 de la Llei de Societats de Capital).

(4) Import estimat que es destina a la reserva voluntària. Aquest import s'incrementarà en la mateixa quantia en què es redueixi l'import destinat al pagament dels dividends complementaris (vegeu Notes 1 i 2 anteriors). La remuneració corresponent a l'exercici 2019 dels instruments de capital AT1 puja a un total de 133.290.284,20 euros i es considerarà abonada amb càrrec a aquest import de reserves voluntàries.



Informe de **Gestió**

2019



Informe de Gestió de CaixaBank de l'exercici 2019

Caixabank, S.A. (d'ara endavant, CaixaBank o l'Entitat) és una societat anònima subjecta a la normativa i regulacions de les entitats bancàries que operen a Espanya. CaixaBank i les seves societats dependents integren el Grup CaixaBank (d'ara endavant, el Grup CaixaBank o el Grup).

Aquest **Informe de gestió** de Caixabank, S.A. s'ha elaborat d'acord amb el Codi de Comerç i el Reial Decret Legislatiu 1/2012, de 2 de juliol, de Societats de Capital.

La **informació prospectiva** que contenen els diversos apartats d'aquest document reflecteix els plans, previsions o estimacions dels gestors de Caixabank, S.A., en la data de la formulació. Es basen en assumpcions que es consideren raonables, sense que aquesta informació prospectiva es pugui interpretar com una garantia d'acompliment futur de l'Entitat, en el sentit que, aquests plans, previsions o estimacions estan sotmesos a nombrosos riscos i incerteses que no impliquen que l'acompliment futur de l'Entitat tingui perquè coincidir amb el que es preveu inicialment.

La informació financera que conté aquest informe de gestió s'ha obtingut a partir dels registres de comptabilitat i de gestió de Caixabank, S.A., i es presenta seguint els criteris que estableix la Circular 4/2017 del Banc d'Espanya, de 27 de novembre, i modificacions posteriors.

En matèria d'Informació No Financera i Diversitat, s'ha tingut en compte la Llei 11/2018, de 28 de desembre, per la qual es modifica el Codi de Comerç; el text refós de la Llei de Societats de Capital, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2010, de 2 de juliol, i la Llei 22/2015, de 20 de juliol, d'Auditoria de Comptes, en matèria d'informació no financera i diversitat. La informació no financera corresponent a Caixabank, S.A. s'inclou a l'Informe de Gestió Consolidat del Grup CaixaBank, que està disponible juntament amb els Comptes Anuals Consolidats del Grup CaixaBank, que corresponen a l'exercici anual acabat el 31 de desembre de 2019 i que es dipositaran al Registre Mercantil de València.

LA NOSTRA IDENTITAT	4
Comportament responsable i ètic	6
Estructura organitzativa	9
Model de negoci	12
GESTIÓ DEL RISC	14
ENTORN, EVOLUCIÓ PREVISIBLE I ESTRATÈGIA	18
Context econòmic, regulatori, social, tecnològic i competitiu	18
Pla Estratègic 2019-2021	23
FETS RELLEVANTS I SIGNIFICATIUS	25
Experiència del client	25
Innovació i digitalització	25
Gestió de persones	25
Sostenibilitat	25
EVOLUCIÓ, RESULTATS I ACTIVITAT	26
Resultats	27
Evolució de l'activitat	30
Liquiditat i estructura de finançament	33
Gestió del capital	34
INFORMACIÓ NO FINANCERA	35
FETS POSTERiors	35
GLOSSARI	35

La nostra identitat

El Grup CaixaBank és un grup financer amb un **model de banca universal socialment responsable** amb visió a llarg termini, basat en la **qualitat, la proximitat i l'especialització**, que ofereix una proposta de valor de productes i serveis adaptada per a cada segment, que assumeix la innovació com un repte estratègic i un tret diferencial de la seva cultura, i que gaudeix d'un posicionament líder en banca minorista a Espanya i Portugal que li permet tenir un rol clau en la contribució al creixement econòmic sostenible.

Caixabank, S.A. és l'entitat matriu d'un grup de serveis financers l'acció del qual està admesa a negociació a les borses de Barcelona, Madrid, València i Bilbao i al mercat continu, i forma part de l'IBEX 35 des de 2011, així com de l'Euro Stoxx Bank Price EUR, l'MSCI Europe i l'MSCI Pan-Euro.



La nostra Missió

«Contribuir al benestar financer dels nostres clients i al progrés de tota la societat»

CaixaBank posa a disposició dels seus clients les millors eines i l'assessorament expert per prendre decisions i desenvolupar hàbits que són font de **benestar financer** i que permeten, per exemple, planificar adequadament per poder atendre despeses recurrents, cobrir-se davant d'imprevistos, mantenir el poder adquisitiu durant la jubilació o fer realitat il·lusions i projectes.

Ho fem amb:

- Assessorament especialitzat.
- Eines de simulació i de seguiment de les finances personals.
- Mitjans de pagament còmodes i segurs.
- Un ventall complet de productes d'estalvi, previsió i assegurances.
- Crèdit concedit de manera responsable.
- Cuidant la seguretat de la informació personal dels nostres clients.

A més de contribuir al benestar financer dels nostres clients, el nostre propòsit és **donar suport al progrés de tota la societat**. Som una entitat minorista arrelada allà on treballem i, per això, ens sentim participants del progrés de les comunitats on desenvolupem el nostre negoci.

Contribuïm al progrés de la societat:

- Canalitzant de manera eficaç i prudent l'estalvi i el finançament i garantint un sistema de pagaments eficient i segur.
- Mitjançant la inclusió i l'educació financera; la sostenibilitat mediambiental, el suport a la diversitat, amb els programes d'ajudes a l'habitatge, o promovent el voluntariat corporatiu.
- I, per descomptat, a través de la nostra col·laboració amb l'Obra Social de la Fundació Bancària "la Caixa", el pressupost de la qual s'alimenta, en part, dels dividendes que CriteriumCaixa cobra per la seva participació a CaixaBank. Una part significativa d'aquest pressupost es canalitza a necessitats locals identificades des de la xarxa d'oficines de CaixaBank a Espanya i del BPI a Portugal.



LA NOSTRA MISSIÓ

Contribuir al **benestar financer** dels nostres clients i al **progrés de tota la societat**

ELS NOSTRES VALORS



Qualitat



Compromís
social



Confiança

LA NOSTRA CULTURA



Les persones,
primer



L'agilitat, la
nostra actitud



La col·laboració, la
nostra força

LA NOSTRA VISIÓ ESTRATÈGICA

Grup financer **líder i innovador**, amb el millor **servei al client** i referent en **banca socialment responsable**



CLIENTS

- Ser referent
- Relació basada en la proximitat i la confiança
- Excel·lència en el servei
- Proposta de valor per a cada segment
- Aposta per la innovació



ACCIONISTES

- Generació de valor a llarg termini
- Oferir una rendibilitat atractiva
- Relació propera i transparent



SOCIETAT

- Maximitzar l'aportació a l'economia del país
- Establir relacions estables i de confiança amb l'entorn
- Contribuir a la resolució dels reptes socials més urgents
- Transició cap a una economia baixa en carboni



EMPLEATS

- Garantir el seu benestar
- Contribuir al seu desenvolupament professional
- Fomentar la diversitat, igualtat d'oportunitats i conciliació
- Preponderància de criteris meritocràtics

MODEL DE BANCA UNIVERSAL

Socialment responsable, que cobreix totes les necessitats financeres i asseguradores

Comportament responsable i ètic

La **Política de Responsabilitat Social Corporativa** de CaixaBank, aprovada pel Consell d'Administració, el seguiment de la qual correspon a comitès de primer nivell de CaixaBank amb la involucració directa de l'Alta Direcció, estableix la base de l'actuació responsable i l'eficiència econòmica amb voluntat de compromís amb el desenvolupament socioeconòmic de les persones i el territori. A través de la Política, CaixaBank assumeix com a directrius per a la gestió i el desenvolupament de la seva activitat: l'actuació íntegra, responsable i sostenible; la màxima qualitat en el servei, l'eficiència econòmica; l'adopció d'una perspectiva a llarg termini en la presa de decisions; i la innovació permanent, que contribueixi en la mesura del possible al desenvolupament sostenible de les comunitats.

Aquest compromís aporta valor afegit a l'Entitat i als seus grups d'interès i inclou tota la cadena de valor de l'organització: els factors econòmics i financers de l'activitat, la responsabilitat cap al medi ambient, la satisfacció dels clients, la creació de valor per part dels accionistes, les necessitats i aspiracions dels empleats, la relació amb proveïdors i col·laboradors i els seus efectes sobre les comunitats i els entorns en què és present.

En aquest marc, el **Pla de Banca Socialment Responsable de CaixaBank** (que va aprovar el Consell d'Administració el 2017), basat en els criteris ASG (Ambient, Societat i Governança (ESG, per les seves sigles en anglès)), compta amb 5 eixos que funcionen com a guia i contribueixen a posar l'èmfasi en les prioritats en l'àmbit de la gestió responsable.



El respecte als drets humans és part integral dels valors corporatius de CaixaBank i el mínim estàndard d'actuació per desenvolupar l'activitat empresarial de forma legítima. A aquest efecte, CaixaBank té una **Política de Drets Humans** i un **Codi Ètic i de Principis d'Actuació**, normes de màxim nivell a l'escala jeràrquica de la normativa interna de l'Entitat, aprovats pel Consell d'Administració i inspirats en els principis de la Carta Internacional de Drets Humans de les Nacions Unides i la Declaració de l'Organització Internacional del Treball, entre altres estàndards ètics i de conducta.

A continuació es mostra un detall de les principals polítiques en matèria d'ètica i integritat que ha aprovat el Consell d'Administració:

Política	Objectiu	Última actualització	Pública al web corporatiu de CaixaBank
Codi Ètic i Principis d'actuació	Manifest sobre els valors i principis ètics que inspiren l'actuació i que han de regir l'activitat de CaixaBank	Gener 2019	Si
Política Corporativa de Drets Humans	Mínim estàndard d'actuació per desenvolupar l'activitat de manera legítima.	Octubre 2019	Si
Política Anticorrupció	Impedir que tant l'Entitat com els seus col·laboradors externs, directament o a través de persones interposades, incorrin en conductes que puguin resultar contràries a la llei o als principis bàsics d'actuació de CaixaBank.	Gener 2019	Si
Política Corporativa de Compliment Penal	Prevenir i evitar la comissió de delictes al si de l'organització.	Octubre 2018	Si

Política	Objectiu	Última actualització	Pública al web corporatiu de CaixaBank
Política Corporativa de Prevenció del Blanqueig de Capitals i del Finançament del Terrorisme i de Gestió de les Sancions i Conramesures Financeres Internacionals del Grup CaixaBank	Promoure activament l'aplicació dels estàndards més alts internacionals en aquesta matèria en totes les jurisdiccions en què CaixaBank té presència i opera.	Juliol del 2019	Si
Política corporativa de relació amb el sector de defensa	Regula les condicions en què es podrà considerar mantenir relacions comercials amb empreses d'aquest sector, i hi estableix restriccions i criteris d'exclusió.	Desembre 2019	No ¹
Reglament Intern de Conducta en l'Àmbit del Mercat de Valors (RIC)	Fomentar la transparència en els mercats i preservar, en tot moment, l'interès legítim dels inversors d'acord amb el Reglament 596/2014 del Parlament Europeu i la Llei del Mercat de Valors.	Juliol del 2019	Si
Política General Corporativa de Conflictes d'Interès	Permet prevenir i gestionar els possibles conflictes d'interès que puguin sorgir en els diversos àmbits i escenaris.	Octubre 2018	Si
Política Corporativa de Privacitat	Recull el dret fonamental a la protecció de les dades i privacitat.	Maig 2018	No ¹
Codi de Conducta Telemàtic	Garantir el bon ús dels mitjans tècnics i informàtics propietat de CaixaBank i conscienciar els empleats dels avantatges de la bona utilització de la xarxa de comunicacions i de la seguretat en els equips informàtics i de comunicació.	Maig 2014	No

Adicionalment, CaixaBank regeix la seva activitat d'acord amb les polítiques i principis responsables següents:

Política	Descripció
Política de gestió del risc mediambiental	Implantar la Política de Gestió del Risc Mediambiental, revisar el procediment de concessió de riscos recollint els canvis regulatoris i de mercat.
Política de Gestió Ambiental i Energètica	Establir els principis d'actuació amb els quals CaixaBank es compromet en matèria ambiental i energètica.
Codi de Conducta de Proveïdors	Difondre i promoure els valors i els principis ètics que regiran l'activitat dels proveïdors de béns i serveis, contractistes i tercers col·laboradors de CaixaBank.
Política de prevenció de riscos laborals	Potenciar totes les iniciatives i actuacions que afavoreixin unes condicions de treball adequades.
Política de compres	Establir els criteris que cal seguir en la realització dels processos de selecció i negociació amb proveïdors.
Política de Control i Gestió del Risc Fiscal	Establir els principis tributaris estratègics alineats amb la conducta fiscal responsable.
Política General de Remuneració	Impulsar comportaments que assegurin la generació de valor a llarg termini i la sostenibilitat dels resultats en el temps. A més, basa la seva estratègia d'atracció i retenció del talent a facilitar als professionals que participin en un projecte social i empresarial distintiu, en la possibilitat de desenvolupar-se professionalment i en unes condicions competitives de compensació total.
Política de govern corporatiu	Establir els criteris i les pautes que han de regir l'organització i els funcionament dels òrgans de govern de la Societat en desenvolupament de la normativa aplicable i les recomanacions de bon govern corporatiu.
Política d'informació, comunicació i contactes amb accionistes, inversors institucionals i assessors de vot	Establir una política que sigui plenament respectuosa amb les normes contra l'abús de mercat i doni un tracte semblant als accionistes que estiguin en la mateixa posició.
Política de Dividends	Configurar els principis i criteris bàsics pels quals es regiran els acords sobre remuneració a l'accionista sotmès pel Consell d'Administració a l'aprovació de la Junta General.

¹ Són públics uns Principis, extracte de la Política.

Política	Descripció
Política de selecció, diversitat i avaluació de la idoneïtat dels consellers i dels membres de l'alta direcció i altres titulars de funcions clau de CaixaBank	Establir els principis, criteris i línies fonamentals de l'organització i dels procediments per dur a terme l'avaluació de la idoneïtat dels membres del Consell d'Administració de CaixaBank i de l'alta direcció i altres titulars de funcions clau, en particular, dels processos de selecció relatius al seu nomenament; tot plegat, de conformitat amb la normativa aplicable i les millors pràctiques de govern corporatiu.
Política Corporativa de Responsabilitat Social Corporativa	Estendre els principis i pràctiques responsables al si de la societat, per avançar conjuntament cap al progrés en matèria social i mediambiental i afavorir la consecució dels objectius estratègics del Grup mitjançant pràctiques responsables i sostenibles.

CaixaBank assumeix el **compromís de transparència** per proporcionar als seus clients informació precisa, veraç i comprensible de les seves operacions, comissions i procediments per canalitzar reclamacions i resoldre incidències.

El disseny adequat de productes i serveis financers, que inclou instruments financers i productes i serveis bancaris i d'assegurances, així com la seva correcta comercialització, són una prioritat. L'aplicació de les normatives que regulen els diversos productes i serveis: (i) instruments financers (Markets in Financial Instruments Directive, MiFID); (ii) productes i serveis bancaris (Directrius de l'Autoritat Bancària Europea sobre procediments de governança i vigilància de productes de banca minorista), i (iii) productes d'assegurança (Directiva de Distribució d'Assegurances, IDD), asseguruen que CaixaBank opera amb els processos adequats de coneixement dels clients per poder oferir-los productes i serveis d'acord amb les seves necessitats financeres, i de comunicació clara i veraç sobre els riscos de les seves inversions.

Estructura Organitzativa

CaixaBank és una societat anònima les accions de la qual es troben admeses a cotització i està subjecta a la supervisió del Banc Central Europeu, del Banc d'Espanya i de la Comissió Nacional del Mercat de Valors.

Govern Corporatiu

Un Govern Corporatiu sòlid permet a les companyies mantenir un procés de presa de decisions eficient i metòdic, que transmeti claredat en l'assignació de responsabilitats, cosa que evita possibles conflictes d'interès, assegura l'eficiència en la gestió de riscos i control intern i promou la transparència.

D'acord amb el compromís amb la nostra missió i visió, integrar les pràctiques de Bon Govern Corporatiu en la nostra activitat és necessari i és una prioritat estratègica per aconseguir una companyia ben dirigida, i ser reconeguts per això.

A continuació es detalla l'estructura de Govern Corporatiu de l'Entitat:



La informació relativa al govern corporatiu a l'Entitat es recull a l'Informe Anual de Govern Corporatiu de CaixaBank, disponible al web de CaixaBank (www.caixabank.com) i annexat a aquest document.

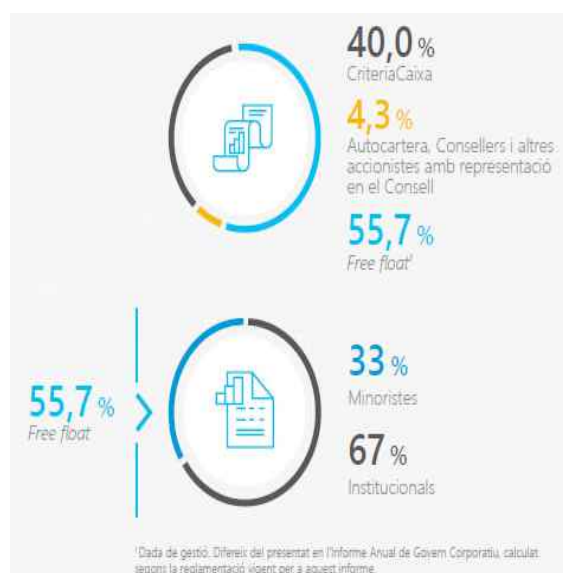
Estructura accionarial

Al tancament de l'exercici 2019, el capital social de CaixaBank està representat per 5.981.438.031 accions d'1 euro de valor nominal cadascuna, pertanyents a una sola classe i sèrie, amb drets polítics i econòmics idèntics, i representades en anotacions en el compte.

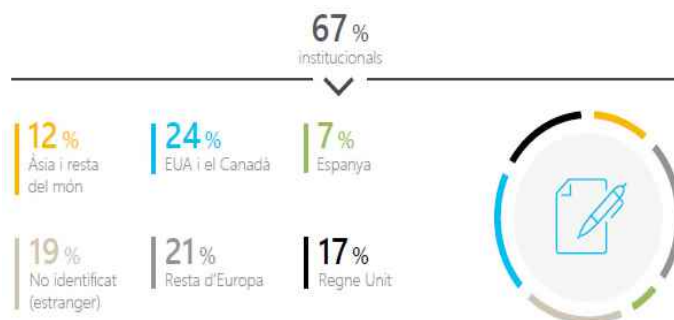
Aquest capital social es distribueix de la manera següent:

Trams d'accions	Accionistes ²	Accions	Capital Social
D'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%
Més de 100.000 ³	575	4.951.243.784	82,8%
Total	578.123	5.981.438.031	100%

Estructura de base accionarial



Distribució geogràfica d'inversors institucionals



Les operacions de compra i venda d'accions pròpies, per part de l'Entitat, s'ajustaran al que preveuen la normativa vigent i als acords de la junta general d'accionistes sobre la matèria.

La informació sobre l'adquisició i alienació d'accions pròpies durant l'exercici s'inclou a la Nota 22 «Patrimoni Net» dels Comptes Anuals adjunts.

Política de dividendes

De conformitat amb la política de dividendes que ha aprovat el Consell d'Administració de CaixaBank celebrat el 31 de gener de 2019, la remuneració corresponent a l'exercici 2019 es farà mitjançant el pagament d'un únic dividend en efectiu, que s'abonarà al voltant del mes d'abril de 2020 després del tancament de l'exercici.

El Pla Estratègic 2019-2021, CaixaBank va informar sobre la intenció, de conformitat amb la política de dividendes, de remunerar els accionistes distribuint un import en efectiu superior al 50% del resultat net consolidat, i va fixar l'import màxim per distribuir amb càrrec a l'exercici 2019 en el 60% del benefici net consolidat.

El 31 de gener de 2020, el Consell d'Administració ha informat sobre la intenció de proposar a la Junta General d'Accionistes el pagament d'un dividend de 15 cèntims per acció en efectiu amb càrrec al resultat de l'exercici 2019. Aquest pagament representaria un 53% del resultat de l'exercici 2019, en línia amb el Pla Estratègic. Així mateix, ha acordat fixar l'import màxim per distribuir amb càrrec a l'exercici 2020 en el 60% del benefici net consolidat.

² En relació amb les accions dels inversors que operen a través d'una entitat custòdia situada fora del territori espanyol, es computa com a accionista únicament l'entitat custòdia, que és la que apareix inscrita en el registre d'anotacions en el compte corresponent.

³ Inclou la participació d'autocartera.

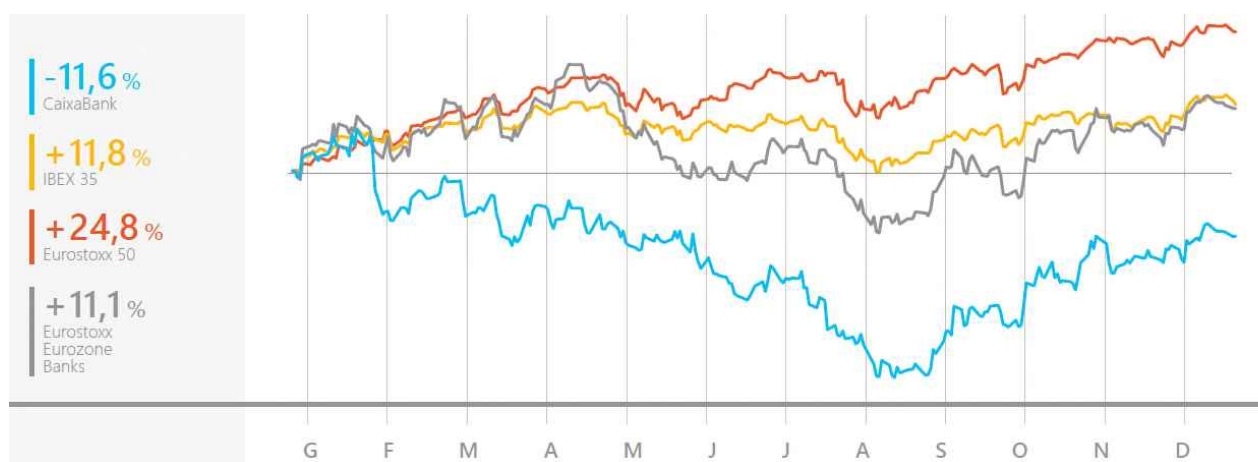
Evolució de l'acció el 2019

La cotització de CaixaBank va tancar, a 31 de desembre de 2019, amb 2,798 euros per acció, amb un avenç del +16,1% durant el quart trimestre de l'any, cosa que va atenuar la caiguda en el còmput anual fins al -11,6% (davant d'una variació de +11,1% Eurostoxx Banks i -3,4% IBEX 35 bancs). Els agregats generals, per la seva banda, van tancar 2019 amb pujades: +24,8% en el cas de l'Eurostoxx 50 i +11,8% a l'IBEX 35.

El paquet de noves mesures de política monetària del BCE anunciat durant el tercer trimestre (amb una baixada moderada de la taxa de facilitat de dipòsits, la millora de les condicions de la TLTRO III i un nou sistema de remuneració de la liquiditat dipositada al BCE) ha contribuït a la recuperació del sentiment inversor.

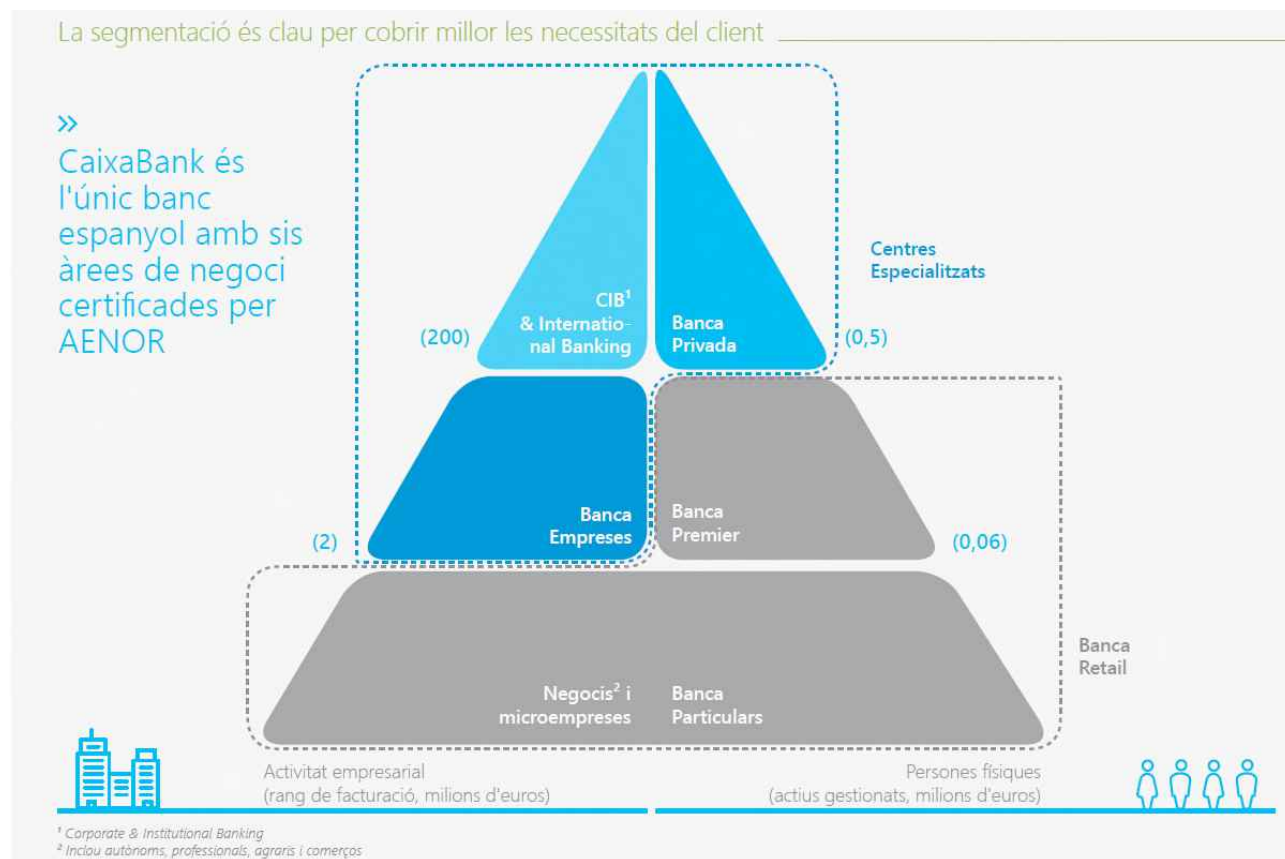
En l'exercici 2019, el volum de negociació en euros de l'acció i el nombre de títols negociats van caure un -45,3% i un -21,3%, respectivament.

Evolució de les principals borses (gener 19 base 100)



Model de negoci

CaixaBank disposa d'un model de banca universal i ofereix una àmplia gamma de productes i serveis adaptats a les necessitats dels clients, des d'una plataforma comercial que combina les oficines i el món digital.



Banca de particulars, negocis i microempreses

La proposta de valor de Banca Retail es basa en una oferta omnicanal, innovadora i diferenciada que va dirigida a clients particulars, negocis i emprenedors, i que cerca sempre la millor experiència del client.

La proposta de BusinessBank va dirigida a petites empreses, emprenedors, autònoms i comerços. Inclou totes les solucions del dia a dia, seguretat, protecció, internacionalització i finançament que necessiten, sempre amb el suport de gestors especialitzats.

Banca Premier

La proposta de valor de Banca Premier es basa en tres pilars fonamentals: un model propi d'assessorament, professionals amb formació certificada i solucions exclusives per als clients, cosa que consolida el lideratge en assessorament financer.

Banca Privada

La Banca Privada compta amb equips especialitzats i més de 600 professionals acreditats amb una experiència mitjana de 15 anys que treballen juntament amb la xarxa d'oficines per oferir el millor servei.

La Banca Privada té 53 centres exclusius que li permeten assegurar que els clients sempre reben un tracte proper. S'ofereixen als clients diferents models de servei des de l'assessorament tradicional a l'assessorament independent, així com serveis de broker. A més, a través del Projecte de Valor Social es proporcionen solucions en els àmbits de la Filantropia i d'Inversió Socialment Responsable (ISR).

Banca d'Empreses

CaixaBank Empreses s'ha consolidat com l'Entitat de referència per a les companyies espanyoles. Incorpora una proposta de valor que ofereix solucions innovadores i una atenció especialitzada, a través dels seus més de 125 centres distribuïts per tot el territori espanyol, que presta assessorament avançat a través de videoconferència o posa en marxa nous canals de comunicació entre els clients i els seus gestors, com el Mur d'Empreses i Go&Business.

La Banca empreses presenta un model d'atenció exclusiva en què un equip d'experts dona resposta a les necessitats de cada empresa. L'Entitat vol continuar incrementant la relació amb els seus clients, així com ampliar la base de clients empresa per continuar impulsant el crèdit amb el millor servei.

CIB & International Banking

La proposta del CIB & International Banking integra tres àrees de negoci, Banca Corporativa, Banca Institucional i Banca Internacional, i diverses àrees de producte que presten serveis als clients, com Capital Markets, Tresoreria, Project Finance, Asset Finance i M&A.

Banca Corporativa incorpora una proposta de valor que ofereix un servei a mida a clients corporatius amb l'objectiu de ser la seva entitat de referència. Per fer-ho, es dissenyen propostes de valor personalitzades i s'acompanyen els clients al mercat exterior.

Banca Institucional dona servei a les institucions del sector públic i privat, a través d'una gestió especialitzada que ofereix serveis i solucions financeres.

La Banca Internacional ofereix suport als clients de la xarxa d'oficines, del CIB i de Banca d'Empreses que operen a l'exterior, així com a *large corporates* locals, a través dels seus 27 punts de presència internacional amb cobertura mundial i 175 professionals.

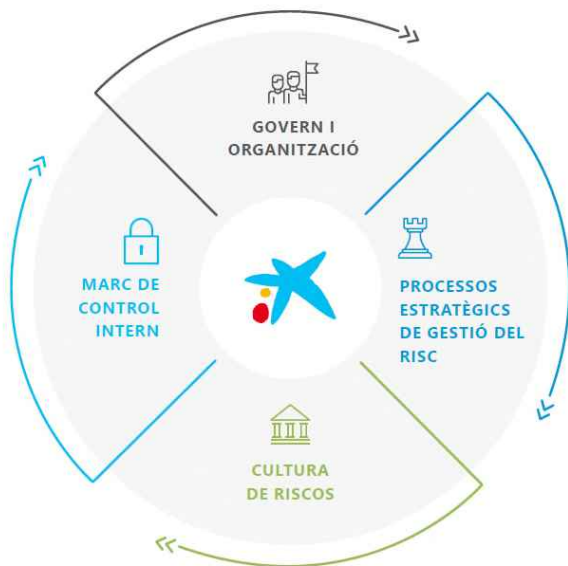
La informació sobre l'evolució de les diverses àrees de negoci de CaixaBank, S.A. està recollida al punt 01: Model de negoci, de l'Informe de Gestió Consolidat del Grup CaixaBank.

Gestió del risc

CaixaBank manté un perfil de risc mitjà-baix, una còmoda adequació de capital i sobrades mètriques de liquiditat, en consonància amb el seu model de negoci i l'apetit al risc que defineix pel Consell d'Administració.

Els sistemes de gestió de riscos que s'han implementat són adequats en relació amb el perfil de risc i apetit al risc aprovat, i consten dels elements següents:

>> ELEMENTS CENTRALS DE LA GESTIÓ I EL CONTROL DE RISCOS



Govern i organització

Es desenvolupa a través de polítiques, normes i procediments interns que assegurin la tutela adequada per part dels òrgans de govern i comitès directius, així com per l'especialització de l'equip humà.

Processos estratègics de gestió del risc

1. Identificació i avaluació de riscos (*Risk Assessment*).
2. Taxonomia i definició de Riscos. Catàleg de riscos.
3. Marc d'Apetit al Risc (RAF).
4. Planificació de riscos.

Cultura de riscos

La Cultura de riscos s'articula a través dels principis generals de gestió del risc, la formació i l'avaluació i la retribució variable de l'acompliment dels empleats, entre d'altres.


Marc de Control Intern

Estructura sobre la base del model de les tres Línies de Defensa que proporciona un grau de seguretat raonable en la consecució dels objectius del Grup.

A continuació es presenten, per als diversos riscos identificats al Catàleg de Riscos Corporatiu, els aspectes més destacables respecte a la seva gestió i actuacions en l'exercici 2019 pel que fa al Grup CaixaBank.

	Definició al Catàleg de Riscos Corporatiu	Gestió del risc	Principals fites de 2019
RISCOS DEL MODEL DE NEGOCI			
 Rendibilitat de negoci	<p>Obtenció de resultats inferiors a les expectatives del mercat o als objectius del Grup que impedeixin, en darrera instància, assolir un nivell de Rendibilitat Sostenible superior al Cost de Capital.</p>	<p>La gestió d'aquest risc se suporta en el procés estratègic de planificació financera, que està subjecte a una monitorització continuada per avaluar el compliment tant en l'àmbit d'estratègia com de pressupost. Després de quantificar les desviacions i identificar-ne la causa, s'elevan les conclusions als òrgans de gestió i de govern, per avaluar la conveniència d'ajustos que garanteixin el compliment dels objectius interns.</p>	<p>El 2019, la rendibilitat mesurada com a RoTE s'ha situat per damunt del cost de capital quan se n'exclou l'impacte de l'Acord Laboral.</p> <p>En un entorn de persistència de tipus en nivells mínims, s'ha continuat potenciant la transformació digital i enfortint el model de negoci de CaixaBank, que s'ha mostrat resistent en aquest context. Es posa l'èmfasi en el negoci d'assegurances i de gestió d'actius, en segments de negoci menys sensibles als tipus d'interès (crèdit al consum) i en l'adaptació de la gestió del passiu i la liquiditat dels clients. Tot plegat, advocant per una política de contenció de despeses compatible amb una inversió continuada en tecnologia i en transformació del model de distribució.</p>

	Definició al Catàleg de Riscos Corporatiu	Gestió del risc	Principals fites de 2019
RISCOS DEL MODEL DE NEGOCI			
<p>Recursos propis / Solvència</p>	<p>Restricció de la capacitat del Grup per adaptar el seu volum de recursos propis a les exigències normatives o a la modificació del seu perfil de Risc.</p>	<p>La gestió se centra a mantenir una situació de capital còmoda d'acord amb un perfil de risc mitjà-baix per cobrir eventuais pèrdues inesperades. L'objectiu segons el nou Pla Estratègic 2019-21 és aconseguir un CET1 ~12% de RWA i constituir addicionalment 1 punt percentual, transitori, per cobrir potencials impactes regulatoris que es preveuen en els pròxims anys (com ara la finalització de Basilea III o altres modificacions normatives).</p>	<p>El CET1 és del 12,0%; es compleixen amb comoditat els requeriments mínims i el buffer MDA (<i>Maximum Distributable Amount</i>) se situa en 4.805 M €.</p> <p>Durant el 2019 s'ha dut a terme una gestió activa de preparació de la cobertura dels futurs requeriments MREL (<i>Minimum Required Eligible Liabilities</i>): s'han efectuat 5 emissions de deute sènior no preferent (SNP), per un import emès de 3.382 milions d'euros i una emissió de deute sènior preferent (SP) de 1.000 M €.</p>
<p>Liquiditat i finançament</p>	<p>Dèficit d'actius líquids, o limitació en la capacitat d'accés al finançament del mercat, per satisfer els venciments contractuals dels passius, els requeriments regulatoris o les necessitats d'inversió del Grup.</p>	<p>La gestió es basa en un sistema descentralitzat (CaixaBank i el BPI) amb segregació de funcions que busca mantenir un nivell eficient de fons líquids; la gestió activa de la liquiditat i la sostenibilitat i estabilitat de les fonts de finançament tant en normalitat com en estrès.</p>	<p>L'evolució positiva del gap comercial, així com les emissions efectuades, 5.382 M €, que superen els venciments, 2.135 M € de l'any han situat els actius líquids totals en 89.427 M €, i l'LCR (<i>liquidity coverage ratio</i>, mitjana de 12 mesos) en un 186%.</p> <p>El finançament institucional puja a 32.716 M €, l'evolució del qual destaca el 2019 per l'èxit en l'accés als mercats amb diversos instruments de deute.</p>
RISCOS ESPECÍFICS DE L'ACTIVITAT FINANCERA			
<p>Crèdit</p>	<p>Pèrdua de valor dels actius del Grup CaixaBank davant una contrapartida pel deteriorament de la capacitat d'aquesta per fer front als seus compromisos.</p>	<p>Correspon al risc més significatiu del balanç del Grup i es deriva de l'activitat bancària i asseguradora, de l'operativa de tresoreria i de la cartera de participades, i el seu cicle de gestió comprèn tota la vida de les operacions. Els principis i les polítiques que sustenten la gestió del risc de crèdit són:</p> <ul style="list-style-type: none"> Una política de concessió prudent, que es fonamenti en: (i) l'adequada relació entre els ingressos i les càrregues que assumeixen els consumidors; (ii) la verificació documental de la informació que proporciona el prestatari i la seva solvència i; (iii) la informació precontractual i protocols d'informació adequats a les circumstàncies i característiques personals de cada client/operació. Un seguiment de la qualitat dels actius durant el seu cicle de vida, basat en la gestió preventiva i el reconeixement precoç del deteriorament. Valoracions actualitzades i precises del deteriorament en cada moment i gestió diligent de la morositat i les recuperacions. 	<p>Durant el 2019 s'han impulsat els processos de seguiment i control, continuat amb el camí d'efectivitat dels processos de recuperació, cosa que s'ha traslladat en millores contínues i sostingudes en les mètriques de qualitat creditícia del balanç, tal com ja ha passat en exercicis recents. La ràtio de mora ha baixat fins al 3,6% (respecte el 4,7% a 31 de desembre de 2018).</p>
<p>Deteriorament d'altres actius</p>	<p>Reducció del valor en llibres de les participacions accionaries i dels actius no financers (materials, immaterials, per impostos i altres actius) del Grup CaixaBank.</p>	<p>La seva gestió es basa en la monitorització dels processos d'avaluació de les proves de deteriorament i sanejament d'actius, així com del compliment de les polítiques d'optimització de les participacions accionaries i immobiliàries dins els objectius estratègics</p>	

Definició al Catàleg de Riscos Corporatiu	Gestió del risc	Principals fites de 2019
RISCOS ESPECÍFICS DE L'ACTIVITAT FINANCERA		
 <p>Mercat</p>	<p>Pèrdua de valor dels actius o increment de valor dels passius inclosos a la cartera de negociació per fluctuacions dels tipus d'interès, tipus de canvi, <i>spread</i> de crèdit, factors externs o preus en els mercats en què aquests actius/passius es negocien.</p> <p>La seva gestió se centra a mantenir un risc baix i estable molt per sota dels límits de tolerància establerts.</p>	
 <p>Estructural dels tipus</p>	<p>Efecte negatiu sobre el valor econòmic de les masses del balanç o sobre el marge financer a causa de canvis en l'estructura temporal dels tipus d'interès i la seva afectació als instruments de l'actiu, passiu i fora de balanç del Grup no registrats a la cartera de negociació.</p> <p>La gestió se centra a optimitzar el marge financer i preservar el valor econòmic del balanç dins dels límits establerts en el marc d'apetit al risc.</p> <p>Es fa una gestió activa contractant als mercats financers operacions de cobertura addicionals a les cobertures naturals generades en el propi balanç derivats de les operacions d'actiu i de passiu amb els clients.</p>	<p>L'any 2019 CaixaBank manté el seu posicionament de balanç a pujades de tipus. Els motius d'aquest posicionament del balanç són de caràcter estructural i de gestió. En concret, des d'un punt de vista estructural i a causa de l'entorn de tipus d'interès excepcionalment baixos, ha continuat el transvasament de saldos de passiu des d'imposicions a termini fix en els comptes a la vista.</p>
RISC OPERACIONAL I REPUTACIONAL		
 <p>Legal / Regulatori</p>	<p>Potencials pèrdues o disminució de la rendibilitat del Grup CaixaBank a conseqüència de canvis en la legislació vigent, d'una implementació incorrecta d'aquesta legislació en els processos del grup CaixaBank, de la interpretació inadequada d'aquesta en les diferents operacions, de la gestió incorrecta dels requeriments judicials o administratius o de les demandes o reclamacions rebudes.</p> <p>La gestió del risc legal i regulatori busca defensar la seguretat jurídica del Grup, d'una banda, mitjançant el monitoratge i la interpretació dels canvis regulatoris, així com de la seva implementació, i, de l'altra, a través de la gestió individualitzada de la defensa en processos judicials i extrajudicials i el seguiment de l'impacte patrimonial que aquests processos tenen per al Grup.</p>	<p>El 2019 s'ha participat en processos consultius rellevants a nivell europeu i nacional, com la finalització dels acords de Basilea III, la Directiva de Crèdit al Consum, la Directiva de Comercialització a distància de serveis financers destinats als consumidors, el Reglament d'Índexs de Referència (BMR) i altres modificacions legislatives en matèria de transparència, així com en la implementació de normes com la Llei 5/2019, reguladora dels contractes de crèdit immobiliari i el Reial Decret Llei 19/2018, de serveis de pagament i altres mesures urgents en matèria financera (PSD2), entre altres vinculades amb riscos tecnològics.</p>
 <p>Conducta</p>	<p>Aplicació de criteris d'actuació contraris als interessos dels seus clients o altres grups d'interès, o actuacions o omissions per part del Grup no ajustades al marc jurídic i regulatori, o a les polítiques, normes o procediments interns o als codis de conducta i estàndards ètics i de bones pràctiques.</p> <p>La gestió del risc de conducta no correspon únicament a una àrea específica sinó a tot el Grup que, a través dels seus empleats, ha d'assegurar el compliment de la normativa vigent i aplicar procediments que traslladin aquesta normativa a l'activitat que fan.</p>	<p>Impuls de la cultura de conducta, amb dues palanques principals:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vinculació de criteris de conducta a la retribució variable mitjançant: 1) la inclusió d'indicadors en els objectius corporatius com la diligència deguda de clients i la correcta formalització d'operacions i 2) la realització i superació de determinats cursos de formació regulatòria. En ambdós casos, els objectius de compliment per al 2019 s'han complert. • Accions de sensibilització en l'àmbit de Conducta mitjançant sessions específiques amb la xarxa i la publicació de comunicacions als canals corporatius. • Reforç de les polítiques, procediments i controls anticorrupció i de conflictes d'interessos.

	Definició al Catàleg de Riscos Corporatiu	Gestió del risc	Principals fites de 2019
RISC OPERACIONAL I REPUTACIONAL			
 Tecnològic	<p>Pèrdues a causa de la inadequació o les errades del maquinari o el programari de les infraestructures tecnològiques a causa de ciberatacs o altres circumstàncies que puguin comprometre la disponibilitat, integritat, accessibilitat i seguretat de les infraestructures i les dades.</p>	<p>La gestió consisteix a identificar, implementar i monitorar indicadors vinculats als diversos àmbits en què es divideix el Risc Tecnològic. Així mateix, CaixaBank manté l'alineament amb els estàndards internacionals més prestigiosos en matèria de Tecnologies de la Informació (IT).</p>	<p>Desplegament del marc de control del Risc Tecnològic d'acord amb una nova metodologia avançada de control i seguiment. Aquesta metodologia s'alineja amb les guies del supervisor sobre el risc d'IT, incloent-hi escenaris associats a ciberseguretat com ara els ciberatacs, el ciberespionatge o la fuga d'informació, entre d'altres.</p>
 Altres riscos operacionals	<p>Pèrdues o danys provocats per errors o errades en processos, per fets externs o per l'actuació accidental o dolosa de tercers aliens al Grup. Inclou, entre d'altres, factors de risc relacionats amb l'externalització, la utilització de models quantitius, la custòdia de valors o el frau extern.</p>	<p>La gestió i control d'aquest risc vol evitar o mitigar impactes negatius al Grup, siguin de manera directa o indirecta per l'afectació a <i>stakeholders</i> rellevants (p. ex., clients), que es derivin del funcionament de processos i de sistemes interns o de l'actuació de tercers.</p>	<p>Durant l'exercici 2019 s'ha actualitzat i iniciat la implantació de la Política Corporativa de gestió d'externalitzacions, alineada amb la nova Guia EBA i amb les millors pràctiques, reforçant el govern i el control corporatiu dels riscos en la contractació de serveis a tercers. Així mateix, la Transformació Digital del Negoci i l'entrada en vigor de noves normatives i expectatives supervisores (p. ex., PSD2) estan demanant posar més èmfasi en la prevenció del frau extern i en la resiliència operativa.</p>
 Fiabilitat de la informació financera	<p>deficiències en l'exactitud, integritat i criteris d'elaboració de les dades necessàries per a l'avaluació de la situació financera i patrimonial del Grup CaixaBank.</p>	<p>La gestió es fa mitjançant el monitoratge mensual del tancament comptable i l'existència i seguiment del funcionament adequat del Sistema de Control Intern sobre la Informació Financera (SCIF), entre altres mètriques i polítiques relacionades amb la informació financera.</p>	
 Reputacional	<p>Detriment de la capacitat competitiva a causa del deteriorament de la confiança en el Grup CaixaBank d'algun dels seus grups d'interès, a partir de l'avaluació que aquests grups fan de les actuacions o omissions, efectuades o atribuïdes, del Grup, la seva Alta Direcció, els seus Òrgans de Govern o a causa de la fallida d'entitats relacionades no consolidades (risc de <i>Step-In</i>).</p>	<p>La gestió busca aconseguir un nivell satisfactori dels principals indicadors de reputació de CaixaBank i avançar en el monitoratge de mesures preventives i controls.</p>	<p>El 2019 s'han actualitzat els protocols de gestió de la comunicació de crisi, amb procediments segons la severitat de del fet de crisi i creació d'un Comitè de Comunicació de Crisi. Així mateix s'ha revisat amb deteniment Índex Global de Reputació de CaixaBank per assegurar que les percepcions i pesos dels <i>stakeholders</i> que el componen s'alineen amb les expectatives i els atributs reputacionals del Pla Estratègic 2019-2021.</p>

El sistema de gestió del risc i la política de riscos a CaixaBank es descriuen de manera més àmplia a la Nota 3 «Gestió del risc» de la memòria d'aquests Comptes Anuals.

Entorn, evolució previsible i estratègia

Context econòmic

Evolució global i mercats

Moderació del ritme de creixement econòmic: s'espera un ritme de creixement del 2,9%, per sota del registre de 2018, a causa de la maduresa del cicle econòmic global, el *shock* industrial i factors geopolítics.

- **La Xina manté un camí de desacceleració gradual:** el 2019, el creixement calculat és del 6,1%, per sota del 6,6% registrat l'any anterior.
- **El pols comercial entre els EUA i la Xina s'intensifica fins a l'estiu i es comença a reconduir en el tram final de 2019:** els fluxos comercials i l'activitat global ja noten l'impacte de les tensions comercials i, malgrat que s'arribarà a un acord, és poc probable que sigui prou per eliminar la incertesa en aquest àmbit.
- **L'economia estatunidenca manté un to bo:** s'espera un creixement del 2,3% el 2019, un ritme robust tenint en compte el context de tensions comercials i la dissipació de l'impuls fiscal de 2017-18.
- **Augment de les tensions comercials entre els EUA i la Unió Europea:** una decisió de l'Organització Mundial del Comerç a favor dels EUA amb relació a un cas d'ajudes públiques a Airbus per part de la UE resulta en la imposició d'aranzels per part dels EUA sobre productes de la UE. No es pot descartar que s'estengui a nous productes.
- **El creixement de l'eurozona es debilita:** el camí de moderació iniciat el 2018 s'intensifica el 2019 (previsió de creixement de l'1,1%), a causa, principalment, del menor dinamisme exterior i les dificultats que travessa el sector manufacturer (especialment intenses en el cas de l'automòbil).
- **Incertesa política a Europa:** el 2019 la preocupació sobre un possible Brexit desordenat ha estat una font d'incertesa. Després de l'acord de sortida amb la UE, que va eliminar aquesta possibilitat, ara preocupa la complexitat d'arribar a un acord satisfactori que ordeni la nova relació entre el Regne Unit i la UE.
- **La volatilitat persisteix en els mercats financers:** la moderació del creixement global i l'escalada de tensions comercials entre els EUA i la Xina són factors clau el 2019. La remissió de les tensions comercials permet rebaixar la volatilitat i donar suport a l'evolució de les borses i els tipus d'interès sobirans en el tram final de l'any.
- **La Reserva Federal reverteix el procés de normalització monetària:** amb un rerefons de pressions inflacionàries limitades i perspectives de desacceleració econòmica, la Fed ha abaixat tipus en tres ocasions i, per tal de tallar possibles problemes de liquiditat en el mercat, inicia noves compres d'actius.
- **El BCE oficialitza un nou paquet d'estímul monetari en resposta a l'alentiment econòmic:** retallada del tipus depo (10 p. b.), noves compres d'actius, tipus d'interès més baixos per a les TLTRO (operacions amb què s'ofereix finançament a llarg termini al sector financer) i s'indica que l'estímul continuarà fins que la inflació s'apropi a l'objectiu.



Perspectives de l'entorn global per al 2020

- **Lleuger repunt del creixement global de la mà, principalment, del bloc emergent:** es calcula un creixement del 3,3%, encara per sota de la mitjana històrica (3,8%).
- **Els EUA moderaran el seu ritme de creixement:** la maduresa del cicle econòmic i les incerteses associades amb les tensions comercials pesaran sobre l'activitat. Amb tot, són poc probables escenaris extrems com el de recessió.
- **El creixement de l'eurozona es mantindrà molt contingut:** continuarà notant el canvi estructural que travessa el sector de l'automòbil, els riscos globals per al comerç i les incerteses relacionades amb el Brexit.
- **Condicions monetàries molt acomodaticies a l'eurozona:** no es preveuen grans canvis en la política monetària el 2020; es mantindrà laxa per donar suport a l'activitat.

Evolució a Espanya

- **L'economia convergeix a cotes més moderades de creixement:** a mesura que l'economia es mou a una fase més madura del cicle i que el sector exterior nota el deteriorament del context internacional, el ritme de creixement se suavitza, encara que es manté en cotes notables.



- **Espanya segueix destacant positivament:** malgrat la desacceleració, el creixement encara es manté per damunt de la majoria d'economies desenvolupades.

- **Els consumidors es mostren més cauts:** la suavització de les perspectives econòmiques i l'alentiment del creixement de l'ocupació es tradueixen en un augment de l'estalvi i a una moderació del creixement del consum.



CREIXEMENT PIB
2019

+2,0%

- **Comportament diferencial entre el sector serveis i el manufacturer:** el sector manufacturer nota el deteriorament dels fluxos comercials globals i les dificultats del sector de l'automòbil, mentre que el sector serveis aguanta en millor posició.

- **El mercat immobiliari s'estabilitza:** després d'anys de creixement fort, tant el preu dels habitatges com la demanda i l'oferta mostren signes d'estabilització.



ALENTIMENT
GRADUAL DEL
CREIXEMENT

- **La nova producció de crèdit es desaccelera:** aquesta tendència, en bona part, és a causa de la forta desacceleració en les noves operacions de crèdit hipotecari, afectades de manera temporal per l'entrada en vigor de la nova llei hipotecària a mitjans de l'any passat. En aquest sentit, les dades referents als últims mesos de l'any ja mostren certa recuperació en l'àmbit hipotecari.

- **L'economia es manté sanejada:** després de 6 anys consecutius de creixement notable, l'economia continua sense acumular desequilibris macroeconòmics. El sector privat manté nivells d'endeutament continguts; el compte corrent està en superàvit i es mantenen els guanys de competitivitat dels últims anys.

- **La situació política, factor per seguir:** després d'un any 2019 que han dominat les cites electorals, el nou Govern de coalició és un factor d'estabilitat.

Perspectives a Espanya per al 2020

- **Transició cap a ritmes de creixement més sostenibles:** per al 2020 s'espera un creixement de l'1,5%, un ritme més moderat que el d'anys anteriors, però més d'acord amb el potencial de creixement de l'economia.

- **La demanda interna, pilar de creixement:** la bona dinàmica del mercat laboral i el notable creixement previst dels ingressos, que ajudarà a pujar el repunt dels salaris, permetran un lleuger repunt del consum i sostindrà l'evolució de la inversió.

Evolució a Portugal

- **Ritme de creixement positiu:** malgrat la desacceleració, causada per un cert alentiment de la inversió i les exportacions, l'economia manté un ritme d'avenç de l'activitat satisfactori.
- **El creixement de l'ocupació, factor clau darrere del bon clima de confiança:** el mercat laboral, que ja s'apropa a la plena ocupació, és un puntal darrere de la bona evolució de la demanda interna.
- **La millora dels desequilibris macroeconòmics es reflecteix en la prima risc-país:** la bona evolució del dèficit públic i les bones dades econòmiques s'han traduït en una prima de risc-país més baixa.
- **Es forma un nou govern de caràcter continuista:** es preveu que els comptes públics continuïn millorant.



Perspectives a Portugal per al 2020

- **Lleugera moderació del creixement:** s'espera que l'activitat creixi a un ritme una mica més suau, de l'1,7%, a causa d'un menor ritme de creixement de la demanda interna. Les principals fonts de risc seran externes, entre les quals destaquen el gir proteccionista dels EUA i el menor creixement dels principals socis comercials.

CaixaBank en aquest entorn

Davant dels riscos i oportunitats derivats del context macroeconòmic, l'Entitat y el Grup mantenen uns nivells de capital i liquiditat sòlids, validats per el compliment dels exercicis d'estrès tant externs com interns, i que s'han informat en el procés anual d'autoavaluació i adequació de capital i de liquiditat (ICAAP i ILAAP, respectivament)⁴.

Així mateix, el Grup gestiona l'efecte derivat d'un entorn de tipus d'interès en nivells persistentment baixos mitjançant una estratègia de diversificació de les fonts d'ingressos cap a productes amb menys sensibilitat als tipus d'interès, el desenvolupament i la millora de l'oferta de productes i serveis més adequats a aquest entorn i la millora continuada de l'eficiència i la productivitat del Grup.

⁴ ICAAP, Internal capital adequacy assessment process. ILAAP, Internal liquidity adequacy assessment process.

Context regulatori

CaixaBank participa activament en el debat relacionat amb el desenvolupament dels estàndards regulatoris i de supervisió del sector financer. Amb això, l'Entitat busca contribuir a l'establiment d'un marc legislatiu i de supervisió robust i harmonitzat, que ajudi a preservar l'estabilitat financera i afavoreixi el creixement econòmic i el benestar de **consumidors, clients, accionistes i empleats**.

La participació en el debat regulatori s'articula a través del diàleg continu amb les autoritats i institucions rellevants, amb qui es comparteix l'opinió sobre consultes i propostes normatives a través de papers de posició i documents d'anàlisi d'impacte, bé sigui a petició d'aquestes o per iniciativa pròpia. Habitualment, aquesta activitat es desenvolupa conjuntament amb les diverses associacions que representen el sector, amb l'objectiu d'afavorir posicions consensuades. A aquest efecte, CaixaBank és membre d'un conjunt ampli d'associacions. En l'àmbit bancari, la major part de l'activitat es canalitza a través de la Confederació Espanyola de Caixes d'Estalvis (CECA) a nivell nacional, l'European Savings and Retail Banking Group (ESBG) a nivell europeu i l'Institute of International Finance (IIF) a nivell internacional.

A continuació es detallen les principals iniciatives sobre les quals CaixaBank ha fet seguiment durant l'exercici:

FINANCES SOSTENIBLES	FISCALITAT	INNOVACIÓ I DIGITALITZACIÓ	ESTABILITAT FINANCERA I ENFORTIMENT DEL SECTOR FINANCER	PROTECCIÓ AL CONSUMIDOR I TRANSPARÈNCIA
<ul style="list-style-type: none"> Divulgació en matèria de sostenibilitat per al sector de serveis financers. Pla d'Acció EBA sobre finances sostenibles. Proposta de reglament sobre establiment d'un marc per facilitar les inversions sostenibles. Reglament d'índexs de referència sobre transició climàtica; índexs alineats amb els Acords de París i divulgació d'informació relacionada amb la sostenibilitat. 	<ul style="list-style-type: none"> Avantprojectes sobre l'impost sobre transaccions financeres (ITF). Impost sobre determinats serveis digitals. Mesures de prevenció i lluita contra el frau fiscal. Modificació de la Llei general tributària per incorporar al dret espanyol la Directiva DAC6. 	<ul style="list-style-type: none"> Directrius EBA sobre externalització al cloud. Guia EBA sobre gestió de riscos de seguretat i tecnològics. Iniciatives sobre proveïdors de serveis de crowdfunding. Pla d'Acció FinTech. Reial Decret llei de serveis de pagament i altres mesures urgents en matèria financera (PSD 2). Sandbox regulatori espanyol. 	<ul style="list-style-type: none"> Bons Garantits Europeus. Directiva de Recuperació i Resolució Bancàries (BRRD 2). Directiva i Reglament de Requeriments de Capital (CRD 5 / CRR 2). Directiva de prevenció de blanqueig de capitals i finançament del terrorisme (AMLD 4). Guia EBA sobre originació de préstecs. Normes internacionals d'informació financera. Reglament de Benchmarks. Reglament respecte a la cobertura mínima de pèrdues derivades d'exposicions dubtoses. 	<ul style="list-style-type: none"> Directiva de mercats financers / Reglament (MIFID2/MIFIR). Directiva de contractes de crèdit al consum (CCD). Llei Orgànica de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals (LOPD). Llei reguladora dels contractes de crèdit immobiliari (LCI). Normes internacionals d'informació financera. Modificació de l'Ordre de transparència i protecció del client de productes bancaris. Reial Decret llei de comptes de pagament bàsic, traspàs de comptes de pagament i comparabilitat de comissions (PAD).

En l'àmbit regulatori, es constata especialment una preocupació més gran per minimitzar els errors en l'assessorament en les matèries jurídiques o d'interpretació de la normativa, reduir les deficiències en la gestió de demandes, així com millorar la gestió dels requeriments reguladors/supervisors i dels expedients sancionadors que puguin incoar. Així mateix, es constata una preocupació creixent en matèria de privacitat i protecció de dades personals i en el compliment normatiu relacionat amb les activitats que duen a terme empleats o agents que puguin perjudicar els interessos i drets dels clients.

Context social, tecnològic i competitiu

La **innovació digital** ofereix noves oportunitats per ser una organització més ràpida i eficient i per transformar les relacions amb els clients.

Tanmateix, la revolució tecnològica està alterant considerablement el marc competitiu en què es desenvolupen les entitats financeres. Així, doncs, la digitalització propicia l'aparició de nous competidors, com les fintechs i les plataformes digitals denominades bigtechs, amb potencial disruptiu en termes de competència i serveis. Concretament, aquests nous competidors tendeixen a ser més àgils i flexibles, tenen una estructura de costos lleugera i són capaços d'aprofitar les diferents tecnologies per oferir al client una experiència d'usuari còmoda, senzilla i de cost més baix. Així mateix, la majoria d'aquests nous entrants tenen, per ara, un enfocament molt especialitzat en serveis financers concrets. Això difereix del model tradicional, que es caracteritza per la provisió conjunta de serveis financers, i pot dur a una fragmentació de la cadena de valor, amb impacte en marges i vendes creuades.

Amb tot, l'Entitat considera que els nous entrants també suposen una oportunitat com a font de col·laboració, aprenentatge i estímul per al compliment dels objectius de digitalització i transformació del negoci establerts en el Pla estratègic. CaixaBank fa un seguiment periòdic dels principals nous entrants i dels moviments de les BigTechs cap a la indústria bancària. A més, CaixaBank té Imagin com a proposta de valor de primer nivell que continuarà potenciant. Respecte a la competència des de bigtechs, CaixaBank aposta per una millora de l'experiència del client, modernitzant el model de relació, amb el valor afegit que suposa l'ús responsable de les dades.

Continuarà creixent la demanda de productes d'estalvi a llarg termini davant les necessitats creixents de planificació financera de les llars i l'entorn de tipus d'interès baixos. Des del 2014, els productes d'estalvi a llarg termini, que inclouen plans de pensions, fons d'inversió i assegurances d'estalvi, han crescut al voltant del 45 %. Això s'explica per l'entorn de tipus d'interès baixos, que ha propiciat la cerca de rendibilitats més atractives en un context en què la remuneració dels dipòsits és nul·la. Aquest creixement s'ha vist reforçat per l'estratègia dels bancs d'augmentar els ingressos per comissions amb la gestió i la comercialització d'aquests productes. Els pròxims anys, la demanda d'aquests productes d'estalvi es mantindrà a causa de la necessitat creixent de planificació financera, ja sigui per obtenir rendibilitats atractives en productes de risc baix o bé com a productes d'estalvi que complementin les pensions públiques.

El **cibercrim ha incrementat la volumetria d'events i la seva gravetat**, cosa que ha fet que escalés en la prioritat reguladora de l'agenda dels supervisors.

CaixaBank és conscient de la importància i del grau d'amenaça existent, per la qual cosa manté una revisió constant de l'entorn tecnològic i de les aplicacions en les seves vessants d'integritat i confidencialitat de la informació, disponibilitat dels sistemes i continuïtat del negoci mitjançant revisions planificades i a través de l'auditoria contínua (amb el seguiment d'indicadors de risc definits). A més, CaixaBank fa les anàlisis pertinents per adequar els protocols de seguretat als nous reptes i ha definit un nou pla estratègic de seguretat de la informació per continuar mantenint-se a l'avantguarda de la protecció de la informació, d'acord amb els millors estàndards de mercat.

La **societat exigeix, cada cop més, bancs socialment responsables** que es preocupin pel benestar social i mediambiental dels territoris on estan presents.

Així, doncs, és d'esperar que els àmbits d'inclusió i educació financera, de cultura de compliment i de gestió dels riscos mediambientals vagin guanyant rellevància en el sector financer.

En aquest sentit, durant aquest exercici han guanyat protagonisme les mesures relacionades amb la gestió dels riscos ASG. Per exemple, destaquen les actuacions de llarg abast plantejades en el Nou Pacte Verd de la Comissió Europea, que s'aniran traduint en iniciatives legislatives concretes. Des del punt de vista del negoci en el vessant mediambiental, aquestes iniciatives es podrien materialitzar en aspectes com una potencial exposició a sectors intensius en emissions de carboni o altament exposats a riscos associats a la transició energètica.

D'entrada, els principis i els valors en què se sustenta CaixaBank demostren una marcada alineació amb els principis ASG, per bé que el grau creixent d'exigència entorn de la sostenibilitat en el sector comporta més materialitat en el potencial impacte reputacional.

En aquest entorn, CaixaBank manté un seguiment actiu dels desenvolupaments i les iniciatives en els àmbits descrits i participa, per exemple, en el debat sectorial de les directrius europees en l'ordenament espanyol. Així mateix, CaixaBank és signant i està adherit a múltiples iniciatives i grups de treball per abordar, entre altres aspectes, la millora de la gestió i el reporting en aquests àmbits.

Igualment, en el marc d'un procés de presa de decisions rigorós, responsable i transparent, el Grup té en compte les implicacions ASG derivades de la seva política d'admissió i d'inversió. En aquest sentit, es treballa amb el propòsit d'optimitzar la relació entre rendibilitat i risc i evitar, minimitzar, mitigar i remeiar en la mesura del possible els factors que puguin suposar un risc per a l'entorn o la comunitat.

Pla Estratègic 2019-2021

Després de concloure el Pla 2015-2018, el Grup inicia un nou Pla Estratègic 2019-2021 amb la visió de **ser un grup financer líder i innovador, amb el millor servei al client i referent en banca socialment responsable**. **Cinc línies estratègiques:**

Oferir la millor experiència al client

El Pla planteja una acceleració ambiciosa de la transformació digital per orientar-nos més al client i adaptar-nos als seus nous comportaments. L'objectiu és oferir la millor experiència per qualsevol canal, conscients de l'actual preferència majoritària per l'omnicanalitat. Per aconseguir-ho, s'estableixen, entre d'altres, les palanques següents:

- **Seguir transformant la xarxa de distribució** per oferir més valor al client: el model d'oficina urbana *Store* es consolida (augment fins a un mínim de 600 sucursals el 2021) i es potencia el model d'AgroBank en l'àmbit rural (més de 1.000 oficines en poblacions de menys de 10.000 habitants). La reconfiguració mantindrà l'Entitat a prop dels clients, alhora que millorarà l'eficiència comercial, la productivitat i el servei.
- **Intensificar el model d'atenció remota i digital:** impuls al model *inTouch* i oportunitat per seguir creixent en *imaginBank* i en els serveis d'alt valor oferts a través dels nostres canals digitals.
- **Continuar estenent la nostra oferta de productes/serveis:** seguirem ampliant el nostre ecosistema per cobrir totes les necessitats financeres i asseguradores dels nostres clients, a través de nous productes i serveis bancaris i no bancaris.
- **Segmentació i revisió dels *customer journeys*:** optimització de processos i usabilitat per oferir la millor experiència de client per qualsevol canal que aquest triï.

Accelerar la transformació digital per ser més eficients i flexibles

L'entorn actual i les noves tecnologies ofereixen noves oportunitats (com ara el *blockchain*, la intel·ligència artificial o l'ús del *cloud*), que ens permetran ser un banc més ràpid, eficient i flexible. Les prioritats principals d'aquesta línia se centren a:

- **Reduir el *time-to-market*** del llançament de nous productes.
- **Potenciar l'eficiència** en processos de *backoffice*.
- Aprofitar el **potencial** que el **Big Data** ofereix a tota l'organització.
- Continuar millorant la **flexibilitat, l'escalabilitat i l'eficiència de les nostres infraestructures**, incloent-hi més ús del *cloud*, l'evolució de l'arquitectura, l'extensió de l'ús de metodologies *agile* i la inversió continuada en ciberseguretat.

Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa

L'objectiu d'aquesta línia estratègica és reforçar la cultura corporativa i mantenir les persones al centre de l'organització. El nou pla continuarà **afavorint el talent** –assegurant que pugui desenvolupar el seu potencial mitjançant meritocràcia, diversitat i *empowerment*–, definirà i desplegarà la millor **proposta de valor per als empleats** –millorant l'experiència de l'empleat– i promourà els atributs d'**agilitat i col·laboració**. Entre altres iniciatives, destaquen:

- La simplificació de processos i estructures per ser més àgils i transversals i ser més a prop del client.
- El foment de la col·laboració i la comunicació horitzontal.
- L'augment dels equips amb metodologia de treball *agile*.
- Premiar i fomentar la innovació.

Generar una rendibilitat atractiva per als accionistes, mantenint la solidesa financera

L'objectiu per al Pla 2019-2021 és **sostenir una rendibilitat elevada** (fins i tot en un entorn de tipus estables) i mantenir un balanç sòlid. S'espera assolir un retorn sobre capital tangible (RoTE) superior al 12% el 2021, basant-se en les palanques següents:

- Millora dels ingressos core, fonamentada en els motors següents:
 - Assegurances i estalvi a llarg termini, negocis amb elevat potencial de creixement.
 - Finançament al consum, oferint al client solucions àgils.
 - Crèdit a empreses, acompanyant les empreses en el seu creixement.
 - Mitjans de pagament: el nostre lideratge genera oportunitats de creixement per l'augment del comerç electrònic.
 - BPI: oportunitat de replicar el model de CaixaBank a Portugal.
- Elevat esforç inversor i de transformació, que permet augmentar el servei prestat i la productivitat.
- Reducció d'actius problemàtics: forta reducció de préstecs dubtosos, que situa la taxa de morositat en <3% el 2021.
- Reforç de la solidesa financera: la ràtio de capital CET1 es situarà al voltant del 12% i, amb un *buffer* d'un punt percentual addicional que s'anirà constituint fins a finals de 2021 per fer front a canvis regulatoris futurs.

La rendibilitat més elevada, juntament amb el manteniment de la solidesa financera, permetrà sostenir una política de dividends atractiva per als nostres accionistes (>50% de *payout* en efectiu).



Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

CaixaBank vol ser la referència del sector en banca socialment responsable, **reforçant la gestió responsable del negoci** (amb èmfasi en la transparència amb els clients), **assegurant les millors pràctiques en control intern i govern corporatiu** i mantenint el nostre **compromís amb la societat**. Les prioritats del Pla de Banca Socialment Responsable són:

- Reforçar la cultura de transparència amb els clients.
- Disposar de l'equip més divers i preparat.
- Mantenir el compromís amb la inclusió financera.
- Fomentar el finançament responsable i sostenible.
- Impulsar la cultura financera.

Fets rellevants i significatius

La informació en les següents matèries, incloses les activitats de investigació i desenvolupament, es troben recollides en el punt 03: Estat d'informació no financera, de l'Informe de Gestió Consolidat del Grup CaixaBank.

Experiència del client

- CaixaBank, escollit **Millor Banc a Espanya 2019** per part d'*Euromoney* i de *Global Finance*.
- *Global Finance* també reconeix CaixaBank com el **Millor banc d'Europa Occidental** per segon any consecutiu.
- CaixaBank obre a València i Barcelona els espais **All in One**. L'*All in One* de Barcelona és l'espai d'experiències financeres més gran d'Europa.

Innovació i digitalització

- CaixaBank, escollit **Millor Transformació Bancària a Europa el 2019** per *Euromoney*.
- *Global Finance* reconeix CaixaBank com el **banc més innovador d'Europa Occidental**.
- El 23 de maig de 2019, el Consell d'Administració va acordar **la constitució de la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital**, com a comissió assessora del Consell d'Administració.

Gestió de persones

- CaixaBank entra a formar part de l'**Índex d'Igualtat de Gènere de Bloomberg 2019**, que distingeix aquelles companyies compromeses amb la transparència en els informes sobre gènere i amb el foment de la igualtat entre dones i homes en l'àmbit laboral.
- CaixaBank va acordar amb els representants sindicals dels empleats un **pla que ha comportat 2.023 extincions indemnitzades**. Els representants dels treballadors també van acordar altres mesures que permeten més flexibilitat laboral, que inclouen un horari d'obertura més ampli, una reorganització geogràfica de la força laboral, un increment de fins a 700 en el nombre de sucursals Store i Business Bank, un increment de fins a 2.000 en el nombre d'empleats assignats al model de servei remot *inTouch* i una reestructuració dels acords laborals relatius a la xarxa rural amb l'objectiu de millorar la seva flexibilitat i eficiència, entre altres mesures de flexibilitat laboral. L'efecte en el compte de resultats del segon trimestre puja a -978 milions d'euros bruts.
- El gener 2020 s'ha signat amb tots els sindicats un **nou Pla d'Igualtat** amb millores substancials:
 - a) Objectiu de representativitat de la dona en posicions directives.
 - b) Conciliació: ampliació del permís per defunció del cònjuge o parella de fet amb fills menors i ampliació de 10 dies del permís de paternitat, progressivament en 3 anys, per fomentar la coresponsabilitat dins de la unitat familiar. Addicionalment, s'amplia la flexibilitat a una hora si es respecten les necessitats organitzatives.
- En data 31 de gener de 2020, s'ha arribat a un **Acord Laboral de Desvinculacions Voluntàries Incentivades** que afectaria un col·lectiu potencial de 376 empleats que formen els empleats de les generacions de 1962 i anteriors que presten els seus serveis a les províncies de Barcelona i Terol. La dotació pressupostària d'aproximadament 100 milions d'euros prevista al pla operatiu per a aquestes desvinculacions voluntàries incentivades s'ha fet partint dels percentatges d'adhesió de processos de desvinculacions voluntàries incentivades anteriors i que estima l'adhesió de 209 persones. La dotació es registrarà durant el primer trimestre de 2020.

Sostenibilitat

- CaixaBank **emet el seu primer Bo Social** en suport als ODS de les Nacions Unides per 1.000 milions d'euros i venciment a 5 anys. Amb aquest bo, CaixaBank finançarà projectes que contribueixin a lluitar contra la pobresa i a crear feina a les zones més desafavorides econòmicament d'Espanya, en línia amb els Objectius de Desenvolupament Sostenibles (ODS) de les Nacions Unides.
- CaixaBank **s'uneix als principis de Banca Responsable de les Nacions Unides**.
- CaixaBank **s'adhereix al Compromís Col·lectiu de les Nacions Unides per a l'Acció Climàtica**.
- *Euromoney* ha escollit CaixaBank **Millor Banca Responsable a Europa el 2019**.

Evolució de Resultats i Activitat

Els Administradors i la Direcció de CaixaBank, a l'efecte de la gestió del negoci i la presa de decisions, utilitzen la informació financera de gestió referida a dades consolidades o del Grup CaixaBank, les principals mètriques financeres són:

En milions d'euros / %	Gener - desembre		Variació interanual
	2019	2018	
RESULTATS			
Marge d'interessos	4.951	4.907	0,9%
Comissions netes	2.598	2.583	0,6%
Ingressos core	8.316	8.217	1,2%
Marge brut	8.605	8.767	(1,8%)
Despeses d'administració i amortització recurrents	(4.771)	(4.634)	2,9%
Marge d'explotació	2.855	4.109	(30,5%)
Marge d'explotació sense despeses extraordinàries	3.834	4.133	(7,2%)
Resultat atribuït al Grup	1.705	1.985	(14,1%)
INDICADORS DE RENDIBILITAT (últims 12 mesos)			
Ràtio d'eficiència	66,8%	53,1%	13,7
Ràtio d'eficiència sense despeses extraordinàries	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)
BALANÇ			
Actiu Total ⁵	391.414	386.546	1,3%
Patrimoni net ⁵	25.151	24.364	3,2%
Recursos de clients ⁵	384.286	359.549	6,9%
Crèdit a la clientela, brut	227.406	224.693	1,2%
GESTIÓ DEL RISC			
Dubtosos	8.794	11.195	(2.401)
Ràtio de morositat	3,6%	4,7%	(1,1)
Cost del risc (últims 12 mesos)	0,15%	0,04%	0,11
Provisions per a insolvències	4.863	6.014	(1.151)
Cobertura de la morositat	55%	54%	1
Adjudicats nets disponibles per a la venda ⁶	958	740	218
Cobertura d'immobles adjudicats disponibles per a la venda	39%	39%	-
LIQUIDITAT			
Actius líquids totals	89.427	79.530	9.897
Liquidity Coverage Ratio (últims 12 mesos)	186%	196%	(10)
Net Stable Funding Ratio (NSFR)	129%	117%	12
Loan to deposits	100%	105%	(5)
SOLVÈNCIA			
Common Equity Tier 1 (CET1)	12,0%	11,5%	0,5
Tier 1	13,5%	13,0%	0,5
Capital total	15,7%	15,3%	0,4
MREL	21,8%	18,9%	2,9
Actius ponderats per risc (APR)	147.880	145.942	1.938
Leverage Ratio	5,9%	5,5%	0,4
ACCIÓ			
Cotització (€/acció)	2,798	3,164	(0,366)
Capitalització borsària	16.727	18.916	(2.189)

En els apartats següents «Resultats» i «Evolució de l'activitat» es presenta l'evolució dels negocis de CaixaBank, S.A., llevat de quan s'indica el contrari.

⁵ El càlcul del RoTE i el ROE del 2019 inclou els ajustos de valoració en el denominador, i es torna a expressar la xifra publicada el 2018. Com a resultat d'un canvi de política comptable associat al registre de certs compromisos de prestació definida, s'han tornat a expressar l'actiu, els recursos de clients, el patrimoni i les ràtios de rendibilitat i acció de períodes anteriors. Vegeu detall a «Activitat-Balanç».

⁶ Exposició a Espanya.

Resultats

A continuació s'indiquen les principals magnituds del compte de pèrdues i guanys de CaixaBank, S.A. per a l'exercici 2019, juntament amb la comparativa amb l'exercici anterior.

En milions d'euros	2019	2018
Marge d'interessos	3.375	3.511
Ingressos per dividends	1.857	1.484
Comissions netes	2.106	2.031
Guanys/pèrdues per actius i passius financers i altres	208	173
Altres ingressos i despeses d'exploració	(480)	(469)
Marge brut	7.066	6.730
Despeses d'administració i amortització recurrents	(4.067)	(3.876)
Despeses extraordinàries	(978)	-
Marge d'exploració	2.021	2.854
Pèrdues per deteriorament d'actius financers	(446)	(232)
Guanys/pèrdues en baixa d'actius i altres	473	(1.032)
Resultat abans d'impostos	2.048	1.590
Impost sobre societats	26	(427)
Resultat després d'impostos	2.074	1.163

En l'exercici 2019, CaixaBank, S.A. ha obtingut un benefici després d'impostos de **2.074 milions d'euros**.

Aspectes singulars de l'exercici 2019

- Materialització de plusvàlues latents a la cartera de renda fixa per un import de +171 MM€ → [Nota 12 dels comptes anuals individuals](#).
- Acord laboral de reestructuració de personal mitjançant desvinculacions voluntàries incentivades amb un impacte de -978 MM€. → [Nota 21 dels comptes anuals individuals](#).
- Resultat derivat de la cancel·lació de cobertura de fluxos d'efectiu sobre l'1,36% de la participació del Grup a Erste Bank, amb un impacte de +49 MM€. → [Nota 14 dels comptes anuals individuals](#).
- Acords de venda amb la societat del grup CaixaBank Payments&Consumer per a la venda de la totalitat de les participacions a Promocaixa, S.A.U. i Comerçia Global Payments, E.P., S.L., per imports de 212 MM€ i 585 MM€, respectivament. → [Nota 7 dels comptes anuals individuals](#).

Marge d'interessos

El **marge d'interessos** se situa en 3.375 milions d'euros (-3,9% respecte al mateix període de 2018). En l'evolució incideix la disminució de la rendibilitat del crèdit i la cartera de renda fixa.

El descens en els ingressos crediticis, a causa del menor tipus de la cartera, no es veuen compensats per la reducció de la despesa dels recursos *retail* per tipus més baixos.

En milions d'euros	2019		2018	
	Saldo mitjà	Tipus %	Saldo mitjà	Tipus %
Intermediaris financers	22.864	0,68	19.081	0,93
Cartera de crèdits (a)	197.640	1,85	197.404	1,89
Valors representatius de deute	31.114	1,02	29.529	1,16
Altres actius amb rendiment	2.456	0,62	2.074	1,81
Resta d'actius	62.366	-	54.524	-
Total actius mitjans (b)	316.440	1,31	302.612	1,42
Intermediaris financers	30.638	(0,74)	36.917	(0,51)
Recursos de l'activitat minorista (c)	198.819	(0,15)	187.720	(0,15)
Emprèstits institucionals i valors negociables	26.594	(0,83)	24.974	(0,94)
Passius subordinats	5.400	(1,36)	6.335	(1,73)
Altres passius amb cost	3.512	(1,24)	3.208	(1,61)
Resta de passius	51.477	-	43.458	-
Total recursos mitjans (d)	316.440	(0,28)	302.612	(0,29)
Diferencial de la clientela (a-c)		1,70		1,74
Diferencial del balanç (b-d)		1,03		1,13

Per a la interpretació correcta, cal tenir en compte els aspectes següents:

D'acord amb la normativa comptable, els ingressos derivats de l'aplicació de tipus negatius s'imputen segons la seva naturalesa. La rúbrica d'intermediaris financers de l'actiu recull els interessos negatius dels saldos d'intermediaris financers del passiu, els més significatius dels quals són els ingressos de la TLTRO II. De forma simètrica, la rúbrica d'intermediaris financers del passiu recull els interessos negatius dels saldos d'intermediaris financers de l'actiu. Només el net entre ingressos i despeses de les dues rúbriques té significació econòmica.

Els saldos de totes les rúbriques, llevat de «resta d'actius» i «resta de passius», corresponen a saldos amb rendiment/cost. A «resta d'actius» i «resta de passius» s'hi incorporen aquelles partides del balanç que no tenen impacte en el marge d'interessos, així com aquells rendiments i costos que no són assignables a cap altra partida.

Ingressos per dividendes

Els **ingressos per dividendes inclouen** els dividendes que han repartit les empreses del Grup, principalment, VidaCaixa i CaixaBank Payments&Consumer. Així mateix, inclouen el dividend de Telefónica i Erste Bank per 104 i 60 milions d'euros respectivament.

Comissions

Els ingressos per comissions creixen fins als 2.106 milions d'euros, un +3,7% respecte a l'exercici anterior:

En milions d'euros	2019	2018
Comissions bancàries, valors i altres	1.226	1.128
Fons d'inversió, carteres i SICAV	316	333
Plans de pensions	110	99
Comercialització d'assegurances	454	471
Comissions netes	2.106	2.031

- Les **comissions bancàries, valors i altres** inclouen ingressos d'operacions de valors, transaccionalitat, risc, gestió de dipòsits, mitjans de pagament i banca d'inversió. En l'evolució anual (+8,7%) destaca el creixement de la banca electrònica.
- Les **comissions per comercialització d'assegurances** baixen respecte al 2018 (-3,6%), afectades pel calendari de llançament de nous productes.
- Les **comissions per comercialització de fons d'inversió, carteres i SICAV** se situen en 316 milions d'euros (-5,1%). A la seva evolució incideix, entre d'altres, la reducció del patrimoni mitjà gestionat durant el 2019 a causa de l'evolució negativa dels mercats de finals de 2018, que s'ha anat recuperant durant el 2019, especialment durant l'últim trimestre.
- Les **comissions per comercialització gestió de plans de pensions** se situen en 110 milions d'euros (+11,1%). Creixement impulsat, entre d'altres, per l'increment del patrimoni mitjà.

Guanys / pèrdues per actius i passius financers i altres

Els **guanys/pèrdues per actius i passius financers i altres** se situen en 208 milions d'euros (+21%) i inclouen, entre d'altres, la materialització de plusvàlues latents d'actius financers a valor raonable amb canvis a OCI.

Altres ingressos i despeses d'explotació

L'evolució interanual d'**Altres ingressos i despeses d'explotació** (+2,6%) està influenciada, essencialment, per més contribució al Fons de Garantia de Dipòsits (FGD) i al Fons Únic de Resolució (FUR), així com per menors despeses immobiliàries (Impost sobre Béns Immobles i despeses de manteniment).

En milions d'euros	2019	2018
Contribució al Fons Únic de Resolució / Fons de Garantia de Dipòsits	(327)	(308)
Altres	(153)	(161)
Altres ingressos i despeses d'explotació	(480)	(469)

Despeses d'administració i amortització

Les «**Despeses d'administració i amortització recurrents**» se situen en 4.067 milions d'euros, un +4,9% respecte a l'exercici anterior:

- Les despeses de personal augmenten un 2,6% durant l'any pel seu increment orgànic, per bé que amb una millora durant el segon semestre, després de l'Acord laboral al qual s'ha arribat en aquest exercici.
- Augment del 3,4% de les despeses generals, entre d'altres, per la transformació del model de distribució (oficines Store, model *InTouch* d'atenció remota) i més despesa en tecnologia i nous requeriments normatius. Així mateix, l'aplicació de la Circular 2/2018, per la transposició de la Norma Internacional d'Informació Financera 16 relativa a contractes d'arrendament (NIIF 16), ha suposat una reducció de la despesa de lloguers de 115 milions d'euros.
- Les amortitzacions incrementen un 21,2% com a conseqüència, entre d'altres, de l'entrada en vigor de Circular 2/2018, que implica l'activació i posterior amortització dels drets d'ús de béns en lloguer, que es compensa, essencialment, amb la reducció de les despeses generals.

Les «**Despeses extraordinàries**» inclouen l'acord al qual es va arribar amb els representants dels empleats durant el segon trimestre de 2019 sobre un pla amb extincions indemnitzades, així com altres mesures que permetran més flexibilitat laboral, per 978 milions d'euros bruts. La major part de les sortides acordades van tenir lloc l'1 d'agost.

En milions d'euros	2019	2018
Marge brut	7.067	6.730
Despeses de personal	(2.514)	(2.452)
Despeses generals	(1.011)	(977)
Amortitzacions	(542)	(447)
Despeses d'administració i amortització recurrents	(4.067)	(3.876)
Despeses extraordinàries	(978)	-

Pèrdues per deteriorament d'actius financers i altres dotacions a provisions

Menors **dotacions per a insolvències** (297 milions d'euros durant l'any). A la seva evolució, hi incideixen aspectes singulars en els dos exercicis i, en especial, la reversió de provisions associada a l'actualització del valor recuperable de l'exposició en un gran acreditat per aproximadament 275. Així mateix, també incorpora l'impacte negatiu del recalibratge de models.

A **Altres dotacions** (148 milions d'euros durant l'any) es recullen, principalment, la cobertura per a contingències i el deteriorament d'altres actius.

Guanys / pèrdues en la baixa d'actius i d'altres

Guanys/pèrdues en la baixa d'actius i altres recull, essencialment, els resultats d'operacions singulars formalitzades i resultats per vendes d'actius i sanejaments, particularment l'acord de venda amb la societat del grup CaixaBank Payments&Consumer per a la venda de la totalitat de la seva participació en les societats Promocaixa, S.A.U., Comercia Global Payments, E.P., S.L. i Visa Inc., per uns imports de 212 M €, 585 M € i 58 M €, respectivament.

Evolució de l'activitat

Els Administradors i la Direcció de CaixaBank, a l'efecte de la gestió del negoci i la presa de decisions, utilitzen la informació de gestió referida a dades consolidades o del Grup. Per aquest motiu, les xifres que consten en aquest apartat «evolució de l'activitat» es corresponen amb la informació del Grup CaixaBank, llevat de quan s'indica el contrari.

Els **actius totals del Grup se situen en 391.414 milions d'euros** a 31 de desembre de 2019 (+1,3% respecte al tancament de 2018). A continuació s'indiquen les principals magnituds del Grup CaixaBank i CaixaBank, S.A.:

En milions d'euros	Grup		Caixabank, S.A.	
	31.12.19	31.12.18	31.12.19	31.12.18
Total actiu	391.414	386.546	299.164	305.038
Total passiu	366.263	362.182	277.109	284.182
Patrimoni net ⁷	25.151	24.364	22.055	20.856

Crèdit a la clientela

El **crèdit brut a la clientela del Grup se situa en 227.406 milions d'euros**, un +1,2% durant l'any, amb creixement de la **cartera sana** del 2,4% en l'exercici 2019.

En milions d'euros	31.12.19	31.12.18
Crèdits a particulars	124.334	127.046
<i>Compra habitatge</i>	88.475	91.642
<i>Altres finalitats</i>	35.859	35.404
Crèdits a empreses	91.308	85.817
<i>Sectors productius excl. promotors</i>	85.245	79.515
<i>Promotors⁸</i>	6.063	6.302
Sector públic	11.764	11.830
Crèdit a la clientela, brut⁹	227.406	224.693
(Fons per a insolvències)	(4.704)	(5.728)
Crèdits a la clientela, net	222.702	218.965
Riscos contingents	16.856	14.588

En l'evolució anual destaquen els següents fets:

- El **crèdit per a l'adquisició d'habitatge** (-3,5% durant l'any) continua marcat pel despallanquejament de les famílies.
- El **crèdit a particulars – altres finalitats** augmenta un 1,3% el 2019, impulsat pel **crèdit al consum** (+13,8% durant l'any).
- El finançament a **empreses o sectors productius excl. promotors** augmenta un 7,2% el 2019.
- El **finançament a promotors** es redueix un 3,8% durant l'any, i l'exposició al **sector públic** es manté en nivells similars

A continuació s'adjunta la conciliació del crèdit a la clientela del Grup CaixaBank a CaixaBank, S.A.:

En milions d'euros	31.12.19
Crèdit a la clientela, brut – Grup CaixaBank	227.406
(+) Eliminacions de saldos CaixaBank amb empreses del	11.834
(+) Ajustos de consolidació	1.306
(-) Saldo procedent d'empreses del Grup	(34.910)
Crèdit a la clientela, brut – CaixaBank, S.A.	205.636

⁷ Capital assignat a negocis a l'efecte del càlcul del RoTE (fons propis + ajustos per valoració).

⁸ Després d'una homogeneïtzació dels criteris de segmentació de BPI a criteris del Grup, al tancament de 2018 han estat resegmentats 527 milions d'euros des de crèdit promotor cap a crèdit a sectors productius expromotors, essencialment.

⁹ Vegeu «Conciliació d'indicadors d'activitat amb criteris de gestió» a «Glossari d'Informació Financera».

Recursos de clients

Els recursos de clients del Grup puguen a 384.286 milions d'euros, un +6,9% el 2019, impulsats, entre d'altres, per la fortalesa de la franquícia i la recuperació dels mercats.

En milions d'euros	31.12.19	31.12.18
Recursos de l'activitat de clients	218.532	204.980
<i>Estalvi a la vista</i>	189.552	174.256
<i>Estalvi a termini¹⁰</i>	28.980	30.724
Passius per contractes d'assegurances ¹¹	57.446	53.450
Cessió temporal d'actius i altres	1.294	2.060
Recursos de balanç	277.272	260.490
Fons d'inversió, carteres i SICAV	68.584	64.542
Plans de pensions	33.732	29.409
Actius sota gestió	102.316	93.951
Altres comptes	4.698	5.108
Total recursos de clients¹²	384.286	359.549

Els recursos en balanç arriben als 277.272 milions d'euros (+6,4%).

- Creixement de l'estalvi a la vista fins a 189.552 milions d'euros (+8,8%).
- L'estalvi a termini se situa en 28.980 milions d'euros. En la seva evolució anual hi incideix l'emissió d'una nota minorista durant el primer trimestre per 950 milions d'euros amb venciment a 5 anys, que compensa parcialment la disminució de dipòsits en un entorn de tipus d'interès en mínims en la renovació de venciments.
- Increment dels passius per contractes d'assegurances¹³ (+7,5%), gràcies a l'evolució de la cartera de productes i a l'adaptació a les necessitats dels clients. Destaca la bona evolució dels Unit Link, que creixen un 35,3% durant l'any.

Els **actius sota gestió** creixen fins als 102.316 milions d'euros. En la seva evolució anual, (+8,9%) hi incideix, essencialment, la recuperació progressiva dels mercats després de la caiguda de finals del quart trimestre de 2018.

- El patrimoni gestionat en **fons d'inversió, carteres i SICAV** se situa en 68.584 milions d'euros (+6,3%).
- Els **plans de pensions** arriben als 33.732 milions d'euros (+14,7%).

Altres comptes inclouen principalment recursos transitoris associats a transferències i recaptació.

A continuació s'adjunta la conciliació dels recursos de clients del Grup CaixaBank a CaixaBank, S.A.:

En milions d'euros	31.12.19
Total recursos de clients criteri gestió – Grup CaixaBank	384.286
(+) Eliminacions de saldos CaixaBank amb empreses del	2.576
(+) Ajustos de consolidació	6.208
(-) Saldo procedent d'empreses del Grup	(37.760)
Total recursos de clients criteri gestió – CaixaBank, S.A.	355.310

¹⁰ Inclou emprèstits retail per un import de 1.625 milions d'euros a 31 de desembre de 2019, 950 milions d'euros dels quals corresponen a la nota minorista emesa durant el primer trimestre de 2019.

¹¹ Derivat del nou criteri de comptabilització dels compromisos de prestació definit amb els empleats, s'ha reexpressat el saldo de períodes anteriors (+1.067 milions d'euros a 31 de desembre de 2018).

¹² Vegeu «Conciliació d'indicadors d'activitat amb criteris de gestió» a «Glossari d'Informació Financera».

¹³ No inclou l'impacte de la variació de valor dels actius financers associats, a excepció dels Unit Link i Renda Vitalícia Inversió Flexible (part gestionada).

Qualitat de l'actiu

Els **saldos dubtosos del Grup baixen 2.401 milions d'euros durant l'any**, i la **ràtio de mora se situa en el 3,6%** (-108 punts bàsics durant l'any). A més de la gestió activa de la cartera dubtosa i la normalització dels indicadors de qualitat de l'actiu, el 2019 també s'han formalitzat vendes de cartera (amb un impacte especial durant el quart trimestre).

Els fons per a insolvències, a 31 de desembre de 2019, se situen en 4.863 milions d'euros. En l'evolució dels fons, hi influeixen els ajustos del valor recuperable de les exposicions creditícies, la cancel·lació de deute derivat de la compra i l'adjudicació d'immobles i la baixa d'actius i traspassos a fallits. La ràtio de cobertura incrementa el 55% (+1 punt percentual durant l'any).

en %	31.12.19	31.12.18
Crèdits a particulars	4,4%	4,7%
<i>Compra habitatge</i>	3,4%	3,8%
<i>Altres finalitats</i>	6,7%	7,2%
Crèdits a empreses	3,2%	5,4%
<i>Sectors productius expromotors</i>	2,9%	4,7%
<i>Promotors</i>	8,0%	14,3%
Sector públic	0,3%	0,4%
Ràtio de morositat (crèdits + avals)	3,6%	4,7%
Ràtio de cobertura de la morositat	55%	54%

Liquiditat i estructura de finançament

L'Entitat gestiona el risc de liquiditat amb l'objectiu de mantenir uns nivells de liquiditat que permetin atendre de forma sobrada els compromisos de pagament i que no puguin perjudicar l'activitat inversora per manca de fons prestables i es mantenen, en tot moment, dins del marc d'apetit al risc.

A la nota 3.12 «Risc de liquiditat» de la memòria d'aquests comptes anuals es descriuen els principis estratègics i l'estratègia de risc i apetit al risc de liquiditat i finançament de l'Entitat.

Les principals magnituds de l'Entitat en relació amb la liquiditat i estructura de finançament són els següents:

En milions d'euros i en %	31.12.19	31.12.18
Actius líquids totals (1)	81.252	70.032
De què: saldo disponible en pòlissa no HQLA	30.330	16.836
De què: HQLA	50.922	53.196
Finançament institucional	31.666	28.903

(1) Dades corresponents al perímetre CaixaBank consolidat sense el BPI (perímetre de report i compliment regulatori).

Els actius líquids totals de l'Entitat se situen en 81.252 milions d'euros a 31 de desembre de 2019, amb un creixement d'11.220 milions d'euros durant l'any a causa de l'evolució positiva del gap comercial i a un volum de noves emissions superior als venciments.

El **saldo disposat** de la pòlissa del BCE, a 31 de desembre de 2019, se situa en 11.554 milions d'euros, 3.409 milions d'euros dels quals corresponen a TLTRO II i, 8.145 milions d'euros, a TLTRO III (durant el 2019 s'han retornat 23.410 milions de TLTRO II i s'han disposat 8.145 milions de TLTRO III).

El **finançament institucional** puja a 31.666 milions d'euros amb d'èxit accés de l'Entitat als mercats durant l'exercici 2019 a través d'emissions de diversos instruments de deute.

La capacitat d'emissió no utilitzada de cèdules hipotecàries i territorials de l'Entitat puja a 3.727 milions d'euros al tancament de desembre de 2019.

A continuació es proporciona informació sobre les **emissions que ha efectuat el 2019 CaixaBank, S.A.**:

En milions d'euros				
Emissió	Import total	Import	Venciment	Cost ¹⁴
Deute sènior	1.000	1.000	7 anys	1,195% (<i>midswap</i> +0,90%)
		1.000	5 anys	2,47% (<i>midswap</i> +2,25%)
		50	10 anys	2,00% (<i>midswap</i> +1,56%)
Deute <i>senior non preferred</i>	3.382	1.250	7 anys	1,464% (<i>midswap</i> +1,45%)
		82	15 anys	1,231%
		1.000	5 anys	0,765% (<i>midswap</i> +1,13%)
Cèdules hipotecàries	500	500	15 anys	1,40% (<i>midswap</i> +0,442%)

Amb posterioritat al tancament de 2019, CaixaBank ha fet una emissió de 1.000 milions d'euros de deute *senior preferred* a 5 anys amb una rendibilitat anual del 0,43%, equivalent a *midswap* + 58 punts bàsics.

Hi ha requeriments regulatoris de liquiditat que, per al cas del perímetre CaixaBank consolidat sense el BPI (perímetre de report i compliment regulatori), són els següents:

- El **Liquidity Coverage Ratio (LCR)** (*mitjana dels últims 12 mesos*), a 31 de desembre de 2019, és del **186%**, molt per damunt del mínim requerit, el **100%**.
- El **Net Stable Funding Ratio (NSFR)**¹⁵ se situa en **129%** a 31 de desembre de 2019, per damunt del mínim regulatori del **100%** que es requereix a partir de juny de 2021.

¹⁴ Correspon a la *yield* de l'emissió.

¹⁵ Càlcul aplicant criteris de regulació establerts en el Reglament (UE) 2019/876, que entra en vigor el juny de 2021 (millor enteniment de l'aplicació d'aquests criteris).

Gestió del capital

CaixaBank està subjecte a requeriments mínims de capital en base individual. A continuació es presenten els indicadors de solvència principals en **base individual**.

En milions d'euros i 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%
Actius ponderats per risc (APR)	135.725	132.684

Les decisions del Banc Central Europeu (BCE) i del supervisor nacional exigeixen al **Grup CaixaBank** que mantingui, durant el 2019, uns requeriments d'un 8,78% per al CET1¹⁶, un 10,28% per al Tier 1 i un 12,28% per al Capital Total.

En aquest sentit, **la ràtio Common Equity Tier 1 (CET1) del Grup assoleix el 12,0 %** a 31 de desembre de 2019. La generació orgànica de l'any ha sigut de +37 punts bàsics, els canvis regulatoris i comptables han tingut un impacte de +2 punts bàsics i l'evolució dels mercats i altres impactes han suposat +13 punts bàsics.

Aquests nivells de CET1 estableixen les bases per assolir l'objectiu de capital fixat al Pla estratègic 2019-2021, que se situa al voltant del 12%, amb un buffer d'un punt percentual addicional, que s'anirà constituint fins a finals del 2021, per fer front a futurs canvis en la regulació, entre els quals la finalització del marc de Basilea 3.

La ràtio **Tier 1** se situa en el **13,5%**. El Grup manté des de l'any passat un 1,5% d'instruments AT1, en línia amb el que preveu el Pilar 1 de la normativa de capital.

La ràtio de **Capital Total** es manté en el **15,7%**.

El nivell de palanquejament (*leverage ratio*) arriba al 5,9%.

En relació amb el requeriment d'MREL (22,5% dels APR a nivell consolidat a partir de l'1 de gener de 2021), a 31 de desembre de 2019, CaixaBank té una ràtio sobre APR¹⁷ del 21,8%, considerant la totalitat dels passius elegibles actualment per la Junta Única de Resolució. A nivell subordinat, incloent-hi només deute *senior non-preferred*, la ràtio MREL assoleix el 19,6%.

Els nivells actuals de solvència del Grup constaten que els requeriments aplicables no implicarien cap limitació automàtica de les referides a la normativa de solvència sobre les distribucions de dividends, de retribució variable i d'interessos als titulars de valors de capital de nivell 1 addicional (hi ha un marge de 325 punts bàsics, és a dir, 4.805 milions d'euros, fins al *trigger* MDA del Grup).

La política de dividends de CaixaBank compleix les condicions establertes pel BCE en la recomanació que s'ha publicat el 17 de gener de 2020, amb la qual cosa no representa cap limitació per a l'Entitat.

La informació sobre la solvència i les ràtios de capital del Grup CaixaBank requerides per la normativa en vigor en l'exercici 2019 està detallada a la Nota 4 dels Comptes Anuals adjunts.

¹⁶ Inclou el 0,03% de coixí anticíclic per les exposicions en altres països (principalment el Regne Unit i Noruega).

¹⁷ La ràtio MREL proforma amb la nova emissió de 1.000 milions d'euros de deute *Senior preferred* efectuada al gener de 2020 seria del 22,3%.

Informació no financera

La informació no financera de CaixaBank, S.A. està recollida al punt 03: Estat d'informació no financera, de l'Informe de Gestió Consolidat del Grup CaixaBank.

Fets posteriors

Entre l'1 de gener de 2020 fins a la data de formulació d'aquest informe, no s'han produït cap fet significatiu en el desenvolupament de l'Entitat que no es mencionin en aquest document o als comptes anuals adjunts.

Glossari d'Informació financera

Adicionalment a la informació financera que conté aquest document, que s'ha elaborat d'acord amb les Normes Internacionals d'Informació Financera (NIIF), aquest document també inclou certes Mesures Alternatives de Rendiment (MAR), segons la definició de les Directrius sobre Mesures Alternatives del Rendiment que va publicar l'European Securities and Markets Authority el 30 de juny de 2015 (ESMA/2015/1057, directrius ESMA). CaixaBank utilitza certes MAR, que no han estat auditades, amb l'objectiu que contribueixin a una millor comprensió de l'evolució financera de la companyia. Aquestes mesures s'han de considerar com a informació addicional, i en cap cas no substitueixen la informació financera elaborada d'acord amb les NIIF. Així mateix, la forma en què el Grup defineix i calcula aquestes mesures pot diferir d'altres mesures similars calculades per altres companyies i, per tant, podrien no ser comparables.

Les Directrius ESMA defineixen les MAR com una mesura financera del rendiment financer passat o futur, de la situació financera o dels fluxos d'efectiu, excepte una mesura financera definida o detallada en el marc de la informació financera aplicable.

Seguint les recomanacions de les directrius esmentades, tot seguit adjuntem el detall de les MAR emprades, així com la conciliació de certs indicadors de gestió amb els indicadors presentats en els estats financers consolidats NIIF:

Rendibilitat i eficiència

a) Diferencial de la clientela: és la diferència entre:

- Tipus mitjà del rendiment de la cartera de crèdits (que s'obté com a quocient entre els ingressos de la cartera de crèdit i el saldo mitjà de la cartera de crèdit net del període).
- Tipus mitjà dels recursos de l'activitat minorista (que s'obté com el quocient entre els costos dels recursos de l'activitat minorista i el seu saldo mitjà, excloent-ne els passius subordinats).

b) Diferencial de balanç: és la diferència entre:

- Tipus mitjà del rendiment dels actius (que s'obté com a quocient entre els ingressos per interessos i els actius totals mitjans del període).
- Tipus mitjà del cost dels recursos (que s'obté com el quocient entre les despeses per interessos i els recursos totals mitjans del període).

c) ROE: Quocient entre el resultat atribuït al Grup (ajustat per l'import del cupó de l'*Additional Tier 1* registrat a fons propis) i els fons propis més ajustos de valoració mitjans dels últims dotze mesos.

Permet el seguiment de la rendibilitat obtinguda sobre els fons propis.

d) RoTE: quocient entre:

- Resultat atribuït al Grup (ajustat per l'import del cupó de l'*Additional Tier 1* registrat a fons propis).
- Fons propis més ajustos de valoració mitjans dotze mesos deduint els actius intangibles amb criteris de gestió (que s'obté de l'epígraf «Actius intangibles del balanç públic» més els actius intangibles i fons de comerç associats a les participades nets del seu fons de deteriorament, registrats a l'epígraf «Inversions en negocis conjunts i associades del balanç públic»).

Indicador utilitzat per mesurar la rendibilitat sobre el patrimoni tangible.

e) ROA: quocient entre el resultat net (ajustat per l'import del cupó de l'*Additional Tier 1*, registrat en fons propis) i els actius

totals mitjans, dels últims dotze mesos.

- f) **RORWA:** quocient entre el resultat net (ajustat per l'import del cupó de l'*Additional Tier 1*, registrat en fons propis) i els actius totals mitjans ponderats per risc, dels últims dotze mesos.
- g) **Ràtio d'eficiència:** quocient entre les despeses d'explotació (despeses d'administració i amortització) i el marge brut, (o ingressos core per a la ràtio de eficiència core), dels últims dotze mesos.

Gestió del risc

- a) **Cost del risc (CoR):** quocient entre el total de dotacions per a insolvències (dotze mesos) i el saldo mitjà brut de crèdits a la clientela i riscos contingents, amb criteris de gestió.
- b) **Ràtio de morositat:** quocient entre els deutors dubtosos del crèdit a la clientela i dels riscos contingents, amb criteris de gestió, i els crèdits a la clientela i riscos contingents bruts, amb criteris de gestió.
- c) **Ràtio de cobertura:** quocient entre el total de fons de deteriorament del crèdit a la clientela i dels riscos contingents, amb criteris de gestió, i els deutors dubtosos del crèdit a la clientela i dels riscos contingents, amb criteris de gestió.
- d) **Ràtio de cobertura d'immobles disponibles per a la venda:** quocient entre el deute brut cancel·lat en l'execució hipotecària o dació de l'immoble menys el valor comptable net actual de l'actiu immobiliari i el deute brut cancel·lat en l'execució hipotecària o dació de l'immoble.

Reflecteix el nivell de cobertura via sanejaments efectuats i provisions comptables dels actius adjudicats disponibles per a la venda.

- e) **Ràtio de cobertura comptable d'immobles disponibles per a la venda:** quocient entre la cobertura comptable (provisions comptables dels actius adjudicats) i el valor comptable brut de l'actiu immobiliari (suma del valor comptable net i la cobertura comptable).

Liquiditat

- a) **Actius líquids totals:** suma d'HQLA (*High Quality Liquid Assets*, d'acord amb el que estableix el reglament delegat de la Comissió Europea del 10 d'octubre del 2014) i el disponible en pòlissa al Banc Central Europeu no-HQLA.
- b) **Loan to deposits:** quocient entre el crèdit a la clientela neta amb criteris de gestió minorat pels crèdits de mediació (finançament atorgat per Organismes Públics) i els recursos de l'activitat de clients en balanç.

Mostra l'estructura de finançament minorista (permet valorar la proporció del crèdit minorista que està finançat per recursos de l'activitat de clients).

Altres indicadors rellevants

Buffer MDA (import màxim distribuïble): *nivell de capital per sota del qual hi ha limitacions al pagament de dividends, a la retribució variable i al pagament d'interessos als titulars de valors de capital de nivell 1 addicional. Es defineix com els requeriments de capital de Pilar 1 + Pilar 2 + coixins de capital + possibles dèficits.*

Capitalització borsària: *producte del valor de cotització de l'acció i el nombre d'accions en circulació, excloent-ne l'autocartera en data de tancament del període.*

Adaptació de l'estructura del compte de pèrdues i guanys públic al format de gestió

Comissions netes. Inclou els epígrafs següents:

- Ingressos per comissions.
- Despeses per comissions.

Guanys/pèrdues per actius i passius financers i altres. Inclou els epígrafs següents:

- Guanys o pèrdues en donar de baixa en comptes actius i passius financers no valorats a valor raonable amb canvis a resultats (net).
- Guanys o pèrdues per actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis a resultats (net).

- Guanys o pèrdues per actius i passius financers mantinguts per negociar (net).
- Guanys o pèrdues resultants de la comptabilitat de cobertures (net).
- Diferències de canvi (net).

Despeses d'exploració. Inclou els epígrafs següents:

- Despeses d'administració.
- Amortització.

Marge d'exploració.

- (+) Marge brut.
- (-) Despeses d'exploració.

Pèrdues per deteriorament d'actius financers i altres provisions. Inclou els epígrafs següents:

- Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvis a resultats i pèrdues o guanys nets per modificació.
- Provisions o reversió de provisions.

De què: Dotacions per a insolvències.

- Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvis a resultats corresponents a préstecs i partides per cobrar a la clientela amb criteris de gestió.
- Provisions o reversió de provisions corresponents a provisions per a riscos contingents amb criteris de gestió.

De què: Altres dotacions a provisions.

- Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvis a resultats, excloent-ne el saldo corresponent a préstecs i avançaments per cobrar a la clientela amb criteris de gestió.
- Provisions o reversió de provisions excloent-ne les provisions corresponents a riscos contingents amb criteris de gestió.

Guanys/pèrdues en baixa d'actius i altres. Inclou els epígrafs següents:

- Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'inversions en negocis conjunts o associades.
- Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius no financers.
- Guanys o pèrdues en donar de baixa en comptes actius no financers i participacions (net).
- Fons de comerç negatiu reconegut a resultats.
- Guanys o pèrdues procedents d'actius no corrents i grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda no admissibles com a activitats interrompudes (net).

Conciliació d'indicadors d'activitat amb criteris de gestió

Crèdit a la clientela, brut (consolidat)

Desembre 2019	
En milions d'euros	
Actius financers a cost amortitzat – Clientela (balanç públic)	222.154
Adquisició temporal d'actius (sector públic i privat)	(813)
Cambres de compensació	(1.239)
Altres actius financers sense naturalesa minorista	(319)
Actius financers no destinats per a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis a resultats – Préstecs i bestretes (balanç públic)	166
Bons de renda fixa assimilables a crèdit minorista (Actius financers a cost amortitzat - Valors representatius de deute del balanç públic)	2.403
Bons de renda fixa assimilables a crèdit minorista (Actius afectes al negoci assegurador del balanç públic)	350
Fons per a insolvències	4.704
Crèdit a la clientela, brut amb criteris de gestió	227.406

Recursos de clients (consolidat)

Desembre 2019	
En milions d'euros	
Passius financers a cost amortitzat – Dipòsits de la clientela (balanç públic)	221.079
Recursos no minoristes (registrats a l'epígraf «Passius financers a cost amortitzat – Dipòsits de la clientela»)	(2.878)
Cèdules multicedents i dipòsits subordinats	(2.932)
Entitats de contrapartida i altres	54
Recursos minoristes (registrats a l'epígraf «Passius financers a cost amortitzat – Valors representatius de deute»)	1.625
Emissions <i>retail</i> i altres	1.625
Passius per contractes d'assegurances amb criteris de gestió	57.446
Total recursos de balanç	277.272
Actius sota gestió	102.316
Altres comptes¹⁸	4.698
Total recursos de clients	384.286

¹⁸ Incluye entre otros, recursos transitorios asociados a transferencias y recaudación, así como otros recursos distribuidos por el Grupo.



Informe anual de
Govern Corporatiu

2019



El govern corporatiu el 2019

1.1 Canvis en els òrgans de govern en l'exercici 2019

En línia amb les millors pràctiques de govern corporatiu, la Junta General d'Accionistes celebrada el 5 d'abril del 2019 va acordar reduir en dos (2) el nombre de consellers, fixant en setze (16) el nombre total de membres del Consell d'Administració, dins els límits establerts en els Estatuts Socials.

Així mateix, la Junta va aprovar la reelecció com a membres del Consell d'Administració de Gonzalo Gortázar Rotaache (conseller executiu), María Amparo Moraleda Martínez (consellera independent), John S. Reed (conseller independent) i María Teresa Bassons Boncompte (consellera dominical), així com el nomenament de Marcelino Armenter Vidal (conseller dominical) i Cristina Garmendia Mendizábal (consellera independent) com a nous membres del Consell d'Administració.

Tenint en compte els acords de reelecció i nomenament dels consellers indicats i la no renovació en els seus càrrecs dels consellers Alain Minc, Juan Rosell Lastortras, Antonio Sáinz de Vicuña i Barroso i Javier Ibarz Alegria després d'haver vençut el seu mandat, el Consell d'Administració va passar a estar format per setze membres.

Després de la celebració de la Junta General Ordinària, el Consell d'Administració va acordar tornar a designar Gonzalo Gortázar Rotaache com a conseller delegat de CaixaBank, SA, amb totes les facultats delegables legalment i estatutàriament.

A més, el Consell d'Administració, a proposta de la Comissió de Nomenaments i de la Comissió d'Auditoria i Control, en aquest últim cas pel que fa a la composició de la Comissió de Nomenaments, va acordar reorganitzar la composició de les comissions del Consell.

En particular, el Consell d'Administració va nomenar Verónica Fisas Vergés, consellera independent, nova vocal de la Comissió de Retribucions i Xavier Vives Torrents, conseller independent coordinador, nou vocal de la Comissió de No-



menaments, en substitució, respectivament, de Juan Rosell Lastortras i d'Alain Minc.

Així mateix, el Consell d'Administració va acordar tornar a nomenar els consellers reelegits per la Junta General com a membres de les comissions del Consell de què formaven part fins ara. En concret, Gonzalo Gortázar Rotaache va ser nomenat vocal de la Comissió Executiva, María Amparo Moraleda Martínez va ser nomenada vocal de la Comissió Executiva i de la Comissió de Retribucions, John S. Reed va ser nomenat vocal de la Comissió de Nomenaments i Teresa Bassons Boncompte va ser nomenada vocal de la Comissió de Nomenaments.

Finalment, la Comissió d'Auditoria i Control va acordar designar Koro Usarraga Unsain com la seva presidenta i, igualment, la Comissió de Riscos va designar Eduardo Javier Sanchiz Irazu com el seu president.

Finalment, el dia 23 de maig del 2019, el Consell d'Administració va acordar la constitució de la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital.

1.2 Nova Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital

El Consell d'Administració, en la reunió celebrada el 23 de maig del 2019, va acordar, a proposta de la Comissió de Nomenaments, la constitució de la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital com a comissió assessora del Consell d'Administració.

La Comissió assistirà el Consell d'Administració de CaixaBank en tots els assumptes relacionats amb la innovació tecnològica i la transformació digital, així com en el seguiment i l'anàlisi de les tendències i innovacions que, en aquest àmbit, puguin afectar l'estratègia i el model de negoci de CaixaBank.

>> LA COMISSIÓ ESTÀ COMPOSTA DE LA MANERA SEGÜENT:



President

Jordi Gual Solé



Vocals

Gonzalo Gortázar Rotaeché

María Amparo Moraleda Martínez

Marcelino Armenter Vidal

Cristina Garmendia Mendizábal

1.3 Avenços de govern corporatiu el 2019

A més de l'esmentat anteriorment com a principals fites de govern corporatiu en l'exercici 2019, com ara la reducció de la mida del Consell d'Administració i la creació d'una comissió especialitzada i assessora del Consell en tots els assumptes relacionats amb la innovació tecnològica i la transformació digital (la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital), cal destacar el fet d'haver assolit després de la Junta General d'Accionistes del 2019 el 37,50% de presència femenina del total del Consell (superant el 30% recomanat pel Codi de bon govern), tot això en línia amb les millors pràctiques de govern corporatiu i les tendències i recomanacions de reguladors i analistes del mercat.

Pel que fa a les pràctiques de treball, es podria destacar que s'ha avançat en eines tècniques i aspectes organitzatius diversos, des de l'optimització d'agendes fins a l'estructuració de les reunions, així com l'ampliació de terminis relatius a la planificació i l'organització dels treballs.

Quant a les comissions, durant l'exercici 2019 es va modificar el Reglament del Consell per equiparar el mode de remissió de les actes de les sessions de la Comissió de Nomenaments i de la Comissió de Retribucions al sistema de la resta de les comissions.

Tot això en el marc de l'esforç constant per assegurar el millor govern i, conseqüentment, el millor acompliment de l'entitat, reconeixent la capacitat dels òrgans de govern de CaixaBank de desenvolupar la seva tasca amb els estàndards d'excel·lència més elevats.

1.4 Reptes per a l'exercici 2020

Arran dels resultats obtinguts del procés d'autoavaluació del Consell i de les comissions, i amb l'objectiu de continuar avançant en els aspectes d'eficiència i qualitat, el Consell d'Administració ha valorat i establert per a l'exercici 2020 algunes oportunitats de millora pel que fa al seu funcionament i el de les seves comissions.

Entre elles es podrien destacar els temes d'agenda, avançant en la seva optimització per incrementar el temps de debat dedicat a qüestions de negoci. I, en aquesta línia, aprofundir en el coneixement de l'evolució del sector i les seves tendències.

Així mateix, continuar ampliant i millorant les eines tècniques de treball, així com la informació del Grup tant en els seus aspectes de negoci així com d'organització, sense perdre de vista la capacitat dels òrgans de govern de portar a terme la seva tasca amb estàndards d'excel·lència, podent, si calgués, redimensionar alguna comissió especialitzada, sempre amb l'objectiu d'assegurar el millor govern i, per consegüent, el millor acompliment de l'entitat.

A. Estructura de la propietat

El capital social (A.1.)

Al tancament de l'exercici, el capital social de CaixaBank és de 5.981.438.031 euros, representat per 5.981.438.031 accions d'1 euro de valor nominal cadascuna, pertanyents a una sola classe i sèrie, amb drets polítics i econòmics idèntics i representades mitjançant anotacions en compte, la qual cosa representa 5.981.438.031 drets de vot. L'entitat encarregada de la gestió del seu registre comptable és la Sociedad de Gestión de los Sistemas de Registro, Compensación y Liquidación de Valores, SAU (IBERCLEAR). Les accions en què es divideix el capital social de CaixaBank estan admeses a cotització a les Borses de Valors de Barcelona, Bilbao, Madrid i València a través del Sistema d'Interconnexió Borsària (Mercat Continu).

L'última data de modificació del capital social va ser el 14 de desembre del 2016.

En data 1 de juny del 2017 CaixaBank va comunicar l'aprovació d'una emissió de participacions preferents eventualment convertibles en accions de nova emissió (*Additional Tier 1*) a exclusió del dret de subscripció preferent per un import de 1.000 milions d'euros, els termes de la qual van quedar fixats aquell mateix dia.

En data 13 de març del 2018, CaixaBank va comunicar una emissió de participacions preferents eventualment convertibles en accions de nova emissió de CaixaBank (AT1) a exclusió del dret de subscripció preferent per un import de 1.250 milions d'euros.

Les participacions preferents són perpètuas, tot i que es poden amortitzar en certes circumstàncies a opció de CaixaBank i, en qualsevol cas, es convertiran en accions ordinàries de nova emissió de l'entitat si CaixaBank o el Grup CaixaBank presenten una ràtio de capital de nivell 1 ordinari (ràtio *Common Equity Tier 1* o CET1), calculada conforme al Reglament europeu 575/2013,

de 26 de juny, del Parlament Europeu i del Consell, sobre els requisits prudencials de les entitats de crèdit i les empreses d'inversió, inferior al 5,125%.

El preu de conversió de les participacions preferents serà el més gran entre (i) la mitjana dels preus mitjans ponderats pel volum diari de l'acció de CaixaBank corresponent als cinc dies de cotització anteriors al dia en què s'anuncii que s'ha produït el supòsit de conversió corresponent, (ii) 2,803 € (*Floor Price*), respecte a les preferents emeses el juny del 2017, i 2,583 € (*Floor Price*) respecte a les emeses el març del 2018, i (iii) el valor nominal de l'acció de CaixaBank en el moment de la conversió (en la data d'aquest informe, el valor nominal de l'acció és d'un euro (1 €)).

Accionistes significatius i les seves comunicacions durant l'exercici (A.2)

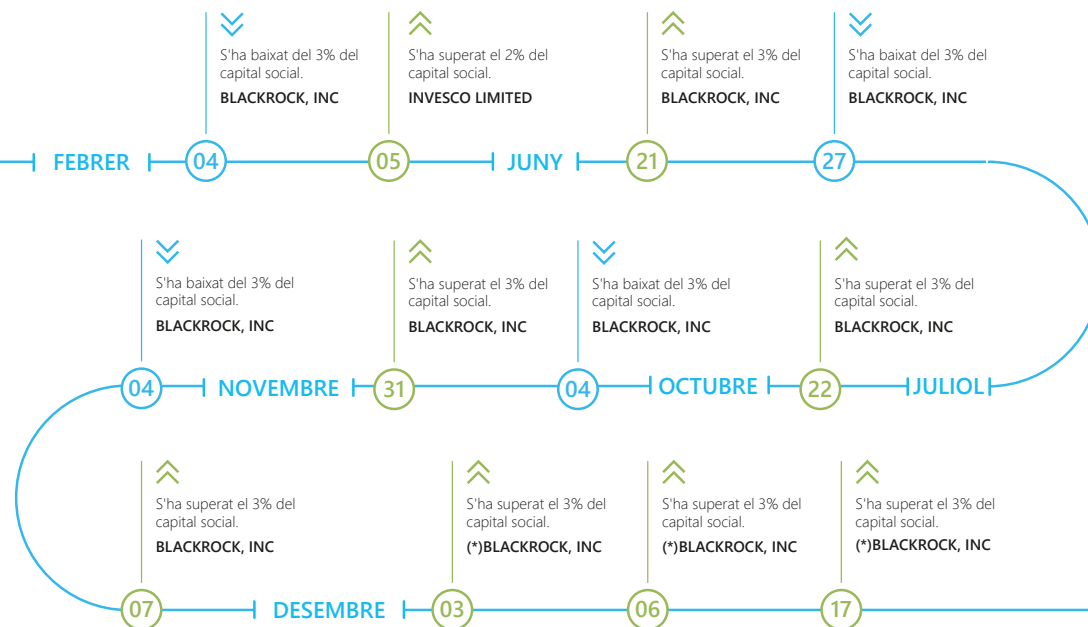
(Comunicacions a la CNMV durant l'exercici) Dades a 31.12.2019

Nom o denominació social de l'accionista	% drets de vot atribuïts a les accions		% drets de vot a través d'instruments financers		% total de drets de vot
	Directe	Indirecte	Directe	Indirecte	
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

Detall de la participació indirecta:

Nom o denominació social del titular indirecte	Nom o denominació social del titular directe	% drets de vot atribuïts a les accions	% drets de vot a través d'instruments financers	% total de drets de vot
BLACKROCK, INC	Altres entitats controlades que integren el grup BLACKROCK, INC	3,005	0,070	3,075
FUNDACIÓ BANCÀRIA 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

>> MOVIMENTS EN L'ESTRUCTURA ACCIONARIAL MÉS SIGNIFICATIUS ESDEINGUTS DURANT L'EXERCICI:



D'acord amb la informació pública disponible al lloc web de la CNMV:

Pel que fa a la situació de la participació de la Fundació Bancària "la Caixa" a CaixaBank, cal informar que, al tancament de l'exercici 2019, la Fundació Bancària Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona ("la Caixa") ostenta 3.493 accions de CaixaBank directament i, a través de Criteriacaixa (societat controlada al 100% per la Fundació Bancària), 2.392.575.212 accions.

Quant a la situació de la participació de BlackRock, INC, cal informar que la seva participació total al tancament de l'exercici és del 3,075% i correspon al resultat de sumar el 3,005% de drets de vot atribuïts a accions al 0,070% de drets de vot a través d'instruments financers, tot això de manera indirecta. Així mateix, pel que fa a Invesco Limited, al tancament de l'exercici la seva participació és del 2,025% dels drets de vot atribuïts a accions, de manera indirecta.

(*) Pel que fa als moviments en l'estructura accionarial més significatius esdeinguts durant l'exercici 2019, a més de les notificacions d'Invesco Limited que apareixen al quadre anterior, cal mencionar que BlackRock, INC ha fet comunicacions addicionals, que es van presentar de manera voluntària i que no deriven dels encreuaments de llindar, però tot i això els moviments esmentats s'inclouen en aquest apartat per haver estat comunicats i estar publicats al lloc web de la CNMV.



Participació del Consell (A.3)

Nom o denominació social del conseller	% drets de vot atribuïts a les accions		% drets de vot a través d'instruments financers		% total de drets de vot	% drets de vot que es poden transmetre a través d'instruments financers	
	Directe	Indirecte	Directe	Indirecte		Directe	Indirecte
Jordi Gual Solé	0,002	0,000	0,000	0,000	0,002	0,000	0,000
Tomás Muniesa Arantegui	0,003	0,000	0,001	0,000	0,004	0,000	0,000
Gonzalo Gortázar Rotaache	0,016	0,000	0,007	0,000	0,023	0,000	0,000
Francesc Xavier Vives Torrents	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
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
María Teresa Bassons Boncompte	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
María Verónica Fisas Vergés	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Alejandro García-Bragado Dalmau	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Cristina Garmendia Mendizábal	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Ignacio Garralda Ruiz De Velasco	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
María Amparo Moraleda Martínez	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
John S. Reed	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Eduardo Javier Sanchiz Irazu	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
José Serna Masiá	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Koro Usarraga Unsain	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000

>> **% TOTAL DE DRETS DE VOT EN PODER DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ**

0,671

Detall de la participació indirecta:

Nom o denominació social del conseller	Nom o denominació social del titular directe	% drets de vot atribuïts a les accions	% drets de vot a través d'instruments financers	% total de drets de vot	% drets de vot que es poden transmetre a través d'instruments financers
José Serna Masía	María Soledad García Conde Angoso	0,000	0,000	0,000	0,000

Relacions entre **accionistes significatius** (A.4)

La Societat no té coneixement de cap tipus de relació, ja sigui d'índole familiar, comercial, contractual o societària, entre els titulars de participacions significatives.

Relacions entre **accionistes significatius i la societat o el seu grup** (A.5)

FUNDACIÓ BANCÀRIA LA CAIXA

» Tipus de relació

Comercial/Contractual

» Breu descripció

Hi ha relacions comercials i contractuals dins el gir i el tràfic comercial ordinari, els principis reguladors de les quals es recullen en el Protocol intern de relacions entre CaixaBank i la Fundació Bancària "la Caixa", Criteria i CaixaBank. De conformitat amb el que preveu el Protocol de gestió de la participació financera, la Fundació Bancària, com a matriu del Grup "la Caixa", Criteria, com a accionista directe, i CaixaBank, com a societat cotitzada, van subscriure el 22 de febrer del 2018 un nou Protocol intern de relacions, els objectius principals del qual són, entre d'altres, gestionar les operacions vinculades; establir mecanismes que mirin d'evitar l'aparició de conflictes d'interès; el dret d'adquisició preferent sobre el Monte de Piedad; la col·laboració en RSC; regular el flux d'informació adequat que permeti que la Fundació Bancària "la Caixa", Criteria i CaixaBank elaborin els seus estats financers, i el compliment de les obligacions d'informació periòdica i de supervisió davant els organismes reguladors i de resolució.



Relacions entre accionistes significatius o representats en el consell i consellers o els seus representants (A.6)

Nom o denominació social del conseller o representant vinculat	Nom o denominació social de l'accionista significatiu vinculat	Denominació social de la societat del grup de l'accionista significatiu	Descripció relació/càrrec
Alejandro García- Bragado Dalmau	FUNDACIÓ BANCÀRIA LA CAIXA	CRITERIA CAIXA, S.A.U.	Vicepresident 1er del Consell d'Administració de CriteríaCaixa, SAU i membre del Consell d'Administració de Saba Infraestructuras, SA.
Marcelino Armenter Vidal	FUNDACIÓ BANCÀRIA LA CAIXA	CRITERIA CAIXA, S.A.U.	Conseller delegat i membre de la Comissió Executiva de CriteríaCaixa, SAU. Membre del Consell d'Administració de Saba Infraestructuras, SA. Conseller d'Inmo CriteríaCaixa, SAU i vicepresident executiu de la gestora Caixa Capital Risc, SGEIC, SA.
Ignacio Garralda Ruiz de Velasco	MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA	MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA	President i conseller delegat de Mutua Madrileña Automovilista, Sociedad de Seguro a Prima Fija.
Natalia Aznárez Gómez	FUNDACIÓN BANCARIA CAJA NAVARRA, FUNDACIÓN CAJACANARIAS I FUNDACIÓN CAJA DE BURGOS	FUNDACIÓN CAJACANARIAS	Directora de la Fundación CajaCanarias.

Pactes parasocials (A7)

La Societat té coneixement de l'existència d'un pacte parasocial signat entre FUNDACIÓN CAJA DE BURGOS, FUNDACIÓN BANCARIA; FUNDACIÓN BANCARIA CAJA NAVARRA; FUNDACIÓN CAJACANARIAS i FUNDACIÓ BANCÀRIA "LA CAIXA" que afecta el 40,63% del capital de la Societat.

El capital social afectat en el moment de la signatura d'aquest pacte era del 80,597%. Aquest percentatge era el que representaven les accions de CaixaBank titularitat de Caja Navarra (actualment Fundació Bancària Caja Navarra), Cajasol (actualment Fundació Cajasol), CajaCanarias (actualment Fundació CajaCanarias) i Caja de Burgos (actualment Fundació Caja de Burgos, Fundació Bancària) ("les Fundacions") i Fundació Bancària "la Caixa", l'1 d'agost del 2012, data de la signatura del pacte.

La dada actual del 40,639% és la suma de la participació de la Fundació Bancària "la Caixa" a través de CriteríaCaixa, SAU i de la participació de Fundació Bancària CajaCanarias, que són dades públiques disponibles al web de la CNMV. En el primer cas per tractar-se d'una participació significativa i en el segon per la seva condició de membre del Consell d'Administració de CaixaBank. Per tant, la dada sobre el percentatge de capital afectat pel pacte no recull la participació de les altres dues fundacions signants (la Fundació Bancària Caja Navarra i la Fundació Caja de Burgos, Fundació Bancària). En aquest cas, com que no són accionistes significatius ni membres del Consell d'Administració, la dada sobre les seves participacions a CaixaBank no és pública.

» Breu descripció del pacte

Després de la fusió per absorció de Banca Cívica per CaixaBank, els accionistes Fundació Bancària "la Caixa", i Caja Navarra (actualment Fundació Caja Navarra), Cajasol (actualment Fundació Cajasol), CajaCanarias (actualment Fundació CajaCanarias) i Caja de Burgos (actualment Caja Burgos, Fundació Bancària) (d'ara endavant, "les Fundacions"), van subscriure l'1 d'agost del 2012 el pacte d'accionistes, l'objectiu del qual era regular les relacions de les Fundacions i la Fundació Bancària "la Caixa" com a accionistes de CaixaBank, i les seves relacions de cooperació recíproques i amb CaixaBank.

Així mateix, es va pactar el compromís de la Fundació Bancària "la Caixa" de votar a favor del nomenament de dos membres del Consell d'Administració de CaixaBank a proposta de les Fundacions i, amb la finalitat de donar estabilitat a la seva participació en el capital social de CaixaBank, les Fundacions van assumir un compromís de no disposició de la seva participació durant el termini de quatre anys, així com un compromís de dret d'adquisició durant dos anys a favor de les altres Fundacions, en primer lloc, i subsidiàriament de la Fundació Bancària "la Caixa", en el supòsit que qualsevol de les Fundacions volgués transmetre la totalitat o part de la seva participació un cop transcorregut el termini de vigència del compromís de no disposició.

El 17 d'octubre del 2016 es van subscriure les modificacions de l'acord d'integració entre CaixaBank, SA i Banca Cívica, SA i el pacte d'accionistes de CaixaBank, SA, el primer subscript el 26 de març del 2012 per la Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona ("la Caixa"), CaixaBank, SA, Banca Cívica, SA i les caixes d'estalvis que al seu dia van constituir Banca Cívica, SA, i el segon subscript el dia 1 d'agost del 2012 per "la Caixa" i les caixes d'estalvis que van constituir Banca Cívica, SA. Les modificacions dels acords esmentats impliquen, d'una banda, que les caixes que van

constituir Banca Cívica, SA, en comptes de proposar el nomenament de dos consellers a CaixaBank, proposen un conseller a CaixaBank, SA i un conseller a VidaCaixa, SA, filial de CaixaBank, i de l'altra que la pròrroga dels acords, que es va produir de manera automàtica a l'inici d'agost del 2016 per tres anys, passa a tenir una durada de quatre anys en comptes dels tres esmentats.

El 4 d'octubre del 2018, mitjançant acord de modificació subscript entre les Fundacions i la Fundació Bancària "la Caixa", el pacte es va modificar i la Fundació Cajasol va manifestar la seva voluntat de deixar sense efecte, pel que feia a ella mateixa, l'acord d'integració entre CaixaBank, SA i Banca Cívica, SA un cop transcorreguts sis anys des de la seva signatura.

Així mateix, s'ha modificat l'Expositiu III, la Clàusula 1 "Objecte del pacte d'accionistes", per suprimir la menció "per donar suport en el seu control a la Fundació Bancària "la Caixa"", i la Clàusula 3 "Consells Assessors Territorials". S'ha eliminat la Clàusula 5 "Dret d'adquisició preferent", de manera que la seva redacció ha quedat sense efecte. També ha quedat sense efecte el paràgraf tercer de la Clàusula 6 "Vigència del pacte d'accionistes".

Es manté la vigència dels compromisos en matèria d'obra social conjunta entre les Fundacions i la Fundació Bancària "la Caixa", amb el mateix contingut i abast que fins ara, a excepció dels compromisos entre Cajasol i la Fundació Bancària "la Caixa", cas en què només es mantenen vigents els compromisos en la data d'aquest document i fins a la seva finalització.

Es manté també la vigència dels Consells Assessors Territorials de caràcter consultiu per a les Canàries, Navarra i Castella i Lleó.

Accions concertades

La Societat no té coneixement de l'existència d'accions concertades entre els seus accionistes.

Accionista de control (A.8)

No hi ha cap persona física o jurídica que exerceixi o pugui exercir el control sobre la Societat d'acord amb l'article 5 de la Llei del mercat de valors.

» Data de venciment del pacte, si en té

El 17 d'octubre del 2016 es van subscriure les modificacions de l'acord d'integració entre CaixaBank, SA i Banca Cívica, SA i el pacte d'accionistes de CaixaBank, SA. El primer va ser subscript el 26 de març del 2012 per la Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona ("la Caixa"), CaixaBank, SA, Banca Cívica, SA i les caixes d'estalvis que al seu dia van constituir Banca Cívica, SA, i el segon va ser subscript el dia 1 d'agost del 2012 per "la Caixa" i les caixes d'estalvis que van constituir Banca Cívica, SA.

El 4 d'octubre del 2018, mitjançant acord de modificació subscript entre les Fundacions i la Fundació Bancària "la Caixa", el pacte es va modificar, entre altres coses, per deixar sense efecte el paràgraf tercer de la Clàusula 6 "Vigència del pacte d'accionistes".

El 29 d'octubre del 2018 es va comunicar, mitjançant fet rellevant, que totes les parts havien subscript les modificacions de l'acord d'integració

entre CaixaBank i Banca Cívica, SA i del pacte d'accionistes de CaixaBank. La modificació té com a objecte principal aclarir el seu contingut pel que fa a determinats compromisos assumits per la Fundació Bancària "la Caixa" per complir les condicions aprovades el març del 2016 pel Consell de Supervisió del BCE per a la desconsolidació a efectes prudencials de Criteria a CaixaBank, el compliment de les quals va suposar una reducció de la participació de la Fundació Bancària i la pèrdua de control consegüent de CaixaBank.

La pròrroga dels acords que es va produir de manera automàtica l'1 d'agost del 2016, per tres anys, tindrà una durada de quatre anys en comptes dels tres esmentats.

La data de venciment del pacte és el 3 d'agost del 2020.

Autocartera i autorització de la Junta General (A.9 i A.10)

>> EN LA DATA DE TANCAMENT DE L'EXERCICI



Nom o denominació social del titular directe de la participació	Nombre d'accions directes
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 d'abril del 2016 va acordar autoritzar el Consell d'Administració perquè, d'acord amb el que disposen els articles 146 i 509 de la Llei de societats de capital, pugui procedir a l'adquisició derivativa d'accions pròpies, tant directament com indirectament a través de les seves societats dependents, en els termes següents:

- L'adquisició es podrà fer a títol de compravenda, permuta, dació en pagament o qualsevol altra permesa per la llei, en una o diverses vegades, sempre que el valor nominal de les accions adquirides, sumades al de les que ja posseeixi la Societat, no excedeixi el 10% del capital subscrit.
- Quan l'adquisició sigui onerosa, el preu o contravalor serà el preu de tancament de les accions de la Societat en el mercat continu del dia immediatament anterior a l'adquisició, amb una variació màxima, a l'alça o a la baixa, del 15%.

El termini de vigència de l'autorització és de cinc anys des de l'adopció de l'acord per la Junta General d'Accionistes.

Així mateix, i als efectes previstos al paràgraf segon de l'apartat a) de l'article 146.1 de la Llei de societats de capital, es va acordar atorgar autorització expressa per a l'adquisició d'accions de la Societat per part de qualsevol de les societats dependents, en els mateixos termes de l'acord.

Les accions que s'adquireixin com a conseqüència d'aquesta autorització podran destinar-se tant a l'alienació o amortització com a l'aplicació dels sistemes retributius establerts al paràgraf tercer de l'apartat a) de l'article 146 de la Llei de societats de capital, i es podran destinar al lliurament als empleats i administradors de la Societat o del seu Grup.

El Consell d'Administració està facultat per delegar aquesta autorització en la persona o les persones que consideri convenient.

Tot això, amb els altres límits i requisits exigits per la Llei de societats de capital i la resta de normativa aplicable, deixant sense efecte en la part no utilitzada l'anterior autorització vigent, aprovada en la Junta General del 19 d'abril del 2012.

El Consell d'Administració, el 28 de gener del 2016, va acordar fixar el criteri d'intervenció en autocartera sobre la base d'un nou sistema d'alertes d'acord amb l'habilitació establerta en l'article 45 del Reglament intern de conducta per delimitar la discrecionalitat en la gestió de l'autocartera per part de l'àrea separada.



El capital Flotant (A.11)

D'acord amb la definició de la CNMV, i sens perjudici d'altres criteris, s'entendrà per "capital flotant estimat" la part del capital social que no estigui en mans d'accionistes significatius, de membres del Consell d'Administració o que la Societat tingui en autocartera.

>> CAPITAL FLOTANT

criteri CNMV	%
Capital Social	100 %
Autocartera	0,047 %
Consell	0,671 %
Accionistes significatius (Total)	45,121 %
CAPITAL FLOTANT (criteri CNMV)	54,161 %

Exercici de drets polítics. Mesures de neutralització i altres valors emesos (A.12, A.13 y A.14)

No hi ha cap restricció a la transmissibilitat de les accions ni cap restricció al dret de vot. Sens perjudici d'això, cal tenir en compte que l'article 16 i següents de la Llei 10/2014, de 26 de juny, d'ordenació, supervisió i solvència d'entitats de crèdit, estableixen que qui pretengui adquirir una participació significativa (en els termes de l'article 16 de la norma) en el capital o en els drets de vot de l'entitat o bé incrementar-hi la participació, de manera directa o indirecta, de tal manera que o el percentatge de drets de vot o de capital posseït assoleixi uns llindars determinats o que en virtut de l'adquisició es pogués arribar a controlar l'entitat de crèdit, ho ha de notificar prèviament al Banc d'Espanya.

Pel que fa a restriccions legals o estatutàries a l'exercici del dret de vot, a CaixaBank tampoc no hi ha aquestes restriccions. Tanmateix, tal com s'explica seguidament en l'apartat B, els Estatuts Socials i el Reglament de la Junta General de CaixaBank estableixen que podran assistir físicament a la Junta General els accionistes que, a títol individual o en agrupació amb altres accionistes, acreditin la titularitat de, com a mínim, mil (1.000) accions i en tinguin inscrita la titularitat en el registre d'anotacions en compte amb cinc dies d'antelació, almenys, al de celebració de la Junta.

En la Junta General Ordinària celebrada el 19 d'abril del 2012 es van aprovar certes modificacions dels Estatuts Socials. Entre d'altres, la d'especificar que, atès que la Societat permet als seus accionistes l'exercici dels seus drets de vot i representació per mitjans de comunicació a distància, la necessitat de ser titular d'un nombre mínim de mil accions de la Societat s'aplicarà únicament als accionistes que decideixin assistir físicament a la Junta General.

Per tant, arran d'aquesta modificació, tots i cadascun dels accionistes poden participar en la Junta General exercint els seus drets de representació i de vot per mitjans de comunicació a distància, sense que sigui exigible la titularitat d'un nombre mínim d'accions per a l'exercici d'aquests drets per aquests mitjans.

Quant a mesures de neutralització davant OPA i a l'emissió de valors que no es negocien en un mercat regulat de la Unió Europea, CaixaBank no ha adoptat cap acord en aquest sentit.

B. La Junta General

La regulació de la Junta General

(B.1, B.2, B.3, B.6, B.7 y B.8)

A CaixaBank no hi ha diferències respecte del règim de mínims del quòrum de constitució de la Junta General ni respecte del règim per a l'adopció d'acords socials previst en la Llei de societats de capital (LSC).

Arran de les modificacions dels Estatuts aprovades en la Junta General d'Accionistes del 28 d'abril del 2016, i per tal d'adaptar el text del Reglament de la Junta a la redacció dels Estatuts, en la mateixa Junta General es va acordar: d'una banda, modificar l'article 12 del Reglament de la Junta relatiu a la constitució de la Junta General d'Accionistes, amb la finalitat d'especificar també en aquest Reglament que el quòrum de constitució reforçat requerit per acordar l'emissió d'obligacions només serà aplicable a les emissions que siguin competència de la Junta General. I, de l'altra, incloure una excepció al termini per assistir o fer-se representar a les Juntes; per tant, es va acordar la modificació dels articles 8 ("Dret d'assistència") i 10 ("Dret de representació") del Reglament de la Junta, per especificar expressament, en relació amb els terminis de cinc (5) dies, que queden fora de perill els supòsits específics en què alguna llei aplicable a la Societat estableixi un règim que hi resulti incompatible.

Pel que fa a les normes aplicables a la modificació dels Estatuts de la Societat, la regulació societària de CaixaBank té en compte bàsicament els mateixos límits i condicions establerts en la Llei de societats de capital.

Quant a les normes per a la tutela dels drets dels socis, en la modificació dels Estatuts s'aplica el que disposa la Llei de societats de capital.

Així mateix, per la seva condició d'entitat de crèdit, i d'acord amb el que estableix l'article 10 del Reial decret 84/2015, de 13 de febrer, la modificació dels Estatuts Socials de CaixaBank està subjecta al procediment d'autorització i registre establert en aquesta regulació. Sens perjudici de les línies anteriors, cal

dir que certes modificacions (entre d'altres, el canvi de domicili social dins del territori nacional, l'augment de capital social o la incorporació textual de preceptes legals o reglamentaris de caràcter imperatiu o prohibitiu, o per complir resolucions judicials o administratives) no estan subjectes al procediment d'autorització, tot i que s'han de comunicar al Banc d'Espanya per a la seva constància en el Registre d'Entitats de Crèdit.

Pel que fa a la restricció estatutària que exigeix un nombre mínim d'accions necessàries per assistir a la Junta General, s'estableix que tots els accionistes que siguin titulars d'un mínim de mil (1.000) accions, a títol individual o en agrupació amb altres accionistes, podran assistir físicament a la Junta General.

Serà requisit per assistir a la Junta General que l'accionista tingui inscrita la titularitat de les seves accions en el corresponent registre d'anotacions en compte, almenys amb cinc (5) dies d'antelació a aquell en el qual se celebri la reunió de la Junta. Se n'exclouen els supòsits específics en què alguna llei aplicable a la Societat estableixi un règim que resulti incompatible. A cada accionista que, segons el que s'ha disposat anteriorment, hi pugui assistir, se li facilitarà la targeta d'assistència corresponent, que només es podrà suplir mitjançant un certificat de legitimació que acrediti el compliment dels requisits d'assistència.

El nombre d'accions necessàries per votar a distància és d'1 acció.

No s'ha establert que certes decisions, diferents de les establertes per llei, que comportin una adquisició, l'alienació, l'aportació a una altra societat d'actius essencials o altres operacions corporatives similars, s'hagin de sotmetre a l'aprovació de la Junta General d'Accionistes. No obstant això, en l'Article 4 del Reglament de la Junta s'estableix que seran competències de la Junta General les que en cada moment es derivin de la legislació aplicable a CaixaBank.



La informació sobre govern corporatiu de CaixaBank està disponible al web corporatiu de la Societat (www.caixabank.com), en l'apartat d'"Informació per a accionistes i inversors", subapartat de "Govern corporatiu i política de remuneracions", a través de l'adreça web següent:

https://www.caixabank.com/informacionparaaccionistaseinversores/gobiernocorporativo_es.html

En el cas de la informació específica sobre les juntes generals, s'hi pot accedir mitjançant un enllaç identificat individualment com a "Junta General d'Accionistes" al subapartat de "Govern corporatiu i política de remuneracions", o a través de l'adreça web següent:

https://www.caixabank.com/informacionparaaccionistaseinversores/gobiernocorporativo/juntageneralaccionistas_es.html

Així mateix cal dir que, amb motiu de la convocatòria d'una Junta General, s'habilita temporalment a la pàgina inicial del web de CaixaBank un bàner específic i destacat que dona accés directe a la informació per a la Junta convocada. Finalment, és important deixar constància de l'existència a la part inferior del web corporatiu de CaixaBank d'un apartat d'"Enllaços directes", entre els quals es troba l'enllaç "Junta General d'Accionistes" que permet l'accés directe a la informació de les juntes generals d'accionistes de CaixaBank de manera continuada.

Dades de la JG 2019 (B.4 y B.5)

Dades d'assistència a les juntes generals celebrades durant l'exercici al qual es refereix aquest informe i dades dels dos exercicis anteriors:

Data de la Junta General	Dades d'assistència				
	% de presència física	% en representació	% vot a distància		
			Vot electrònic	Altres	Total
06/04/2017	42,54	24,43	0,03	1,25	68,25
Dels quals, capital flotant	1,89	17,12	0,03	1,25	20,29
06/04/2018	41,48	23,27	0,03	0,23	65,01
Dels quals, capital flotant	3,78	19,57	0,03	0,23	23,61
05/04/2019	43,67	20,00	0,09	1,86	65,62
Dels quals, capital flotant	3,02	15,96	0,09	1,86	20,93

La informació sobre la participació del capital flotant és aproximada atès que els accionistes significatius estrangers tenen la seva participació a través de *nominees*.

En la Junta General celebrada en l'exercici 2019, tots els punts de l'ordre del dia van ser aprovats pels accionistes.

C. Estructura de l'administració de la societat

El consell d'administració (C.1.)

Composició (C.1.1, C.1.2, C.1.3, C.1.4, C.1.5, C.1.6, C.1.7 i C.1.29)

>> NOMBRE MÀXIM I MÍNIM DE CONSELLERS PREVISTOS EN ELS ESTATUTS SOCIALS I NOMBRE FIXAT PER LA JUNTA GENERAL:

La Junta General del 5 d'abril del 2019 va adoptar l'acord de fixar en setze el nombre de membres del Consell d'Administració.



NOMBRE MÀXIM DE CONSELLERS

22



NOMBRE MÍNIM DE CONSELLERS

12



NOMBRE DE CONSELLERS FIXAT PER LA JUNTA

16

>> MEMBRES DEL CONSELL

Nom o denominació social del conseller	Representant	Categoria del conseller	Càrrec en el consell	Data del primer nomenament	Data de l'últim nomenament	Procediment d'elecció
Jordi Gual Solé		Dominical	President	30/06/2016	06/04/2017	Acord Junta General d'accionistes
Tomás Muniesa Arantegui		Dominical	Vicepresident	01/01/2018	06/04/2018	Acord Junta General d'accionistes
Gonzalo Gortázar Rotaeché		Executiu	Conseller Delegat	30/06/2014	05/04/2019	Acord Junta General d'accionistes
Francesc Xavier Vives Torrents		Independent	Conseller Coordinador Independent	05/06/2008	23/04/2015	Acord Junta General d'accionistes
Marcelino Armenter Vidal		Dominical	Conseller	05/04/2019	05/04/2019	Acord Junta General d'accionistes
Fundación Caja Canarias	Natalia Aznárez Gómez	Dominical	Conseller	23/02/2017	06/04/2017	Acord Junta General d'accionistes
María Teresa Bassons Boncompte		Dominical	Conseller	26/06/2012	05/04/2019	Acord Junta General d'accionistes
María Verónica Fisas Vergés		Independent	Conseller	25/02/2016	28/04/2016	Acord Junta General d'accionistes
Alejandro García-Bragado Dalmau		Dominical	Conseller	01/01/2017	06/04/2017	Acord Junta General d'accionistes
Cristina Garmendia Mendizábal		Independent	Conseller	05/04/2019	05/04/2019	Acord Junta General d'accionistes
Ignacio Garralda Ruiz de Velasco		Dominical	Conseller	06/04/2017	06/04/2017	Acord Junta General d'accionistes
María Amparo Moraleda Martínez		Independent	Conseller	24/04/2014	05/04/2019	Acord Junta General d'accionistes
John S. Reed		Independent	Conseller	03/11/2011	05/04/2019	Acord Junta General d'accionistes
Eduardo Javier Sanchiz Irazu		Independent	Conseller	21/09/2017	06/04/2018	Acord Junta General d'accionistes
José Serna Masía		Dominical	Conseller	30/06/2016	06/04/2017	Acord Junta General d'accionistes
Koro Usarraga Unsain		Independent	Conseller	30/06/2016	06/04/2017	Acord Junta General d'accionistes

El secretari general i del Consell, Óscar Calderón de Oya, no té la condició de conseller.



NOMBRE TOTAL DE CONSELLERS

16

>> BAIXES EN EL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ DURANT L'EXERCICI:

Nom o denominació social del conseller	Categoria del conseller en el moment de cessament	Data de l'últim nomenament	Data de baixa	Comissions especialitzades de què era membre	Indiqui si la baixa s'ha produït abans del final del mandat
Alain Minc	Independent	24/04/2014	05/04/2019	Comissió d'Auditoria i Control Comissió de Nomenaments	No
Juan Rosell Lastortras	Independent	24/04/2014	05/04/2019	Comissió de Retribucions	No
Antonio Sainz de Vicuña y Barroso	Independent	24/04/2014	05/04/2019	Comissió de Riscos Comissió Executiva	No
Javier Ibarz Alegría	Dominical	26/06/2012	05/04/2019	Comissió Executiva	No



>> **QUADRES SOBRE ELS MEMBRES DEL CONSELL I LA SEVA DIFERENT CATEGORIA:**
 >> **CONSELLERS EXECUTIUS** >> **CONSELLERS EXTERNs DOMINICALS**

GONZALO GORTÁZAR
 Conseller Delegat

>>  **Educació**

Llicenciat en Dret i en Ciències Empresarials per la Universitat Pontifícia Comillas (ICADE) i màster en Administració d'Empreses per INSEAD.

>>  **Trajectòria professional**

Abans del seu nomenament com a conseller delegat el 2014, va ser director general de Finances de CaixaBank i conseller director general de Critería CaixaCorp (2009-2011).

Anteriorment, va ocupar diversos càrrecs en la divisió de Banca d'Inversió de Morgan Stanley, així com diverses responsabilitats en banca corporativa i d'inversió a Bank of America.

Així mateix, ha estat vicepresident 1r de Repsol, i conseller d'Inbursa, Erste Bank, SegurCaixa Adeslas, Abertis, Port Aventura i Saba.

>>  **Altres càrrecs actuals**

President de VidaCaixa i conseller de Banco BPI.

>> **NOMBRE TOTAL DE CONSELLERS EXECUTIUS**

1

>> **% SOBRE EL TOTAL DEL CONSELL**

6,25

JORDI GUAL
 President

>>  **Educació**

Doctor en Economia per la Universitat de Califòrnia (Berkeley), catedràtic d'Economia d'IESE Business School i Research Fellow del Center for Economic Policy Research (CEPR).


>>  **Trajectòria professional**

Es va incorporar al Grup "la Caixa" el 2005, on, abans d'assumir la presidència de CaixaBank, va ser economista en cap i director executiu de Planificació Estratègica i Estudis, així com director general de Planificació i Desenvolupament Estratègic a CriteríaCaixa. Ha estat membre del Consell d'Administració de Repsol, conseller econòmic en la Direcció General d'Afers Econòmics i Financers de la Comissió Europea i professor visitant en la Universitat de Califòrnia (Berkeley), la Universitè Libre de Bruxelles i la Barcelona Graduate School of Economics.


>>  **Altres càrrecs actuals**

Membre del Consell d'Administració de Telefónica i del Consell de Vigilància d'Erste Bank. Així mateix, és president de FE-DEA, vicepresident del Cercle d'Economia i de la Fundació Cotec per a la Innovació, i membre dels Patronats de la Fundació CEDE, el Real Instituto Elcano i la Fundació Barcelona Mobile World Capital.

TOMÁS MUNIESA
 Vicepresident

>>  **Educació**


Llicenciat en Ciències Empresarials i màster en Administració d'Empreses per ESA-DE.

>>  **Trajectòria professional**

L'any 1976 va entrar a "la Caixa", el 1992 fou nomenat director general adjunt i el 2011, director general del Grup Assegurador i Gestió d'Actius de CaixaBank, fins al novembre del 2018.

Va ser vicepresident executiu i CEO de VidaCaixa (1997-2018).

Prèviament va ser president de MEF, vicepresident de BME, vicepresident 2n d'UNESPA, conseller i president de la Comissió d'Auditoria del Consorci de Compensació d'Assegurances, conseller de Vithas Sanidad i conseller suplent d'Inbursa.

>>  **Altres càrrecs actuals**

Vicepresident de VidaCaixa i SegurCaixa Adeslas, així com membre del Patronat d'ESADE Fundació i conseller d'Allianz Portugal.

MARCELINO ARMENTER
 Conseller dominical

>>  **Educació**

Llicenciat i màster en Administració d'Empreses per ESADE.

>>  **Trajectòria professional**

Va començar la seva carrera professional en Arthur Andersen i més endavant va incorporar-se a Hidroelèctrica de Catalunya.

Des del 1985 ha desenvolupat la seva trajectòria vinculat al Grup "la Caixa", on ha exercit els càrrecs de director d'Auditoria i Control Intern (1985-1988), director d'àrea de Participades (1988-1995), conseller delegat de Banco Herrero (1995-2001), director general de CaixaHolding (2001-2007), director general adjunt executiu de "la Caixa" (2007-2011) i director general de Riscos de CaixaBank (2011-2013).

Avui dia és conseller delegat i membre de la Comissió Executiva de CriteríaCaixa, i anteriorment va ser-ne el director general. Va ser conseller de Grupo Financiero Inbursa (2017-2019).

>>  **Altres càrrecs actuals**

Membre del Consell d'Administració de Naturgy i Immo CriteríaCaixa, president i conseller delegat de Mediterrànea Beach & Golf Community, conseller delegat de Caixa Capital Risc i membre del Consell de Saba Infraestructuras.

>> **CONSELLERS EXTERNES DOMINICALS**

FUNDACIÓ CAJACANARIAS
Representada per
Natalia Aznárez
Conseller dominical

>>  **Educació**

Llicenciada en Ciències Empresarials en Direcció Comercial per la Universitat de Màlaga i diplomada en Comptabilitat i Finances per la Universitat de La Laguna.

>>  **Trajectòria professional**

Va començar la seva activitat professional col·laborant amb la Direcció General de REA METAL WINDOWS. El 1990 va entrar en el departament de màrqueting de CajaCanarias, el 1993 per dirigir-ne el segment de Particulars, i el 2008 va ser designada subdirectora de CajaCanarias (el 2010 en va assumir la Direcció General Adjunta). Després del traspàs d'actius i passius a Banca Cívica, va assumir la Direcció General de CajaCanarias. Des que l'entitat financera es va transformar en fundació, va exercir com a directora general fins al 30 de juny del 2016.

>>  **Altres càrrecs actuals**

Directora de la Fundació CajaCanarias, presidenta de la Comissió de Control del pla de pensions d'empleats de CajaCanarias, vicepresidenta de la Fundació Cristiano de Vera, secretària de la Fundació para el Desarrollo y Formación Empresarial CajaCanarias.

MARÍA TERESA BASSONS
Consellera dominical

>>  **Educació**

Llicenciada en Farmàcia per la Universitat de Barcelona, especialitzada en Farmàcia Hospitalària.

>>  **Trajectòria professional**

Exerceix la seva activitat professional com a titular d'oficina de farmàcia. Ha estat vicepresidenta del Col·legi Oficial de Farmacèutics de Barcelona (1997-2004) i secretària general del Consell de Col·legis de Farmacèutics de Catalunya (2004-2008), membre del Consell Assessor sobre Tabaquisme de la Generalitat de Catalunya (1997-2006) i del Comitè Assessor de Bioètica de la Generalitat de Catalunya (2005-2008), i directora del Congrés - Mostra INFARMA en la Fira de Barcelona (1995, 1997) i de les publicacions Circular Farmacèutica i L'Informatiu del COFB.

Ha estat consellera a "la Caixa" (2005-2014), Critería CaixaHolding (2011-2012), patrona de la Fundació "la Caixa" (2014-2016) i membre del Comitè Consultiu de Caixa Capital Risc fins al 2018.

Ha estat membre del Comitè Executiu i presidenta de la Comissió d'Empreses del sector de la salut de la Cambra de Comerç de Barcelona fins al maig del 2019 i membre de la Comissió Científica d'Oncolliga.

>>  **Altres càrrecs actuals**

Consellera de Bassline i de Laboratoris Ordesa i administradora de Terbas XXI SLU.

Membre de la Comissió Científica d'Oncolliga.

ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO
Conseller dominical

>>  **Educació**

Llicenciat en Dret per la Universitat de Barcelona i advocat de l'Estat.

>>  **Trajectòria professional**

El 1984, en excedència de l'Advocacia de l'Estat, va passar a prestar serveis en la Borsa de Barcelona, on va exercir com a secretari del Consell, mantenint la seva activitat com a advocat. El 1994, va deixar la Borsa de Barcelona i va passar a assessorar "la Caixa". El 1995 va ser nomenat vicesecretari i, el 2003, secretari del Consell d'Administració. Així mateix, va ser vicepresident i vicesecretari del Patronat de la Fundació Bancària "la Caixa" (2014-2016). Per la seva banda, a CaixaBank va exercir com a secretari (no membre) del Consell d'Administració (2009-2016) i com a secretari general (2011-2014).

Va ser secretari del Consell d'Administració, entre d'altres, de La Maquinista Terrestre y Marítima, Intelhorce, Hilaturas Gossipyum, Abertis Infraestructuras, Inmobiliaria Colonial i Agbar. Així mateix, va ser conseller de Gas Natural.

>>  **Altres càrrecs actuals**

Vicepresident 1r de CriteríaCaixa i membre del Consell d'Administració de Saba Infraestructuras.

IGNACIO GARRALDA
Conseller dominical

>>  **Educació**

Llicenciat en Dret per la Universitat Complutense de Madrid. Notari en excedència des del 1989.

>>  **Trajectòria professional**

Va iniciar la seva carrera professional com a corredor col·legiat de comerç (1976-1982), després va passar a ser agent de canvi i borsa (1982-1989). Va ser soci fundador d'AB Asesores Bursátiles, vicepresident fins al 2001, vicepresident de Morgan Stanley Dean Witter (1999-2001), president de Bancoval (1994-1996) i conseller de la Societat Rectora de la Borsa de Madrid (1991-2009).

És president i conseller delegat de Mutua Madrileña Automovilista, membre del Consell d'Administració des del 2002 i membre de la Comissió Executiva des del 2004, i actualment n'exerceix com a president, així com president de la Comissió d'Inversions.

>>  **Altres càrrecs actuals**

Vicepresident 1r de BME, conseller d'Endesa, i president de la seva Comissió d'Auditoria des del 2016. A més, és president de la Fundació Mutua Madrileña, membre del Patronat de la Fundació Princesa de Asturias, del Museu Reina Sofia, de Pro Real Academia Española i de la Fundació d'Ajuda contra la Drogoaddicció.

>> **CONSELLERS EXTERNS DOMINICALS**

JOSÉ SERNA
Conseller dominical

>>  **Educació**

Llicenciat en Dret per la Universitat Complutense de Madrid. Advocat de l'Estat (en excedència) i notari (fins al 2013).

>>  **Trajectòria professional**

El 1971 va ingressar en el Cos d'Advocats de l'Estat fins a la seva excedència el 1983. Assessor jurídic de la Borsa de Madrid (1983-1987). Agent de canvi i borsa a Barcelona (1987). President de la Societat Promotora de la nova Borsa de Barcelona (1988) i president de la Borsa de Barcelona (1989-1993).

President de la Societat de Borses d'Espanya (1991-1992) i vicepresident de MEFF. També va ser vicepresident de la Fundació Barcelona Centre Financer i de la Sociedad de Valores y Bolsa Interdealers, SA.

El 1994 es va incorporar com a agent de canvi i borsa en la Borsa de Barcelona.

Notari de Barcelona (2000-2013). Així mateix, va ser conseller d'Endesa (2000-2007) i de societats del seu Grup.

>> **NOMBRE TOTAL DE CONSELLERS DOMINICALS**

8

>> **% SOBRE EL TOTAL DEL CONSELL**

50

>> **CONSELLERS EXTERNS INDEPENDENTS**

XAVIER VIVES
Conseller independent coordinador

>>  **Educació**

Professor d'Economia i Finances d'IESE Business School. Doctor en Economia per la Universitat de Califòrnia (Berkeley).

>>  **Trajectòria professional**

Ha estat catedràtic d'Estudis Europeus a INSEAD (2001-2005); director de l'Institut d'Anàlisi Econòmica del CSIC (1991-2001), i professor visitant en les universitats de Califòrnia (Berkeley), Harvard, Nova York (càtedra Rei Joan Carles I) i Pennsylvania, així com en la Universitat Autònoma de Barcelona i la Universitat Pompeu Fabra.

Ha assessorat el Banc Mundial, el Banc Interamericà de Desenvolupament, el Banc de la Reserva Federal de Nova York, la Comissió Europea (conseller especial del vicepresident de la UE i comissari de la Competència), la Generalitat de Catalunya com a membre del CAREC, i empreses internacionals. Ha estat president de l'Associació Espanyola d'Economia i d'EARIE (European Association for Research in Industrial Economics) i vicepresident de l'Associació Espanyola d'Economia Energètica, així com Duisenberg Fellow del BCE.

>>  **Altres càrrecs actuals**

Membre de l'Academia Europaea; Research Fellow del CESifo i del Center for Economic Policy Research; Fellow de l'European Economic Association i de l'Econometric Society.

MARÍA VERÓNICA FISAS
Consellera independent

>>  **Educació**

Llicenciada en Dret i màster en Administració d'Empreses per EAE.

>>  **Trajectòria professional**

L'any 2009 va passar a ser membre de la Junta Directiva de Stanpa, Associació Nacional de Perfumeria i Cosmètica, i el 2019 es va convertir en presidenta de Stanpa i, alhora, en presidenta de la Fundació Stanpa.

>>  **Altres càrrecs actuals**

Consellera delegada de Natura Bissé i directora general del Grup des del 2007. Des del 2008 és patrona de la Fundació Ricardo Fisas Natura Bissé.

CRISTINA GARMENDIA
Consellera independent

>>  **Educació**

Llicenciada en Ciències Biològiques en l'especialitat de Genètica, doctora en Biologia Molecular pel Centre de Biologia Molecular Severo Ochoa de la Universitat Autònoma de Madrid i MBA per l'IESE, Universitat de Navarra.

>>  **Trajectòria professional**

Ha estat ministra de Ciència i Innovació del Govern d'Espanya durant la IX Legislatura (2008-2011).

Ha estat vicepresidenta executiva i directora financera del Grup Amasua, presidenta de l'Associació d'Empreses Biotecnològiques (ASEBIO) i membre de la junta directiva de la Confederació Espanyola d'Organitzacions Empresarials (CEOE), així com membre dels òrgans de govern, entre altres societats, de Science & Innovation Link Office, Naturgy, Corporación Financiera Alba i Pelayo Mutua de Seguros, i presidenta de Genetrix.

>>  **Altres càrrecs actuals**

És consellera de Compañía de Distribución Integral Logista Holdings, Mediaset, Ysios Capital Partners i Satlantis Microsats. Així mateix, és presidenta de la Fundació COTEC, membre de la Fundació España Constitucional i SEPI, i membre del Consell Assessor de la Fundació Mujeres por África, així com membre del Consell Social de la Universitat de Sevilla.

>> **CONSELLERS EXTERNS INDEPENDENTS**

MARÍA AMPARO MORALEDA
Consellera independent

>>  **Educació**

Enginyera superior industrial per ICAI i PDG per l'IESE.

>>  **Trajectòria professional**

Va ser directora d'Operacions per a l'àrea Internacional d'Iberdrola amb responsabilitat sobre el Regne Unit i els Estats Units (2009-2012) i va dirigir Iberdrola Ingeniería y Construcción (2009-2011). Així mateix, ha estat membre del Consell d'Administració de Faurecia (2012-2017).

Anteriorment, va estar vinculada al Grup IBM: va ser presidenta executiva d'IBM per a Espanya i Portugal (2001-2009), i més tard va ampliar la zona sota la seva responsabilitat a Grècia, Israel i Turquia (2005-2009). Abans d'això, va ser executiva adjunta del president d'IBM Corporation (2000-2001), directora general d'INSA (filial d'IBM Global Services) (1998-2000) i directora de Recursos Humans per a EMEA d'IBM Global Services (1995-1997).

>>  **Altres càrrecs actuals**

Consellera independent a Solvay, Airbus Group i Vodafone.

Així mateix, és membre del Consell Recor del CSIC, del Consell Assessor de SAP Ibèrica, Spencer Stuart i KPMG, així com acadèmica de número de la Real Acadèmia de Ciències Econòmiques i Finances, membre de l'Acadèmia de Ciències Socials i del Medi Ambient d'Andalusia, el Patronat de l'MD Anderson Cancer Center de Madrid i l'International Advisory Board de l'IE.

JOHN S. REED
Conseller independent

>>  **Educació**

Llicenciat en Filosofia, Lletres i Ciència en el Washington and Jefferson College i el Massachusetts Institute of Technology (MIT).

>>  **Trajectòria professional**

Va ser tinent del Cos d'Enginyers de l'Exèrcit dels Estats Units (1962-1964) i posteriorment va mantenir una vinculació durant 35 anys amb Citibank/Citicorp i Citigroup, els últims setze com a president, abans de jubilar-se l'any 2000. Posteriorment, va tornar a treballar com a president de la Borsa de Nova York (2003-2005) i va ocupar el càrrec de president de la Corporació del MIT (2010-2014).

>>  **Altres càrrecs actuals**

President del Consell d'American Cash Exchange i del Boston Athenaeum, així com fideïcomissari de l'NBER. És membre de la Junta de l'Acadèmia Americana d'Arts i Ciències i de la Societat Filosòfica Americana.

EDUARDO JAVIER SANCHIZ
Conseller independent

>>  **Educació**

Llicenciat en Ciències Econòmiques i Empresarials per la Universitat de Deusto i màster en Administració d'Empreses per l'IE.

>>  **Trajectòria professional**

Vinculat a Almirall des del 2004, conseller delegat (2011-2017). Prèviament, va ocupar els càrrecs de director executiu de Desenvolupament Corporatiu i Finances i CFO, i és membre del Consell d'Administració des del 2005 i de la Comissió de Dermatologia des del 2015.

Amb anterioritat, va exercir diversos càrrecs a la farmacèutica americana Eli Lilly & Co. Entre els càrrecs rellevants, s'hi inclouen director general a Bèlgica i a Mèxic, així com director executiu per a l'àrea de negoci que aglutina els països del centre, nord, est i sud d'Europa.

Ha estat membre del Consell de la Cambra Americana de Comerç a Mèxic i del Consell de l'Associació d'Indústries Farmacèutiques en diversos països d'Europa i Llatinoamèrica.

>>  **Altres càrrecs actuals**

És membre del Consell d'Administració del laboratori Pierre Fabre i del seu Comitè Estratègic.

KORO USARRAGA
Consellera independent

>>  **Educació**

Llicenciada i màster en Administració d'Empreses per ESADE.

PADE per IESE. Membre del Registre Oficial d'Auditors de Comptes.

>>  **Trajectòria professional**

Va treballar durant vint anys en Arthur Andersen, i el 1993 va ser nomenada sòcia de la divisió d'auditoria.

L'any 2001 va assumir la responsabilitat de la Direcció General Corporativa d'Occidental Hotels & Resorts. Va ser directora general de Renta Corporación i membre del Consell d'Administració d'NH Hotel Group (2015-2017).

>>  **Altres càrrecs actuals**

Consellera de Vocento i administradora de Vehicle Testing Equipment i de 2005 KP Inversiones.

>> **NOMBRE TOTAL DE CONSELLERS INDEPENDENTS**

7

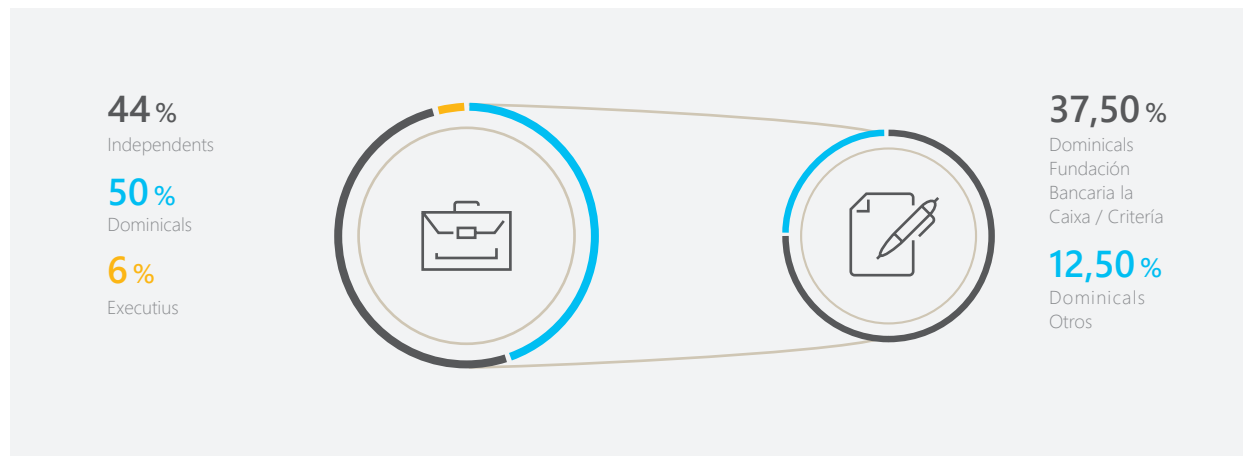
>> **% TOTAL DEL CONSELL**

43,75

Cristina Garmendia Mendizábal és membre del Consell Assessor de Banca Privada de CaixaBank. La remuneració percebuda per la seva pertinença al Consell Assessor en l'exercici 2019, des que és consellera, assoleix els vuit mil euros, i no es considera significativa.

No consta que cap altre conseller independent percebi de CaixaBank o del seu grup cap quantitat o benefici per concepte diferent a la seva remuneració com a conseller, ni que mantingui cap relació de negoci amb CaixaBank o el seu grup en nom propi o com a accionista significatiu, conseller o alt directiu d'una altra entitat.

Perfil dels membres del Consell¹



Informació relativa al nombre de conselleres al tancament dels últims quatre exercicis (C.1.4)

	Nombre de conselleres				% sobre el total de consellers de cada categoria			
	Exercici 2019	Exercici 2018	Exercici 2017	Exercici 2016	Exercici 2019	Exercici 2018	Exercici 2017	Exercici 2016
Executives	0	0		0	0,00	0,00	0,00	0,00
Dominicals	2	2	2	1	25,00	25,00	28,57	16,67
Independents	4	3	3	3	57,14	33,33	33,33	37,50
Altres d'externes	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 diversitat (C.1.5., C.1.6., C.1.7.)

CaixaBank té una Política de selecció, diversitat i avaluació de la idoneïtat dels consellers i dels membres de l'alta direcció i altres titulars de funcions clau (d'ara endavant, la "Política"), que va ser aprovada pel Consell d'Administració el dia 20 de setembre del 2018.

Aquesta Política té per objecte, entre d'altres, assegurar una diversitat adequada en la composició del Consell d'Administració que permeti garantir un ampli conjunt de coneixements, qualitats, punts de vista i experiències al si del Consell, contribuint a promoure opinions diverses i independents, i un procés de presa de decisions sòlid i madur.

També és objectiu de la Política vetllar per una diversitat adequada en la composició del Consell, especialment de gènere, així com, si escau, de formació i experiència professional, edat i origen geogràfic. Respectar el principi de no discriminació i igualtat de tracte constitueix, per tant, un element fonamental de la Política així com dels procediments per a la selecció i l'avaluació de la idoneïtat dels consellers de CaixaBank.

Els procediments de selecció de membres del Consell d'Administració no presenten cap biaix que obstaculitzi la selecció de dones per als càrrecs esmentats al si de la Societat. Així mateix, l'article 15 del Reglament del Consell d'Administració estableix com a funcions assignades a la Comissió de Nomenaments la d'informar el Consell sobre les qüestions de diversitat de gènere i vetllar perquè els procediments de selecció dels seus membres afavoreixin la diversitat d'experiències i coneixements, i facilitin la selecció de conselleres; establir un objectiu de representació per al sexe menys representat en el Consell d'Administració, i elaborar les orientacions sobre com s'ha d'assolir aquest objectiu, vetllant en qualsevol cas pel compliment de la política de diversitat aplicada en relació amb el Consell d'Administració, de la qual cosa dona compte en l'ÍAGC.

La diversitat adequada en la composició del Consell es té en compte durant tot el procés de selecció i avaluació de la idoneïtat a CaixaBank, i es valora, en particular, la diversitat de gènere.

La Comissió de Nomenaments, quan analitza i proposa els perfils de candidats per proveir els llocs del Consell d'Administració, té en compte les qüestions de diversitat de gènere.

En particular, s'apliquen les mesures següents:

- En els procediments de selecció i reelecció de consellers, en fer l'avaluació de la idoneïtat es pondera l'objectiu d'afavorir la diversitat de gènere, coneixements, formació i experiència professional, edat i origen geogràfic en la composició del Consell.
- En tot moment, el Consell d'Administració i la Comissió de Nomenaments vetllen perquè hi hagi un equilibri adequat de coneixements i experiències, tenint també en compte que es faciliti la selecció de candidats del sexe menys representat i s'eviti qualsevol classe de discriminació pel que fa a això.
- En l'avaluació anual de la composició i les competències del Consell d'Administració es tenen en compte els aspectes de diversitat indicats amb anterioritat i, en particular, el percentatge de membres del Consell del sexe menys representat, amb l'objectiu d'acomplir la recomanació 14 del Codi de bon govern sobre la presència femenina en els consells d'administració. A aquests efectes, la Comissió de Nomenaments ha de documentar el grau de compliment d'aquest objectiu així com d'aquells altres que, si escau, s'hagin considerat pertinents, i indicar, en cas d'incompliment, les raons, les mesures per solucionar-ho i el calendari d'actuacions.
- Així mateix, la Comissió de Nomenaments, amb l'assistència de la Secretaria General i del Consell, tenint en compte l'equilibri de coneixements, experiència, capacitat i diversitat necessaris i existents en el Consell d'Administració, elabora i actualitza una matriu de competències, que aprova el Consell d'Administració. Igualment, la diversitat adequada en la composició del Consell s'ha tingut en compte durant tot el procés de selecció i avaluació de la idoneïtat a CaixaBank, i s'ha valorat, en particular, la diversitat de gènere i la de formació i experiència professional, edat i origen geogràfic.

Pel que fa a l'exercici 2019, el Consell, previ informe de la Comissió de Nomenaments, ha considerat que té una composició satisfactòria amb un equilibri adequat de coneixements i experiències entre els seus membres, tant en el sector financer com en altres àmbits que s'estimen rellevants per garantir el correcte govern de l'entitat de crèdit i un conjunt d'experiències que aporten suficients punts de vista de caràcter complementari.

En la verificació del compliment de la Política de selecció de consellers, la Comissió de Nomenaments ha conclòs que es considera adequada l'estructura, la mida i la composició del Consell d'Administració, en particular pel que fa a la diversitat de gènere i la de formació i experiència professional, edat i origen geogràfic, d'acord amb la verificació efectuada del compliment de la Política de selecció, així com també tenint en compte la reavaluació individual de la idoneïtat de cada conseller que la Comissió de Nomenaments ha dut a terme, cosa que ha permès concloure que el Consell d'Administració en el seu conjunt és idoni en termes de composició.

Quant a això, el Consell considera convenient continuar amb la voluntat de reduir la seva mida complint en tot moment els objectius de diversitat establerts en la Política, especialment pel que fa a la diversitat de gènere, i respectant igualment les condicions relatives a la composició del Consell d'Administració de CaixaBank establertes pel Banc Central Europeu per a la desconsolidació a efectes prudencials de Criteriacaixa a CaixaBank.

Pel que fa a la diversitat de gènere, es destaca l'increment progressiu realitzat en els últims exercicis, de manera que les dones assoleixen el 37,50% del total de membres del Consell el 2019. Aquest percentatge està en línia amb l'objectiu fixat per la Comissió de Nomenaments, d'acord amb el qual el 2020 el nombre de conselleres ha de representar, almenys, el 30% del total de membres del Consell d'Administració, d'acord amb la recomanació 14 del Codi de bon govern. És voluntat del Consell mantenir com a objectiu durant el 2020 el compliment de la recomanació 14 del Codi, de manera que el percentatge de conselleres se situï per damunt del 30%.

Al tancament de l'exercici 2019, les dones representen el 37,50% del total de consellers, el 57,14% dels consellers independents i el 25% dels consellers dominicals.

La Comissió Executiva està composta en un 33,33% per conselleres. El 33,33% dels membres de la Comissió de Nomenaments i el 66,66% dels membres de la Comissió de Retribucions són dones, i la presidència d'aquesta última Comissió és exercida per una consellera.

La Comissió de Riscos té entre els seus membres dues conselleres, que representen el 66,66%. La Comissió d'Auditoria i Control està composta en un 33,33% per conselleres, i la presidència l'exerceix una consellera.

Així mateix, la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital està composta en un 40% per conselleres. És a dir, en totes les comissions de la Societat hi ha presència de dones.

Per tot això, es pot dir que el Consell d'Administració de CaixaBank es troba en la franja alta de l'IBEX 35 pel que fa a la presència de dones, tal com s'aprecia en l'informe publicat per la CNMV sobre els informes de govern corporatiu de les entitats emissores de valors admesos a negociació en mercats regulats de l'exercici 2018 (la mitjana de les quals se situa en el 23,1% el 2018).

Consellers dominicals, representants d'accionistes amb **participació inferior al 3%** (C.1.8)

FUNDACIÓN BANCARIA CAJA NAVARRA, FUNDACIÓN CAJACANARIAS I FUNDACIÓN CAJA DE BURGOS

>> Justificació

Vigència del pacte d'accionistes descrit en l'apartat A.7, on es preveu el dret dels signants del pacte a proposar un conseller a CaixaBank.

MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA

>> Justificació

També consten en l'informe de la Comissió de Nomenaments al Consell, que integra, al seu torn i com a annex, l'informe del Consell sobre la proposta de nomenament del senyor Ignacio Garralda Ruiz de Velasco com a conseller dominical, que es va sotmetre i va ser aprovat per la Junta General d'Accionistes del 2017.

L'informe esmentat esgrimeix que la incorporació al Consell d'Administració de CaixaBank del senyor Garralda aportarà avantatges rellevants derivats de la seva gran experiència i qualificació i facilitarà, a més, un millor desenvolupament de l'aliança estratègica actual entre el Grup CaixaBank i el Grup Mutua Madrileña.



No s'han rebut ni atès peticions formals de presència en el Consell procedents d'accionistes amb una participació accionarial igual o superior a la d'altres a instàncies dels quals s'hagin designat consellers dominicals.

Facultats delegades del Consell (C.1.9)

» GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE

Es deleguen totes les facultats legalment i estatutàriament delegables, sens perjudici de les limitacions establertes en el Reglament del Consell d'Administració per a la delegació de facultats que, en tot cas, apliquen a efectes interns.

» COMISSIÓ EXECUTIVA

La Comissió Executiva té delegades totes les competències i facultats legalment i estatutàriament delegables. A efectes interns, la Comissió Executiva té les limitacions establertes en l'article 4 del Reglament del Consell d'Administració.

Càrrecs exercits pels consellers en altres societats del Grup CaixaBank (C.1.10)

Nom o denominació social del conseller	Denominació social de l'entitat del grup	Càrrec	Té funcions executives?
Tomás Muniesa Arantegui	VidaCaixa, S.A., de Seguros y Reaseguros	Vicepresident	No
Gonzalo Gortázar Rotaeche	VidaCaixa, S.A., de Seguros y Reaseguros	President	No
Gonzalo Gortázar Rotaeche	Banco BPI, S.A.	Conseller	No

Càrrecs exercits pels consellers en altres societats cotitzades (C.1.11 i C.1.12)

Nom o denominació social del conseller	Denominació social de l'entitat cotitzada	Càrrec
Ignacio Garralda Ruiz de Velasco	Endesa, S.A.	Conseller
Ignacio Garralda Ruiz De Velasco	BME Holding, S.A.	Vicepresident 1r
Jordi Gual Solé	Erste Group Bank, AG.	Membre del Consell de Vigilància
Jordi Gual Solé	Telefónica, S.A.	Conseller
María Amparo Moraleda Martínez	Solvay, S.A.	Consellera
María Amparo Moraleda Martínez	Airbus Group, S.E.	Consellera
María Amparo Moraleda Martínez	Vodafone Group Plc	Consellera
Marcelino Armenter Vidal	Naturgy Energy Group, S.A.	Conseller
Cristina Garmendia Mendizábal	Mediaset España Comunicación, S.A.	Consellera
Cristina Garmendia Mendizábal	Compañía de Distribución Integral Logista Holdings, S.a.	Consellera
Koro Usarraga Unsain	Vocento, S.A.	Consellera

La informació sobre consellers i càrrecs ostentats en consells d'altres societats cotitzades es refereix al tancament de l'exercici.

Pel que fa al càrrec ostentat pel senyor Jordi Gual Solé a Erste Group Bank, AG, la seva nomenclatura precisa és membre del Consell de Vigilància. No obstant això, per limitacions del formulari electrònic, en l'annex estadístic està indicat com a conseller.

La Societat ha establert regles sobre el nombre màxim de consells de societats de què poden formar part els seus consellers, segons s'estableix en l'article 32.4 del Reglament del Consell d'Administració. Els consellers de CaixaBank hauran d'observar les limitacions relatives a la pertinença a consells d'administració que estableixi la normativa vigent d'ordenació, supervisió i solvència d'entitats de crèdit.

Funcionament del Consell (C.1.15, C.1.20, C.1.24, C.1.25, C.1.26, C.1.27, C.1.28, C.1.29 i C.1.35)

Modificacions en el Reglament del Consell

En la seva sessió del 21 de febrer del 2019, el Consell d'Administració de CaixaBank va acordar modificar l'apartat 4 de l'article 15 del Reglament del Consell d'Administració, la finalitat del qual era establir expressament que les actes de la Comissió de Nomenaments i de la Comissió de Retribucions es remetin o lliurin a tots els membres del Consell d'Administració en comptes de quedar a la seva disposició en la Secretaria de la Societat. D'aquesta manera, s'aplica el mateix règim que regeix per a les actes de la Comissió d'Auditoria i Control i de la Comissió de Riscos.

En compliment del que disposa l'article 529 de la Llei de societats de capital, les modificacions es van comunicar a la Comissió Nacional del Mercat de Valors ("CNMV"), es van elevar a públic i es van inscriure en el Registre Mercantil. Una vegada inscrites en el Registre Mercantil el 3 de juliol del 2019, els textos complets van ser publicats per la CNMV i per CaixaBank, SA al seu lloc web corporatiu (www.CaixaBank.com).

Delegació del vot

Pel que fa a les normes sobre la delegació de vot, hi ha la previsió de l'article 17 del Reglament del Consell, que estableix que els consellers hauran d'assistir personalment a les reunions del Consell. No obstant això, quan no ho puguin fer personalment, procuraran atorgar la seva representació per escrit i amb caràcter especial per a cada sessió a un altre membre del Consell incloent-hi les instruccions oportunes. Els consellers no executius només podran atorgar la seva representació a un altre conseller no executiu, per bé que en el cas dels consellers independents només podran fer-ho a favor d'un altre conseller independent.

Així mateix, es disposa en la regulació interna que la representació es podrà conferir per qualsevol mitjà postal, electrònic o per fax sempre que quedi assegurada la identitat del conseller.



No obstant tot l'anterior, perquè el representant pugui atènyer-se al resultat del debat en el Consell, és habitual que les representacions, quan tenen lloc, sempre d'acord amb els condicionaments legals, no es produeixin, en general, amb instruccions específiques. Aquesta situació té lloc de manera coherent amb el que estableix la Llei sobre les facultats del president del Consell, al qual s'atribueix, entre d'altres, la d'estimular el debat i la participació activa dels consellers durant les sessions, salvaguardant la seva presa de posicions lliure.

Presa de decisions

No s'exigeixen majories reforçades, diferents de les legals, en cap tipus de decisió.

El Consell d'Administració ha celebrat dotze reunions, així com una sessió de treball "off-site" el 26 de setembre.



A CaixaBank, durant l'exercici 2019, el nombre total de no assistències de consellers es va limitar a quatre absències, i es van considerar com a no assistència les delegacions sense instruccions específiques. Les no assistències es produeixen en els casos d'impossibilitat d'assistir-hi, i les representacions, quan es donen, no es produeixen, en general, amb instruccions específiques per tal que el representant pugui atènyer-se al resultat del debat en el Consell.

Per tant, el percentatge de no assistències sobre el total de vots durant l'exercici 2019 és del 2,11%, tenint en compte que s'han considerat com a no assistència les delegacions sense instruccions específiques.

Reunions del conseller coordinador sense l'assistència ni la representació de cap conseller executiu:

» **NOMBRE DE REUNIONS** **4**

El conseller coordinador no es va introduir a CaixaBank per tenir un president executiu, sinó com una garantia més en el procés de desconsolidació amb l'anterior soci de control. Per aquesta raó, dedica més temps als consellers independents. El 2019 ha mantingut dues reunions amb els consellers independents, una amb els consellers dominicals i una altra amb els consellers microdominicals. Es ret compte de totes les reunions en el Consell d'Administració, on es debaten les propostes de millora.

Reunions de les diferents comissions del Consell:

» **NOMBRE DE REUNIONS DE LA COMISSIÓ EXECUTIVA** **19**

» **NOMBRE DE REUNIONS DE LA COMISSIÓ D'AUDITORIA I CONTROL** **18**

» **NOMBRE DE REUNIONS DE LA COMISSIÓ DE NOMENAMENTS** **8**

» **NOMBRE DE REUNIONS DE LA COMISSIÓ DE RETRIBUCIONS** **9**

» **NOMBRE DE REUNIONS DE LA COMISSIÓ DE RISCOS** **15**

» **NOMBRE DE REUNIONS DE LA COMISSIÓ D'INNOVACIÓ, TECNOLOGIA I TRANSFORMACIÓ DIGITAL** **1**

Informació

Hi ha un procediment perquè els consellers puguin disposar de la informació necessària per preparar les reunions dels òrgans d'administració amb prou temps.

D'acord amb el que estableix l'article 22 del Reglament del Consell, en l'acompliment de les seves funcions, el conseller té el deure d'exigir a la Societat, i el dret de recollir-ne, la informació necessària que li serveixi per al compliment de les seves obligacions. Per fer-ho, el conseller haurà de sol·licitar informació sobre qualsevol aspecte de la Societat i examinar els seus llibres, registres, documents i resta de documentació. El dret d'informació s'estén a les societats participades sempre que això sigui possible.

El Consell i l'auditoria (C.1.27, C.1.28, C.1.30, C.1.31, C.1.32, C.1.33 i C.1.34)

La relació amb el mercat i independència dels auditors externs

Quant a les relacions amb els subjectes que intervenen en els mercats, la Societat actua d'acord amb els principis de la transparència i la no-discriminació presents en la legislació aplicable i segons el que disposa el Reglament del Consell d'Administració, que estableix que s'informarà el públic de manera immediata sobre tota informació rellevant a través de les comunicacions a la CNMV i del lloc web corporatiu. Quant a la relació amb analistes i bancs d'inversió, el Departament de Relació amb Inversors coordina la relació de la Societat amb analistes, accionistes i inversors institucionals, i gestiona les seves peticions d'informació per tal d'assegurar a tothom un tracte equitatiu i objectiu.

En aquest sentit, d'acord amb la recomanació 4 del Codi de bon govern de les societats cotitzades, el Consell d'Administració de la Societat, en el marc de la seva competència general de determinar les polítiques i estratègies generals de la Societat, va aprovar, en la sessió del 30 de juliol del 2015, la Política d'informació, comunicació i contactes amb accionistes, inversors institucionals i assessors de vot, disponible al web corporatiu de la Societat.

La sol·licitud s'ha de dirigir al president del Consell, si té caràcter executiu, i si no al conseller delegat, el qual l'ha de fer arribar a l'interlocutor apropiat, i en cas que consideri que es tracta d'informació confidencial, haurà d'advertir el conseller d'aquesta circumstància així com del seu deure de confidencialitat.

Independentment d'això, en general, els documents que han de ser aprovats pel Consell i especialment aquells que per la seva extensió no es poden assimilar durant la sessió es remeten als membres del Consell amb antelació a les reunions de l'òrgan d'administració.

En el marc d'aquesta Política, i arran de les competències atribuïdes al conseller coordinador nomenat el 2017, li correspon mantenir contactes, quan sigui apropiat, amb inversors i accionistes per conèixer els seus punts de vista per tal de formar-se una opinió sobre les seves preocupacions, en particular, en relació amb el govern corporatiu de la Societat.

Així mateix, i d'acord amb la normativa interna, entre les competències atribuïdes legalment al ple del Consell d'Administració hi ha específicament la supervisió del procés de divulgació d'informació i les comunicacions relatives a la Societat, per la qual cosa li corresponen la gestió i la supervisió al nivell més alt de la informació subministrada als accionistes, als inversors institucionals i als mercats en general. En aquest sentit, el Consell d'Administració, a través dels òrgans i departaments corresponents, procura tutelar, protegir i facilitar l'exercici dels drets dels accionistes, dels inversors institucionals i dels mercats en general en el marc de la defensa de l'interès social, de conformitat amb els principis següents:

Transparència, igualtat de tracte i no-discriminació, informació contínua, afinitat amb l'interès social, avant-

guarda en l'ús de les noves tecnologies i compliment de la llei i de la normativa interna de CaixaBank.

Els principis anteriors són aplicables a la informació facilitada i a les comunicacions de la Societat amb els accionistes i inversors institucionals i a les relacions amb els mercats i amb les altres parts interessades, com ara, entre d'altres, entitats financeres intermediàries, gestores i dipositàries de les accions de la Societat, analistes financers, organismes de regulació i supervisió, assessors de vot (proxy advisors), agències d'informació i agències de qualificació creditícia (ràting).

En concret, la Societat tindrà presents de manera especial les regles sobre tractament de la informació privilegiada i de la informació rellevant que recullen tant la normativa aplicable com les normes de la Societat pel que fa a relacions amb els accionistes i comunicació amb els mercats de valors, contingudes en el Codi ètic i principis d'actuació de CaixaBank, en el Reglament intern de conducta de CaixaBank, SA en l'àmbit del mercat de valors i en el Reglament del Consell d'Administració de la Societat (també disponibles al web corporatiu).

Pel que fa als auditors externs, la Comissió d'Auditoria i Control, a més de la funció d'elevat al Consell d'Administració, per a la seva submissió a la Junta General d'Accionistes, la propostes de selecció, nomenament, reelecció i substitució de l'auditor extern, és l'encarregada d'establir les relacions oportunes amb l'auditor de comptes per rebre informació sobre aquelles qüestions que puguin posar en risc la independència de l'auditor, i qualsevol altres relacionades amb el procés de desenvolupament de l'auditoria de comptes. En qualsevol cas, la Comissió d'Auditoria i Control haurà de rebre

anualment dels auditors externs la declaració de la seva independència en relació amb la Societat o les entitats vinculades a aquesta directament o indirectament, així com la informació dels serveis addicionals de qualsevol classe oferts a aquestes entitats per l'esmentat auditor extern, o per les persones o entitats vinculades a l'auditor extern d'acord amb el que disposa la legislació sobre auditoria de comptes. Així mateix, la Comissió d'Auditoria i Control emetrà anualment, amb caràcter previ a l'emissió de l'informe d'auditoria de comptes, un informe en què s'expressarà una opinió sobre la independència de l'auditor de comptes. Aquest informe haurà de contenir, en qualsevol cas, la valoració de la prestació dels serveis addicionals esmentats anteriorment, individualment considerats i en el seu conjunt, diferents de l'auditoria legal i en relació amb el règim d'independència o amb la normativa reguladora d'auditoria.

Com a mecanisme addicional per assegurar la independència de l'auditor, l'article 45.4 dels Estatuts Socials estableix que la Junta General no pot revocar els auditors abans que finalitzi el període per al qual van ser nomenats, excepte en cas de causa justa. Així mateix, amb l'objectiu de garantir el compliment de la normativa aplicable i la independència dels treballs d'auditoria, la Societat disposa d'una Política de relació amb l'auditor extern.

Pel que fa als mecanismes concrets establerts per preservar la independència dels auditors externs, el Consell d'Administració de CaixaBank va aprovar en l'exercici 2018 la Política de relació amb els auditors externs. Aquesta política té com a objectiu adequar el procés de designació de l'auditor de comptes de CaixaBank, SA i el seu grup consolidat al nou marc normatiu i garantir que es faci mitjançant un procés imparcial i transparent i que

tant aquesta designació com el marc de relacions amb l'auditor es desenvolupa de conformitat amb la normativa aplicable.

Aquesta política recull, entre d'altres, els principis que han de regir la selecció, la contractació, el nomenament, la reelecció i el cessament de l'auditor de comptes de CaixaBank, així com el marc de relacions entre els dos.

La firma d'auditoria realitza altres treballs per a la Societat i el seu Grup diferents dels d'auditoria:

	SOCIETAT	SOCIETATS DEL GRUP	TOTAL
>> IMPORT D'ALTRES TREBALLS DIFERENTS DELS D'AUDITORIA (MILERS D'EUROS)	532	625	1.157
>> IMPORT TREBALLS DIFERENTS DELS D'AUDITORIA/IMPORT TREBALLS D'AUDITORIA (EN %)	32%	29%	30%



Nombre d'exercicis que fa que la firma actual d'auditoria s'encarrega de manera ininterrompuda de fer l'auditoria dels comptes anuals individuals o consolidats de la societat.



**NOMBRE D'ANYS
ININTERROMPUTS**

2

INDIVIDUALS

2

CONSOLIDATS



**NOMBRE D'EXERCICIS
AUDITATS PER LA FIRMA
ACTUAL D'AUDITORIA/
NOMBRE D'EXERCICIS
QUE LA SOCIETAT O EL
SEU GRUP HAN ESTAT
AUDITATS (EN %)**

10%

INDIVIDUALS

10%

CONSOLIDATS

Amb caràcter general, la Comissió d'Auditoria i Control és l'encarregada de vetllar per l'elaboració correcta de la informació financera i, entre les seves funcions, s'hi inclouen les següents, que, entre altres coses, miren d'evitar l'existència d'informes d'auditoria amb excepcions:

Pel que fa a la supervisió de la informació financera:

- i. informar la Junta General d'Accionistes sobre les qüestions que es plantegin en matèries que siguin competència de la Comissió i, en particular, sobre el resultat de l'auditoria, explicant com ha contribuït a la integritat de la informació financera i la funció que la Comissió ha exercit en aquest procés;
- ii. supervisar el procés d'elaboració i presentació de la informació financera preceptiva relativa a la Societat i, si escau, al Grup, revisant els comptes de la Societat, el compliment dels requisits normatius en aquesta matèria, la delimitació adequada del perímetre de consolidació i l'aplicació correcta dels principis de comptabilitat generalment acceptats.

I, en concret, conèixer, entendre i supervisar l'eficàcia del sistema de control intern de la informació financera (SCIIF), i presentar una conclusió sobre el seu grau de confiança i fiabilitat, així com informar les propostes de modificació de principis i criteris comptables suggerides per la direcció per tal de garantir la integritat dels sistemes d'informació comptable i financera, inclosos el control financer i operatiu, i el compliment de la legislació aplicable. La Comissió podrà presentar recomanacions o propostes al Consell d'Administració adreçades a salvaguardar la integritat de la informació financera preceptiva;

- iii. vetllar perquè el Consell d'Administració procuri presentar els comptes anuals a la Junta General d'Accionistes sense limitacions ni excepcions en l'informe d'auditoria i perquè, en el supòsit excepcional que hi hagi excepcions, tant el president de la Comissió com els auditors expliquin amb claredat als accionistes el contingut i l'abast d'aquestes limitacions o excepcions;

- iv. informar, amb caràcter previ, el Consell d'Administració sobre la informació financera, i no financera

relacionada, que la Societat hagi de fer pública periòdicament als mercats i als seus òrgans de supervisió.

Durant l'exercici 2019, la Societat no ha canviat d'auditor extern. L'informe d'auditoria dels comptes anuals de l'exercici anterior no presenta reserves o excepcions. Els comptes anuals individuals i consolidats que es presenten al Consell per a la seva formulació no estan prèviament certificats. Sens perjudici d'això, es fa constar que en el procés del sistema de control intern de la informació financera (SCIIF), els estats financers a 31 de desembre del 2019, que formen part dels comptes anuals, són objecte de certificació pel director executiu d'Intervenció, Control de Gestió i Capital de la Societat..

OPA (C.1.38)

La Societat no ha celebrat acords significatius que entrin en vigor, siguin modificats o concluduin en cas de canvi de control de la Societat arran d'una oferta pública d'adquisició, i els seus efectes.

Selecció (C.1.16, C.1.21, C.1.22, y C.1.23)

D'acord amb el que estableixen l'article 529 decies del Reial decret legislatiu 1/2010, de 2 de juliol, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de societats de capital, i els articles 5, 6 i 18 a 21 del Reglament del Consell d'Administració, les propostes de nomenament de consellers que sotmeti el Consell d'Administració a la consideració de la Junta General i els acords de nomenament que adopti el mateix Consell en virtut de les facultats de cooptació que té legalment atribuïdes hauran d'estar precedides de la proposta corresponent de la Comissió de Nomenaments, quan es tracti de consellers independents, i d'un informe en el cas de la resta de consellers. Les propostes de nomenaments o de reelecció de consellers van acompanyades d'un informe justificatiu del Consell d'Administració en el qual es valora la competència, l'experiència i els mèrits del candidat proposat.

Així mateix, el Consell d'Administració, en l'exercici de les seves facultats de proposta a la Junta General i de cooptació per a la cobertura de vacants, vetlla perquè, en la

composició d'aquest òrgan, els consellers externs o no executius representin majoria sobre els consellers executius i que aquests siguin el mínim necessari.

També vetlla perquè dins el grup majoritari dels consellers no executius s'hi integrin els titulars o els representants dels titulars de participacions significatives establertes en el capital de la Societat o aquells accionistes que hagin estat proposats com a consellers, encara que la seva participació accionarial no sigui una participació significativa (consellers dominicals), i professionals de prestigi reconegut que puguin desenvolupar les seves funcions sense veure's condicionats per relacions amb la Societat o el seu Grup, els seus directius o els seus accionistes significatius (consellers independents).

Per a la qualificació dels consellers s'utilitzen les definicions establertes en la normativa aplicable, que es recullen en l'article 19 del Reglament del Consell d'Administració.

Així mateix, vetlla perquè, pel que fa als consellers externs, la relació entre dominicals i independents reflecteixi la proporció que hi ha entre el capital de la Societat representat per dominicals i la resta del capital, i perquè els consellers independents representin, almenys, un terç total de consellers.

Cap accionista pot estar representat en el Consell d'Administració per un nombre de consellers dominicals superior al quaranta per cent del total de membres del Consell d'Administració, sens perjudici del dret de representació proporcional que correspon als accionistes en els termes previstos en la llei.

Els consellers exerceixen el càrrec durant el termini previst pels Estatuts (que és de

quatre anys), mentre la Junta General no n'acordi la separació ni renunciï al càrrec, i poden ser reelegits una o diverses vegades per períodes de la mateixa durada. No obstant això, els consellers independents no es mantenen com a tals durant un període continuat superior a dotze anys.

Els designats per cooptació exerceixen el càrrec fins a la data de la següent reunió de la Junta General o fins que transcorri el termini legal per a la celebració de la Junta que hagi de resoldre sobre l'aprovació dels comptes de l'exercici anterior, però si la vacant es produeix una vegada convocada la Junta General i abans de la celebració, el nomenament del conseller per cooptació per part del Consell per cobrir aquesta vacant té efectes fins a la celebració de la Junta General següent.

El 20 de setembre del 2018 el Consell d'Administració va aprovar la Política de selecció, diversitat i avaluació de la idoneïtat dels consellers i dels membres de l'alta direcció i altres titulars de funcions clau de CaixaBank i el seu Grup (d'ara endavant, la "Política"). La Política forma part del sistema de govern corporatiu de la Societat i recull els aspectes i compromisos principals de la Societat i el seu Grup en matèria de nomenament i selecció de consellers.

En el procés de selecció de consellers, pel que fa als requisits individuals, els candidats a consellers i els consellers han de reunir els requisits d'idoneïtat necessaris per a l'exercici del seu càrrec d'acord amb el que disposa la normativa aplicable. En concret, han de tenir una honorabilitat comercial i professional reconeguda, disposar dels coneixements i l'experiència adequats per desenvolupar les seves funcions i estar en disposició d'exercir un bon govern de la Societat.

També es tenen en compte les condicions que estableix la normativa vigent pel que fa a la composició del Consell d'Administració en el seu conjunt. En particular, la composició del Consell d'Administració en el seu conjunt ha de reunir coneixements, competències i experiència suficients en el govern d'entitats de crèdit per entendre adequadament les activitats de la Societat, inclosos els seus riscos principals, i per assegurar la capacitat efectiva del Consell d'Administració per prendre decisions de manera independent i autònoma en interès de la Societat.

La Comissió de Nomenaments, amb l'assistència de la Secretaria General i del Consell, tenint en compte l'equilibri de coneixements, experiència, capacitat i diversitat necessaris i existents en el Consell d'Administració, elabora i manté actualitzada una matriu de competències, que aprova el Consell d'Administració.

Si escau, els resultats de l'aplicació de la matriu poden servir per identificar necessitats futures de formació o àrees que cal reforçar en nomenaments futurs.

El procediment de selecció dels membres del Consell que s'estableix en la Política es complementa, en aquells aspectes que resultin d'aplicació, amb el que preveu el Protocol de procediments d'avaluació de la idoneïtat i nomenaments de consellers i membres d'alta direcció i altres titulars de funcions clau de CaixaBank (el "Protocol d'idoneïtat", d'ara endavant) o la nor-

ma interna equivalent existent en cada moment.

En el Protocol d'idoneïtat s'estableixen les unitats i els procediments interns de la Societat per dur a terme la selecció i l'avaluació contínua dels membres del seu Consell d'Administració, els directors generals i assimilats, els responsables de les funcions de control intern i altres càrrecs clau de CaixaBank, tal com es defineixen en la legislació aplicable. D'acord amb el Protocol d'idoneïtat, és al Consell d'Administració en ple a qui correspon avaluar la idoneïtat per a l'exercici del càrrec de conseller, i ho fa partint de la proposta d'informe que elabora la Comissió de Nomenaments. A més del procediment previst per a l'avaluació prèvia al nomenament com a conseller, el Protocol d'idoneïtat també estableix els procediments per a una avaluació continuada del conseller i per a una avaluació per circumstàncies sobrevingudes que puguin afectar la seva idoneïtat per a l'exercici del càrrec.

No hi ha requisits específics, diferents dels relatius als consellers, per ser nomenat president del Consell d'Administració. Així mateix, ni en els Estatuts ni en el Reglament del Consell s'estableix límit d'edat per ser conseller, ni tampoc un mandat limitat ni altres requisits més estrictes, diferents dels previstos en la normativa, a més dels previstos legalment per als consellers independents.

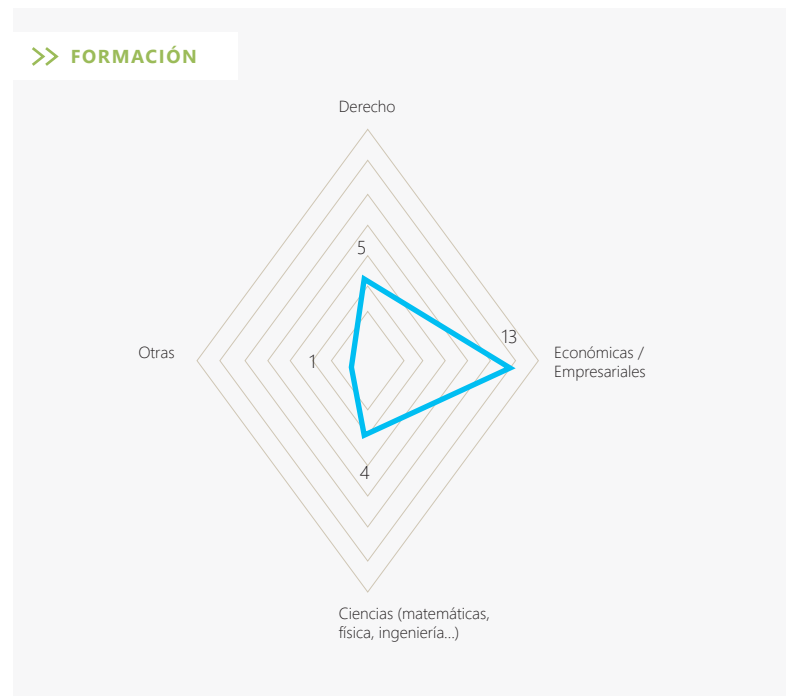
Els consellers cessen en el càrrec quan hagi transcorregut el període per al qual

van ser nomenats, quan ho decideixi la Junta General en ús de les atribucions que té conferides legalment o estatutàriament i quan hi renunciïn.

Quan un conseller cessi en el seu càrrec abans del final del seu mandat, ha d'explicar les raons en una carta que ha de trametre a tots els membres del Consell d'Administració.

Així mateix, han de posar el seu càrrec a disposició del Consell d'Administració en els supòsits enumerats en l'apartat següent d'aquest informe (C.1.19) i formalitzar, si el Consell ho considera convenient, la dimissió corresponent.

Matriu de coneixements, experiència i diversitat del Consell d'Administració de CaixaBank (desembre 2019)



De l'anàlisi de la matriu es conclou que el Consell d'Administració de CaixaBank té en el moment d'aquest informe una composició satisfactòria amb un equilibri adequat de coneixements i experiències entre els seus membres, tant en el sector financer com en altres àmbits que s'estimen rellevants per garantir el correcte govern de l'entitat de crèdit i un conjunt d'experiències que aporten suficients punts de vista de caràcter complementari.

Obligació de dimitir (C.1.19 y C.1.36)

De conformitat amb el que estableix l'article 21.2 del Reglament del Consell d'Administració, els consellers han de posar el seu càrrec a disposició del Consell i formalitzar, si aquest ho considera convenient, la dimissió corresponent en els casos següents:

- a. quan cessin en els llocs, els càrrecs o les funcions executives als quals estigui associat el seu nomenament com a conseller;
- b. quan es trobin en algun dels supòsits d'incompatibilitat o prohibició legalment previstos o deixin de reunir els requisits d'idoneïtat exigits per la normativa vigent;
- c. quan resultin processats per un fet presumptivament delictiu o siguin objecte d'un expedient disciplinari per falta greu o molt greu instruït per les autoritats supervisores;
- d. quan la seva permanència en el Consell pugui posar en perill els interessos de la Societat o quan desapareguin les raons per les quals van ser nomenats. En particular, en el cas dels consellers dominicals, quan l'accionista a qui representin transmeti íntegrament la seva participació accionarial. També ho hauran de fer quan aquest accionista rebaixi la seva participació accionarial fins a un nivell que exigeixi la reducció del nombre de consellers dominicals;
- e. quan es produeixin canvis significatius en la seva situació professional o en les condicions en virtut de les quals hagi estat nomenat Conseller, i
- f. quan per fets imputables al conseller la seva permanència al Consell causi un dany greu al patrimoni o reputació socials segons el parer d'aquest.

En l'article 21.3 del Reglament del Consell d'Administració s'estableix que, en cas que una persona física representant d'una persona jurídica conseller incorri en algun dels supòsits previstos anteriorment, el representant persona física haurà de posar el seu càrrec a disposició de la persona jurídica que l'hagi nomenat. Si aquesta decideix mantenir el representant per a l'exercici del càrrec de conseller, el conseller persona jurídica haurà de posar el càrrec de conseller a disposició del Consell d'Administració.

Tot això, sens perjudici del que disposen el Reial decret 84/2015, de 13 de febrer, pel qual es desenvolupa la Llei 10/2014, de 26 de juny, d'ordenació, supervisió i solvència d'entitats de crèdit, sobre els requisits d'honorabilitat que han de complir els consellers i les conseqüències de la pèrdua sobtevinguda d'aquesta i altra normativa o guies aplicables per la naturalesa de l'entitat.

Processats (C.1.37)

Cap membre del Consell d'Administració ha informat la Societat que ha resultat processat o s'ha dictat contra ell ordre d'obertura de judici oral per algun dels delictes assenyalats en l'article 213 de la Llei de societats de capital.



Avaluació (C.1.17 i C.1.18)

Tenint en compte les conclusions de l'informe d'avaluació del Consell d'Administració de l'exercici 2018, durant l'exercici 2019 la Comissió de Nomenaments ha fet un seguiment de totes les mesures i accions de millora organitzatives que s'expliquen tot seguit.

A més de les mesures ja esmentades com a fetes principals de govern corporatiu en l'exercici 2019, consistents en la reducció de la mida del Consell d'Administració i la creació de la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital, així com el fet d'haver assolit després de la JGA del 2019 el 37,50% de presència femenina en la composició del Consell durant l'exercici 2019, a CaixaBank es va continuar avançant i desenvolupant pràctiques organitzatives i de treball que han dotat de més eficiència i qualitat el funcionament del Consell d'Administració.

En particular, cal destacar que s'ha avançat en la millora d'eines tècniques i d'aspectes organitzatius diversos, des de l'optimització d'agendes fins a l'estructuració de les reunions, així com l'ampliació de terminis relatius a la planificació i l'organització dels treballs.

Quant a les comissions, durant l'exercici 2019 es va modificar el Reglament del Consell per estendre l'obligació de remissió de les actes de les sessions de la Comissió de Nomenaments i de la Comissió de Retribucions a tots els consellers, tal com ja es feia amb les de la Comissió d'Auditoria i Control, la Comissió de Riscos i la Comissió Executiva.

Descripció procés d'avaluació i àrees avaluades

El Consell d'Administració porta a terme anualment l'avaluació prevista en l'article 529 nonies de la Llei de societats de capital i en l'apartat setè de l'article 16 del Reglament del Consell d'Administració. Així mateix, es té en compte l'actual Codi de bon govern de febrer del 2015, que recull, en la recomanació 36, l'autoavaluació periòdica de l'acompliment del Consell d'Administració i de les seves comissions.

El Consell d'Administració ha fet l'autoavaluació del seu funcionament el 2019 utilitzant com a base els qüestionaris d'autoavaluació aprovats per la Comissió de Nomenaments el 2018, introduint-hi alguns canvis puntuals. A aquest efecte, s'ha tingut en compte que en mantenir pràcticament el mateix qüestionari d'autoavaluació que en l'exercici anterior s'ha pogut incorporar en l'exercici 2019 la comparativa de resultats amb l'exercici anterior.

La metodologia aplicada s'ha basat fonamentalment en l'anàlisi de les respostes als qüestionaris. S'avaluen els aspectes següents:

Funcionament del Consell d'Administració (preparació, dinàmica i cultura; valoració de les eines de treball posades a disposició dels consellers i valoració del procés d'autoavaluació del Consell d'Administració); composició i funcionament de les comissions, compliment del president, del conseller delegat, del conseller independent coordinador i del secretari del Consell d'Administració, així com avaluació individual de cada conseller pels seus parells.

Als membres de cada comissió també se'ls envia un formulari detallat d'autoavaluació del funcionament de la comissió respectiva.

Els resultats i les conclusions, incloses les recomanacions, s'han recollit en el document d'anàlisi de l'avaluació de l'acompliment del Consell d'Administració de CaixaBank i les seves comissions corresponent a l'exercici 2019, que va ser aprovat pel Consell d'Administració.

Amb caràcter general, i considerant les respostes rebudes dels consellers en l'exercici d'autoavaluació i els informes d'activitat elaborats per cadascuna de les comissions, el Consell d'Administració avalua favorablement la qualitat i l'eficiència del seu funcionament i del funcionament de les seves comissions durant l'exercici 2019.

Remuneració del **Consell d'Administració** (C.1.13. i C.1.39)

>> 6.831
**REMUNERACIÓ MERITADA
EN L'EXERCICI A FAVOR DEL
CONSELL D'ADMINISTRACIÓ
(MILERS D'EUROS)¹**
>> 5.546
**IMPORT DELS DRETS
ACUMULATS PELS CONSELLERS
ACTUALS EN MATÈRIA DE
PENSIONS (MILERS D'EUROS)**
>> 0
**IMPORT DELS DRETS
ACUMULATS PELS CONSELLERS
ANTICS EN MATÈRIA DE
PENSIONS (MILERS D'EUROS)²**

¹ En la Política de remuneracions es desglossa la remuneració dels membres del Consell d'Administració en "la seva condició de tals" i del "conseller executiu".

² No s'informa dels drets consolidats per antics consellers en matèria de pensions, atès que la Societat no manté cap tipus de compromís (d'aportació o de prestació) en relació amb aquests exconsellers executius en virtut del sistema de pensions.

La remuneració dels consellers de l'exercici 2019 que s'explica en aquest apartat té en compte els aspectes següents:

Al tancament de l'exercici 2019, el Consell d'Administració està compost per setze membres, i és el conseller delegat, Gonzalo Gortázar, l'únic membre que exerceix funcions executives.

El 5 d'abril del 2019, la Junta General d'Accionistes va acordar reduir en dos el nombre de consellers, fixant en setze el nombre total de membres del Consell, i també va aprovar el nomenament de Marcelino Armenter (conseller dominical) i de Cristina Garmendia (consellera independent) com a nous membres del Consell d'Administració. D'altra banda, en no haver-se renovat en els seus càrrecs, van causar baixa en el Consell Alain Minc, Juan Rosell, Antonio Sáinz de Vicuña i Javier Ibarz.

Després de la celebració de la Junta General, el Consell d'Administració, a proposta de la Comissió de Nome-

naments i de la Comissió d'Auditoria i Control (referent a la composició de la Comissió de Nomenaments), va acordar reorganitzar la composició de les comissions del Consell. Per això, es va nomenar Verónica Fisas, consellera independent, nova vocal de la Comissió de Retribucions i Xavier Vives, conseller independent coordinador, nou vocal de la Comissió de Nomenaments. Així mateix, va acordar tornar a nomenar els consellers reelegits per la Junta General com a membres de les comissions del Consell de què formaven part fins ara. Finalment, la Comissió d'Auditoria i Control va acordar designar Koro Usarraga com la seva presidenta i, igualment, la Comissió de Riscos va designar Eduardo Javier Sanchiz com el seu president.

El 23 de maig del 2019, el Consell d'Administració va aprovar la constitució de la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital, i va acordar que en formessin part, a més del president i del conseller delegat, Amparo Moraleda, Cristina Garmendia i Marcelino Armenter.

La xifra de remuneració del Consell d'Administració no inclou la remuneració per pertinença a altres consells per representació de l'Entitat fora del grup consolidable, que assoleix els 246 mil euros, ni l'import de les aportacions als sistemes d'estalvi amb drets econòmics no consolidats durant l'exercici, que és de 509 mil euros.

Acords entre la societat i els seus càrrecs d'administració i direcció o empleats que disposin d'indemnitzacions, clàusules de garantia o blindatge, quan aquests dimiteixin o siguin acomiadats de forma improcedent o si la relació contractual arriba a la seva fi amb motiu d'una oferta pública d'adquisició o un altre tipus d'operacions.

>> 32
NOMBRE DE BENEFICIARIS

TIPUS DE BENEFICIARI

Conseller delegat i 3 membres del Comitè de Direcció, 5 directius i 23 comandaments intermedis

DESCRIPCIÓ DE L'ACORD

Conseller delegat: 1 anualitat dels components fixos de la remuneració.

Membres del Comitè de Direcció: clàusula d'indemnització de la més alta de les quantitats entre una anualitat dels components fixos de la remuneració o el previst per imperatiu legal. Actualment hi ha tres membres del Comitè per als quals la indemnització prevista per imperatiu legal encara resulta inferior a una anualitat.

Així mateix, el conseller delegat i els membres del Comitè de Direcció tenen establerta una anualitat dels components fixos de la remuneració, pagadora en mensualitats, per remunerar el pacte de no competència. Aquest pagament s'interrompria si s'incomplís aquest pacte.

Directius i comandaments intermedis: 28 directius i comandaments intermedis: entre 0,1 i 1,5 anualitats dels components fixos de la remuneració, per damunt del previst per imperatiu legal. S'inclouen en el còmput els directius i comandaments intermedis de les empreses del Grup.



Més enllà dels supòsits previstos per la normativa, aquests contractes s'han de comunicar i han de ser aprovats pel Consell d'Administració. Així mateix, s'informa la Junta General sobre aquestes clàusules.

El Consell aprova, previ informe de la Comissió de Retribucions, dins el sistema previst en els Estatuts, la Política de remuneració del Consell d'Administració, del Col·lectiu Identificat i general del Grup CaixaBank. A més, també aprova la retribució dels consellers dins el límit fixat per la Junta, així com, en el cas dels executius, la retribució addicional per les seves funcions executives i altres condicions que hagin de respectar els seus contractes. Pel que fa a l'alta direcció, el Consell aprova el nomenament i cessament eventual dels alts directius, així com les seves condicions contractuals, en què s'inclouen les clàusules d'indemnització.

Cal destacar que la Política de remuneració del Consell d'Administració inclou informació detallada sobre la remuneració dels consellers, i en especial del conseller executiu, i és aprovada per la Junta General. Per a la resta de directius (5 beneficiaris) que no són considerats alta direcció i els comandaments intermedis (23 beneficiaris), en cas d'acomiadament que generi dret a percebre indemnització, l'impacte seria irrellevant tenint en compte que en aquests casos aquestes clàusules acaben sent absorbides per les indemnitzacions legals.

El comitè de direcció (C.1.14)

>> MEMBRES (EXCLOENT-NE CEO)



JUAN ANTONIO ALCARAZ

Director general de Negoci

>> Educació

Llicenciat en Ciències Empresarials per Cunef (Universitat Complutense de Madrid) i màster en Administració d'Empreses per IESE.

>> Trajectòria professional

Es va incorporar a "la Caixa" el 2007 i actualment, com a director general de Negoci, és responsable de les àrees de negoci següents: Retail Banking, Global Customer Experience i Specialized Consumer Segments (Imaginbank, Family, Senior, Agrobank i Holabank).

A més, dins les seves responsabilitats és a càrrec de CaixaBank Digital Business i CaixaBank Business Intelligence.

Va ser director general de Banc Sabadell (2003-2007) i, amb anterioritat, subdirector general del Santander i Central Hispano (1990-2003).

>> Altres càrrecs actuals

President de CaixaBank Payments & Consumer i membre del Consell d'Administració de SegurCaixa Adeslas. President de l'Associació Espanyola de Directius, vocal del Consell Consultiu de Foment del Treball, vocal del Patronat de la Fundació Tervalis, membre del Consell Assessor Universitari de la Universitat Internacional de Catalunya, membre de RICS.



XAVIER COLL

Director general de Recursos Humans i Organització

>> Educació

Llicenciat en Medicina per la Universitat de Barcelona i màster en Administració d'Empreses per la University of Chicago i en Salut Pública per la John Hopkins University. Beca Fulbright "la Caixa".

>> Trajectòria professional

El 2008 s'incorpora a "la Caixa" com a director executiu de Recursos Humans i membre del seu Comitè de Direcció. Té una trajectòria internacional de més de trenta anys en el sector de la salut, en banca multilateral de desenvolupament i en el sector financer.

Prèviament, en el Banc Mundial, va ser director del Gabinet del President i vice-president de Recursos Humans i, en el Banc Europeu d'Inversions, director de Recursos Humans.



JORDI MONDÉJAR

Director general de Riscos

>> Educació

Llicenciat en Ciències Econòmiques i Empresarials per la Universitat de Barcelona. Membre del Registre Oficial d'Auditors de Comptes.

>> Trajectòria professional

Va treballar en Arthur Andersen des del 1991 fins al 2000 en l'àmbit de l'auditoria de comptes d'entitats del sector financer i regulades.

Es va incorporar al Grup "la Caixa" l'any 2000, on va ser director executiu d'Intervenció, Control de Gestió i Capital abans del seu nomenament com a director general de Riscos del Grup el 2016.

>> Altres càrrecs actuals

Membre del Consell d'Administració de Sareb i president no executiu de BuildingCenter, SA.



IÑAKI BADIOLA

Director executiu de Corporate Institutional Banking and International Banking

>> Educació

Llicenciat en Ciències Econòmiques i Empresarials per la Universitat Complutense de Madrid i màster en Administració d'Empreses per l'IE.

>> Trajectòria professional

Té una trajectòria de més de vint anys en l'àrea financer, desenvolupant funcions financeres en diferents empreses de diversos sectors, com ara el sector tecnològic (EDS), el sector de la distribució (ALCAM-PO), el sector de l'administració pública (GISA), el sector del transport (IFERCAT) i el sector Real Estate (Harmonia).

Va ser director executiu de CIB i director corporatiu de Finançament Estructurat i Banca Institucional.



MATTHIAS BULACH

Director executiu d'Intervenció, Control de Gestió i Capital

>>  **Educació**

Llicenciat en Ciències Econòmiques per la Universitat de Sankt Gallen i màster en Administració d'Empreses per IESE.

>>  **Trajectòria professional**

El 2006 es va incorporar a "la Caixa" com a director de l'Oficina d'Anàlisi Econòmica, desenvolupant activitats de planificació estratègica, anàlisi del sistema bancari i regulador i suport a Presidència en el marc de la reorganització del sector. Abans del seu nomenament com a director executiu el 2016, va ser director corporatiu de Planificació i Capital. Amb anterioritat a la seva incorporació al Grup va ser Senior Associate de McKinsey & Company, on exercia activitats especialitzades en el sector financer així com en el desenvolupament de projectes internacionals.

>>  **Altres càrrecs actuals**

Membre del Consell de Vigilància d'Erste Group Bank AG; conseller de CaixaBank Asset Management, de CaixaBank Payments & Consumer i de BuildingCenter, SA.



JORGE FONTANALS

Director executiu de Mitjans

>>  **Educació**

Diplomat en Administració d'Empreses i Advanced Management Program per ESADE.

>>  **Trajectòria professional**

Fins al seu nomenament com a director executiu de Mitjans el 2014, va ser director corporatiu de Serveis Informàtics de CaixaBank i, prèviament, va exercir diferents càrrecs de direcció dins l'àmbit de mitjans, tant de CaixaBank com d'empreses del Grup.

>>  **Altres càrrecs actuals**

Membre del Consell d'Administració de CaixaBank Facilities Management, de SILK Aplicacions i de SILC Immobles.



MARÍA LUISA MARTÍNEZ

Directora Executiva de Comunicació, Relacions Institucionals, Marca i RSC

>>  **Educació**

Llicenciada en Història Contemporània per la Universitat de Barcelona i en Ciències de la Informació per la Universitat Autònoma de Barcelona. PADE per IESE.

>>  **Trajectòria professional**

Es va incorporar a "la Caixa" l'any 2001 per dirigir la relació amb els mitjans de comunicació. El 2008, va ser nomenada directora de l'Àrea de Comunicació, amb responsabilitats en tasques de comunicació corporativa i en la gestió institucional amb els mitjans de comunicació. El 2014 va ser nomenada directora corporativa de Comunicació, Relacions Institucionals, Marca i RSC de CaixaBank, i des del 2016 és directora executiva amb responsabilitat sobre aquestes àrees.

>>  **Altres càrrecs actuals**

Presidenta d'Autocontrol, de Dircom Catalunya i de la Comissió de Comunicació de la Cambra de Comerç d'Espanya.



JAVIER PANO

Director executiu de Finances

>>  **Educació**

Llicenciat en Ciències Empresarials i màster en Direcció d'Empreses per ESADE.

>>  **Trajectòria professional**

Des del juliol del 2014 és CFO de CaixaBank, és president de l'ALCO i responsable de la gestió de la liquiditat i finançament majorista, i prèviament havia estat vinculat a càrrecs de responsabilitat en els àmbits del mercat de capitals.

Amb anterioritat a la seva incorporació a "la Caixa" el 1993, va desenvolupar àmplies responsabilitats en diferents entitats.

>>  **Altres càrrecs actuals**

Membre del Consell d'Administració de BPI i de Cecabank.

MARISA RETAMOSA

Directora executiva d'Auditoria Interna

>> Educació

Llicenciada en Informàtica per la Universitat Politècnica de Catalunya. Certificació CISA (Certified Information System Auditor) i CISM (Certified Information Security Manager) acreditades per ISACA.

>> Trajectòria professional

Ha estat directora corporativa de Seguretat i Govern de Mitjans de CaixaBank i prèviament directora d'àrea de Seguretat i Control del Servei en Serveis Informàtics. A més, amb anterioritat va ser directora de l'àrea d'Auditoria de Mitjans.

Es va incorporar a "la Caixa" l'any 2000. Anteriorment, va treballar en Arthur Andersen (1995-2000), on desenvolupava activitats pròpies d'auditoria de sistemes i processos, així com de consultoria de riscos.

JAVIER VALLE

Director executiu d'Assegurances

>> Educació

Llicenciat en Ciències Empresarials i màster en Administració d'Empreses per ESADE. Community of European Management School (CEMS) en HEC París.

>> Trajectòria professional

En els deu últims anys ha desenvolupat la seva carrera professional com a director general a BanSabadell Vida, BanSabadell Seguros Generales i BanSabadell Pensions, i també ha estat conseller delegat de Zurich Vida. En el Grup Zurich va ser CFO d'Espanya i director d'Inversions per a Espanya i Llatinoamèrica.

>> Altres càrrecs actuals

És conseller director general de VidaCaixa, vicepresident i membre del Comitè Executiu i del Consell directiu d'Unespa, així com conseller del Consorci de Compensació d'Assegurances i d'ICEA.

ÓSCAR CALDERÓN

Secretari general i del Consell

>> Educació

Llicenciat en Dret per la Universitat de Barcelona i advocat de l'Estat.

>> Trajectòria professional

Va exercir d'advocat de l'Estat davant el TSJC, amb funcions de representació i defensa de l'Estat en les ordres civil, penal, laboral i contencions administratiu. Vocal del Jurat Provincial d'Expropiació Forçosa (1999-2002). Advocat de l'Estat secretari del Tribunal Económico-administratiu Regional de Catalunya (2002-2003).

Vinculat al Grup "la Caixa" des del 2004, ha estat advocat de la Secretaria General de "la Caixa", vicesecretari del Consell d'Administració d'Inmobiliària Colonial (2005-2006), secretari del Consell de Banc de València (2013) i vicesecretari del Consell d'Administració de "la Caixa" fins al juny del 2014. També va ser patró i vicesecretari de la Fundació "la Caixa" fins a la seva dissolució el 2014, així com secretari del Patronat de la Fundació Bancària "la Caixa" fins al 2017.

>> Altres càrrecs actuals

Patró i secretari del Patronat de la Fundació del Museu d'Art Contemporani de Barcelona (MACBA). És també secretari de la Fundació d'Economia Aplicada (FEDEA).

Remuneració total meritada a favor dels membres de l'alta direcció que no són també consellers executius:

» **JORGE MONDÉJAR LÓPEZ**

Director General de Riscos

» **JAVIER PANO RIERA**

Director Executiu de Finances

» **FRANCESC XAVIER COLL ESCURSELL**

Director General de Recursos Humans i Organització

» **JORGE FONTANALS CURIEL**

Director Executiu de Mitjans

» **MARÍA LUISA MARTÍNEZ GISTAU**

Directora Executiva de Comunicació, Relacions Institucionals, Marca i RSC

» **ÓSCAR CALDERÓN DE OYA**

Secretari General i del Consell

» **JUAN ANTONIO ALCARAZ GARCÍA**

Director General de Negoci

» **MATTHIAS BULLACH**

Director Executiu d'intervenció, Control de Gestió i Capital

» **IÑAKI BADIOLA GÓMEZ**

Director Executiu de CIB and International Banking

» **MARISA RETAMOSA FERNÁNDEZ**

Directora Executiva d'auditoria Interna

» **JAVIER VALLE T-FIGUERAS**

Director Executiu d'assegurances



Aquest import inclou la retribució fixa, en espècie, variable a curt termini, les primes de l'assegurança de previsió i els beneficis discrecionals de pensió i altres prestacions a llarg termini assignades als membres de l'alta direcció. Addicionalment, s'ha concedit com a incentiu provisional un total de 245.975 accions corresponents a l'incentiu provisional del primer cicle del Pla d'incentius anuals condicionats vinculat al Pla Estratègic 2019 – 2021 aprovat per la Junta General d'Accionistes del 5 d'abril del 2019.

La remuneració percebuda durant l'exercici 2019 per l'alta direcció de CaixaBank per la seva activitat de representació de l'Entitat en consells d'administració de societats cotitzades i d'altres amb representació, dins i fora del grup consolidable, assoleix els 1.305 milers d'euros, i està registrada en els comptes de resultats de les societats respectives.

» **REMUNERACIÓ TOTAL ALTA DIRECCIÓ (EN MILERS D'EUROS)**

10.234

>> PARTICIPACIÓ DEL COMITÈ DE DIRECCIÓ A CAIXABANK:

Alts Directivos no membres del Consejo de Administraci3n	% derechos de voto atribuidos a las acciones		% derechos de voto a trav9s de instrumentos financieros		% total de derechos de voto	% derechos de todo que pueden ser transmitidos a trav9s de instrumentos financieros	
	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto		Directo	Indirecto
Don Juan Antonio Alcaraz Garc3a	0,003%	0,000%	0,005%	0,000%	0,008%	0,000%	0,000%
Don Iñaki Badiola G3mez	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 3scar Calder3n 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 Mart3nez Gistau	0,000%	0,000%	0,001%	0,000%	0,001%	0,000%	0,000%
Don Jordi Mod9jar L3pez	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 Fern3ndez	0,000%	0,000%	0,001%	0,000%	0,001%	0,000%	0,000%
Don Javier Valle T-Figueras	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%
% total de derechos de voto en poder de Alts Directivos no membres del Consejo de Administraci3n	0,009%	0,000%	0,019%	0,000%	0,028%	0,000%	0,000%

Comissions del consell d'administraci3n (C.2)

>> COMISSI3 EXECUTIVA

Nom	C3rrec	Categoria
Jordi Gual Sol9	President	Dominical
Tom3s Muniesa Arantegui	Vocal	Dominical
Gonzalo Gort3zar Rotaeché	Vocal	Executiu
Mar3a Ver3nica Fisas Verg9s	Vocal	Independent
Mar3a Amparo Moraleda Mart3nez	Vocal	Independent
Francesc Xavier Vives Torrents	Vocal	Independent



Breu descripció

La Comissió Executiva, la seva organització i les seves comeses estan regulades bàsicament en l'article 39 dels Estatuts Socials i en els articles 12 i 13 del Reglament del Consell d'Administració.

Funcions. Organització i funcionament (C.2.1)

Les facultats d'aquesta Comissió seran les que, en cada cas, li delegui el Consell, amb els límits previstos en la llei, en els Estatuts Socials i en el Reglament del Consell d'Administració.

La composició de la Comissió Executiva és reflex de la composició del Consell, i les seves regles de funcionament les determina el Consell d'Administració.

El president i el secretari de la Comissió Executiva seran, al seu torn, president i secretari del Consell d'Administració.

La designació de membres de la Comissió Executiva i la delegació permanent de facultats del Consell en aquesta requereixen el vot favorable d'almenys dos terços dels membres del Consell d'Administració.

La Comissió Executiva es reuneix totes les vegades que sigui convocada pel seu president o qui l'hagi de substituir, si no hi és, com en els casos de vacant, absència o impos-

sibilitat, i s'entén vàlidament constituïda quan concorren a les seves reunions, presents o representats, la majoria dels seus membres.

La Comissió Executiva informa el Consell dels principals assumptes tractats i de les decisions que es prenen en les seves sessions.

Els acords de la Comissió s'adopten per majoria dels membres concurrents, presents o representats, i són vàlids i vinculants sense necessitat de ratificació posterior pel ple del Consell d'Administració, sens perjudici del que preveu l'article 4.5 del Reglament del Consell.

La Comissió Executiva té delegades totes les competències i facultats legalment i estatutàriament delegables. A efectes interns, la Comissió Executiva té les limitacions establertes en l'article 4 del Reglament del Consell d'Administració.

Actuacions durant l'exercici

La Comissió ha tractat, durant l'exercici 2019, una sèrie de matèries de manera recurrent i d'altres amb caràcter puntual, a l'efecte d'adoptar els acords pertinents o bé amb efecte informatiu, donant-se per entesa en aquest últim cas. Seguidament es presenta un resum dels assumptes principals tractats durant l'exercici 2019:

- Seguiment de resultats i altres aspectes comptables.
- Aspectes relatius a productes i serveis i altres aspectes de negoci.
- Índexs i altres aspectes relacionats amb la qualitat i la reputació.
- Activitat de crèdits i avals.
- Situació d'actius adjudicats i dubtosos.
- Vendes de cartera de deute i altres aspectes relacionats amb crèdits fallits.
- Activitat supervisora i comunicacions de reguladors.
- Societats filials i d'altres.
- Canvis organitzatius i mesures de reestructuració.

Regulació (C.2.3)

No hi ha reglaments específics de les comissions del Consell. La Comissió Executiva es regeix pel que estableixen la Llei, els Estatuts Socials i el Reglament del Consell d'Administració. En el que no estigui previst especialment per a la Comissió Executiva, s'aplicaran les normes de funcionament establertes per al funcionament del Consell en el Reglament del Consell, que està disponible al web corporatiu de CaixaBank (www.CaixaBank.com).

En la regulació societària no hi ha una previsió expressa sobre un informe d'activitats de la Comissió. No obstant això, en la reunió del mes de desembre del 2019 la Comissió Executiva va aprovar el seu informe anual d'activitats, així com l'avaluació del seu funcionament de l'exercici 2019.

>> COMISSIÓ D'AUDITORIA I CONTROL

Nom	Càrrec	Categoria
Koro Usarraga Unsain	Presidenta	Independent
Eduardo Javier Sanchiz Irazu	Vocal	Independent
José Serna Masiá	Vocal	Dominical



% DE CONSELLERS EXECUTIUS

0,00



% DE CONSELLERS DOMINICALS

33,33



% DE CONSELLERS INDEPENDENTS

66,67

Breu descripció

La Comissió d'Auditoria i Control, la seva organització i les seves comeses es regulen, bàsicament, en els articles 40 dels Estatuts Socials i 14 del Reglament del Consell d'Administració i en la normativa aplicable.

Funcions. Organització i funcionament (C.2.1)

La Comissió d'Auditoria i Control està formada exclusivament per consellers no executius, en el nombre que determini el Consell d'Administració, entre un mínim de tres (3) i un màxim de set (7). La majoria dels membres de la Comissió d'Auditoria i Control són independents i un (1) és designat tenint en compte els seus coneixements i experiència en matèria de comptabilitat, auditoria o ambdues.

Addicionalment, el Consell d'Administració procura que els membres de la Comissió d'Auditoria i Control, i en especial el seu president, tinguin coneixements i experiència en matèria de comptabilitat, auditoria o gestió de riscos, i també en aquells altres àmbits que puguin resultar adequats per al compliment en el seu conjunt de les seves funcions dins la Comissió d'Auditoria i Control.

En el seu conjunt, i sens perjudici de procurar afavorir la diversitat, els membres de la Comissió d'Auditoria i Control, que són designats tenint en compte la capacitat de dedicació necessària per a l'acompliment de les funcions que els siguin encomanades, tindran els coneixements tècnics pertinents en relació amb l'activitat de la Societat.

La Comissió d'Auditoria i Control es reuneix, d'ordinari, trimestralment per tal de revisar la informació financera preceptiva que s'hagi de remetre a les autoritats, així com la informació que el Consell d'Administració hagi d'aprovar i incloure en la seva documentació pública anual, casos en els quals comptarà amb la presència de l'auditor intern i, si emet algun tipus d'informe de revisió, de l'auditor de comptes. Almenys una part d'aquestes reunions es faran sense la presència de l'equip directiu, de manera que es puguin discutir les qüestions específiques que sorgeixin de les revisions fetes.

La Comissió d'Auditoria i Control designa del seu si un president d'entre els consellers independents. El president ha de ser substituït cada quatre (4) anys i pot ser reelegit un cop transcorregut el termini d'un (1) any des del cessament. El president de la Comissió actua com el seu portaveu en les reunions del Consell d'Administració i, si escau, de la Junta General d'Accionistes de la Societat.

Així mateix, designa un secretari i pot designar un vicesecretari, que poden no ser membres d'aquesta Comissió. En cas de no efectuar aquestes designacions, actuaran com a tals els del Consell. Correspon al secretari ajudar el president de la Comissió a planificar les seves reunions i recopilar i distribuir la informació necessària amb l'antelació adequada, així com aixecar acta de les reunions.

La Comissió d'Auditoria i Control estableix un pla de treball anual que té en compte les activitats principals de la Comissió durant l'exercici.

Els membres de l'equip directiu o del personal de la Societat estan obligats a assistir a les sessions de la Comissió d'Auditoria i Control i a oferir-li la seva col·laboració i accés a la informació de què disposin quan la Comissió així ho sol·liciti, i la Comissió pot decidir que compareguin sense presència de cap altre directiu. La Comissió també podrà requerir l'assistència a les seves sessions dels auditors de comptes de la Societat, així com d'altres persones, per bé que únicament per invitació del president de la Comissió i només per tractar aquells punts concrets de l'agenda per als quals siguin citats.

La Comissió d'Auditoria i Control estableix un canal de comunicació efectiu i periòdic amb els seus interlocutors habituals, que correspon normalment al president de la Comissió, i, entre d'altres, amb la direcció de la Societat, en particular, la direcció financera, el responsable d'auditoria interna, i l'auditor principal responsable de l'auditoria de comptes. En particular, la comunicació entre la Comissió d'Audi-

toria i Control i l'auditor extern és fluida, contínua i conforme amb la normativa reguladora de l'activitat d'auditoria de comptes, i no ha de menyscar la independència de l'auditor ni l'eficàcia amb què es fa l'auditoria o amb què es desenvolupen els procediments d'auditoria.

La Comissió d'Auditoria i Control podrà accedir de manera adequada, oportuna i suficient a qualsevol informació o documentació de què disposi la Societat, així com recollir l'assessorament d'experts externs quan ho consideri necessari per al compliment adequat de les seves funcions.

La Societat facilita a la Comissió d'Auditoria i Control recursos suficients perquè pugui complir les seves funcions.

Queda vàlidament constituïda quan concorren, presents o representats, la majoria dels seus membres. Els acords s'adopten per majoria de membres concurrents, presents o representats, i s'aixeca acta dels acords adoptats en cada sessió, dels quals es dona compte al ple del Consell, remetent o lliurant còpia de l'acta a tots els membres del Consell.

A través de la seva presidenta, la Comissió dona compte al Consell de la seva activitat i de la tasca realitzada, en les reunions previstes a l'efecte o en la immediatament posterior quan el president ho consideri necessari.

Elabora un informe anual sobre el seu funcionament en què es destaquen les principals incidències sorgides, si n'hi ha, en relació amb les funcions que li són pròpies, que serveix com a base, entre d'altres, si escau, de l'avaluació del Consell d'Administració. A més, quan la Comissió ho consideri oportú, inclourà en aquest informe propostes de millora.

En particular, l'informe de la Comissió d'Auditoria i Control inclou, entre altres matèries, les activitats significatives realitzades durant el període i informa d'aquelles que s'hagin dut a terme amb la col·laboració d'experts externs, i es publica al web de la Societat amb antelació suficient a la celebració de la Junta General Ordinària.

Aquesta Comissió es reuneix amb la freqüència que sigui necessària per al compliment de les seves funcions i és convocada pel seu president, bé a iniciativa pròpia o bé a requeriment del president del Consell d'Administració o de dos (2) membres de la Comissió mateixa.

Sens perjudici de qualsevol altres funcions que li pugui assignar en cada moment el Consell d'Administració, la Comissió d'Auditoria i Control exerceix, entre d'altres, les funcions bàsiques següents:

- informar la Junta General d'Accionistes sobre les qüestions que es plantegin en matèries que siguin competència de la Comissió i, en particular, sobre el resultat de l'auditoria, explicant la manera en què aquesta ha contribuït a la integritat de la informació financera i la funció que la Comissió ha desenvolupat en aquest procés;
- supervisar el procés d'elaboració i presentació de la informació financera preceptiva relativa a la Societat i, si escau, el Grup, revisant els comptes de la Societat, el compliment dels requisits normatius en aquesta matèria, la delimitació adequada del perímetre de consolidació i l'aplicació correcta dels principis de comptabilitat generalment acceptats;



- vetllar perquè el Consell d'Administració procuri presentar els comptes anuals a la Junta General d'Accionistes sense limitacions ni excepcions en l'informe d'auditoria i perquè, en el supòsit excepcional que hi hagi excepcions, tant el president de la Comissió com els auditors expliquin amb claredat als accionistes el contingut i l'abast d'aquestes limitacions o excepcions;
- informar, amb caràcter previ, el Consell d'Administració sobre la informació financera, i no financera relacionada, que la Societat hagi de fer pública periòdicament als mercats i als seus òrgans de supervisió;
- supervisar l'eficàcia dels sistemes de control intern, així com discutir amb l'auditor de comptes les debilitats significatives del sistema de control intern que, si escau, es detectin en el desenvolupament de l'auditoria, tot això sense trencar la seva independència. A aquests efectes, i si escau, podrà presentar recomanacions o propostes al Consell d'Administració i el termini corresponent per al seu seguiment;
- supervisar l'eficàcia de l'auditoria interna, establir i supervisar un mecanisme que permeti als empleats de la Societat, o del grup al qual pertany, comunicar de manera confidencial i, si es considera apropiat, anònima les irregularitats de transcendència potencial, especialment financeres i comptables, que adverteixin al si de la Societat, rebent informació periòdica sobre el seu funcionament i podent proposar les accions oportunes per a la seva millora i la reducció del risc d'irregularitats en el futur.

Actuacions durant l'exercici

Hi ha matèries recurrents que analitza la Comissió, com ara les referides a la supervisió de la informació financera i no financera, la supervisió de l'auditoria interna, el compliment de les regles de govern corporatiu i el compliment de la Política d'autocartera.

La Comissió ha dedicat una atenció especial a la supervisió del procés d'elaboració i presentació de la informació financera preceptiva i de la resta d'informació de l'exercici posada a disposició del mercat, així com de la informació no financera. Les persones responsables de la informació han estat convidades i han assistit a 15 de les 18 sessions celebrades per la Comissió durant l'exercici 2019, cosa que ha permès que la Comissió conegui amb prou antelació el procés d'elaboració de la informació financera intermèdia i dels comptes anuals individuals i consolidats.

La Comissió ha conegut i donat la seva conformitat als principis, criteris de valoració, judicis i estimacions i pràctiques comptables aplicats per CaixaBank i ha supervisat la seva adequació a la normativa comptable i als criteris establerts pels reguladors i supervisors competents. Tot això, per tal de garantir la integritat dels sistemes d'informació comptable i financera, inclosos el control financer i operatiu, i el compliment de la legislació aplicable.

La Comissió ha fixat i perseguit els seus objectius per al 2019, d'acord amb el seu Pla d'activitats, amb una dedicació especial a la supervisió de la informació financera i no financera que s'ha de publicar, la supervisió de l'efectivitat del sistema de control intern i de riscos, si escau, en coordinació amb la Comissió de Riscos, especialment pel que fa als processos d'avaluació de l'adequació del capital intern i de la liquiditat interna (ICAAP i ILAAP), el Pla de recuperació, el canal confidencial de consultes i denúncies, així com el seguiment de les filials més significatives.

Així mateix, dins les seves competències ordinàries, la Comissió ha debatut, ha examinat, ha adoptat acords o ha emès informes sobre els assumptes següents, entre d'altres:

- Informació financera i no financera.
- Gestió i control dels riscos.
- Compliment normatiu.
- Auditoria interna.
- Relació amb l'auditor de comptes:
 - Independència de l'auditor de comptes.
 - Avaluació de l'actuació de l'auditor de comptes.
- Operacions vinculades.
- Comunicacions amb els reguladors.

Tots els consellers membres de la Comissió d'Auditoria han estat designats tenint en compte els seus coneixements i experiència en matèria de comptabilitat, auditoria o ambdues.

» KORO USARRAGA UNSAIN

Càrrec en la Comissió d'Auditoria i Control: President
Data de nomenament: 05/04/2019

» EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU

Càrrec en la Comissió d'Auditoria i Control: Vocal
Data de nomenament: 06/04/2018

» JOSÉ SERNA MASIÁ

Càrrec en la Comissió d'Auditoria i Control: Vocal
Data de nomenament: 23/03/2017

Regulació (C.2.3)

No hi ha reglaments específics de les comissions del Consell. L'organització i les funcions de la Comissió d'Auditoria i Control es recullen en el Reglament del Consell, que està disponible al web corporatiu de CaixaBank (www.CaixaBank.com) i en què també s'indiquen la seva composició i estructura.

En compliment del que estableixen l'article 14.3(e) del Reglament del Consell i la normativa aplicable, la Comissió d'Auditoria i Control, en la reunió del mes de desembre del 2019, va aprovar l'informe anual sobre el seu funcionament, així com l'avaluació del seu funcionament durant l'exercici 2019, disponible al web corporatiu.

>> COMISSIÓ DE NOMENAMENTS

Nom	Càrrec	Categoria
John S. Reed	President	Independent
María Teresa Bassons Boncompte	Vocal	Dominical
Xavier Vives Torrents	Vocal	Independent



Breu descripció

La Comissió de Nomenaments, la seva organització i les seves comeses es regulen bàsicament en els articles 40 dels Estatuts Socials i 15 del Reglament del Consell d'Administració, així com en la normativa aplicable.

Funcions. Organització i funcionament

La Comissió de Nomenaments està formada per consellers que no exerceixen funcions executives, en el nombre que determini el Consell d'Administració, amb un mínim de tres (3) i un màxim de cinc (5) membres, i la majoria dels seus membres són consellers independents. Els membres de la Comissió de Nomenaments són nomenats pel Consell d'Administració a proposta de la Comissió d'Auditoria i Control, i el president de la Comissió és nomenat d'entre els consellers independents que en formen part.

La Comissió de Nomenaments regula el seu funcionament, elegeix el seu president i pot designar també un secretari, i, en cas de falta de designació específica de secretari per la Comissió, actuarà com a tal el secretari del Consell o, si no, qualsevol dels vicesecretaris del Consell.

Es reuneix sempre que resulta convenient per al bon desenvolupament de les seves funcions i és convocada pel seu president, bé a iniciativa pròpia o bé a requeriment de dos (2) membres de la Comissió mateixa; a més, el president de la Comissió l'ha de convocar sempre que el Consell o el seu president sol·licitin l'emissió d'un informe o l'adopció d'una proposta.

La convocatòria s'envia per carta, telegrama, telecòpia, correu electrònic o per qualsevol altre mitjà que permeti tenir constància de la recepció.

El secretari de cadascuna de les comissions s'ocupa de la seva convocatòria i de l'arxivament de les actes i la documentació presentada a la comissió.

S'aixeca acta dels acords adoptats en cada sessió, dels quals es ret compte al ple del Consell.

Les comissions queden vàlidament constituïdes quan hi concorren, presents o representats, la majoria dels seus membres i els acords s'adopten per majoria de membres concurrents, presents o representats.

La Comissió elabora un informe anual sobre el seu funcionament, en què destaca les incidències principals sorgides, si n'hi ha, en relació amb les funcions que li són pròpies, que serveix com a base, entre d'altres, si escau, de l'avaluació del Consell d'Administració. A més, quan la Comissió en qüestió ho consideri oportú, inclourà en aquest informe propostes de millora.

Sens perjudici d'altres funcions que li pugui assignar el Consell d'Administració, la Comissió de Nomenaments té les responsabilitats següents:

- Avaluar i proposar al Consell d'Administració l'avaluació de les competències, els coneixements i l'experiència necessaris dels membres del Consell d'Administració i del personal clau de la Societat.
- Elevar al Consell d'Administració les propostes de nomenament de consellers independents per a la seva designació per cooptació o per a la seva submissió a la decisió de la Junta General d'Accionistes, així com les propostes per a la reelecció o separació d'aquests consellers per part de la Junta General d'Accionistes.
- Informar el nomenament i, si escau, cessament del conseller coordinador, del secretari i dels vicesecretaris del Consell per a la seva submissió a l'aprovació del Consell d'Administració.
- Informar les propostes de nomenament o separació dels alts directius, podent procedir a fer aquestes propostes directament quan es tracti d'alts directius i la Comissió consideri que ha de prendre aquesta iniciativa per les funcions dels alts direc-

tius esmentats, ja siguin de control o bé de suport al Consell o les seves comissions. Proposar, si ho considera convenient, condicions bàsiques en els contractes dels alts directius, alienes als aspectes retributius, i informar-les quan s'hagin establert.

- Examinar i organitzar, sota la coordinació, si escau, del conseller coordinador, i en col·laboració amb el president del Consell d'Administració, la successió d'aquest, i també examinar i organitzar, en col·laboració amb el president, la del primer executiu de la Societat i, si escau, formular propostes al Consell d'Administració perquè aquesta successió es produeixi de manera ordenada i planificada.
- Informar el Consell sobre les qüestions de diversitat de gènere, vetllant perquè els procediments de selecció dels seus membres afavoreixin la diversitat d'experiències i coneixements, i facilitin la selecció de conselleres, i establir un objectiu de representació per al sexe menys representat en el Consell d'Administració, així com elaborar les orientacions sobre com s'ha d'assolir aquest objectiu, vetllant en tot cas pel compliment de la política de diversitat aplicada en relació amb el Consell d'Administració, de la qual cosa es retrà compte en l'informe anual de govern corporatiu.
- Avaluar periòdicament, i almenys un cop l'any, l'estructura, la mida, la composició i l'actuació del Consell d'Administració i de les seves comissions, el seu president, conseller delegat i secretari, fent recomanacions al Consell sobre possibles canvis i actuar sota la direcció del conseller coordinador, si escau, pel que fa a l'avaluació del president. Avaluar la composició del Comitè de Direcció, així com les seves taules de reemplaçament per a la previsió adequada de les transicions.
- Revisar periòdicament la política del Consell d'Administració en matèria de selecció i nomenament dels membres de l'alta direcció i formular-li recomanacions.
- Supervisar l'actuació de la Societat en relació amb els temes de responsabilitat social corporativa i elevar al Consell les propostes que consideri oportunes en aquesta matèria.

Actuacions durant l'exercici

Dins les seves competències, la Comissió ha debatut, ha examinat, ha adoptat acords o ha emès informes sobre matèries referides a la mida i composició del Consell; a l'avaluació d'idoneïtat; als nomenaments de membres del Consell, de les comissions i del personal clau de la Societat; a la verificació del caràcter dels consellers; a la diversitat de gènere; a la Política de selecció dels consellers i dels membres de l'alta direcció i altres càrrecs clau; a qüestions de diversitat i sostenibilitat, i a la documentació de govern corporatiu que cal presentar referent a l'exercici 2019, d'acord amb el que estableix l'article 15 del Reglament del Consell.

Durant l'exercici 2019, la Comissió ha supervisat i controlat el bon funcionament del sistema de govern corporatiu de la Societat i ha treballat en el seguiment dels diferents plans de successió (càrrecs clau del Consell i equip directiu), a més de proposar la constitució de la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital. Per finalitzar les seves activitats en l'exercici, la Comissió s'ha centrat en l'autoavaluació del Consell (individual i col·lectiva); en l'avaluació de l'estructura, la mida i la composició del Consell; en l'avaluació del funcionament del Consell i de les seves comissions; així com en l'anàlisi del seguiment de les recomanacions del Codi de bon govern corporatiu de les societats cotitzades i d'una proposta de pla de la formació de consellers.

Regulació (C.2.3)

No hi ha reglaments específics de les comissions del Consell. L'organització i les funcions de la Comissió de Nomenaments es recullen en el Reglament del Consell, que està disponible al web corporatiu de CaixaBank (www.CaixaBank.com) i en què també s'indiquen la seva composició i estructura.

En compliment de l'establert en l'article 15.4(vi) del Reglament del Consell i en la normativa aplicable, en la reunió del mes de desembre del 2019 la Comissió de Nomenaments va aprovar el seu informe anual d'activitats, que recull l'avaluació del seu funcionament de l'exercici 2019, disponible al lloc web corporatiu.

>> COMISSIÓ DE RETRIBUCIONS

Nom	Càrrec	Categoria
Maria Amparo Moraleda Martínez	Presidenta	Independent
Verónica Fisas Vergés	Vocal	Independent
Alejandro Garcia-Bragado Dalmau	Vocal	Dominical



% DE CONSELLERS EXECUTIUS

0,00



% DE CONSELLERS DOMINICALS

33,33



% DE CONSELLERS INDEPENDENTS

66,67



Breu descripció

La Comissió de Retribucions, la seva organització i les seves comeses es regulen bàsicament en els articles 40 dels Estatuts Socials i 15 del Reglament del Consell d'Administració, així com en la normativa aplicable.

Funcions. Organització i funcionament

La Comissió de Retribucions està formada per consellers que no exerceixen funcions executives, en el nombre que determini el Consell d'Administració, amb un mínim de tres (3) i un màxim de cinc (5) membres, i la majoria dels seus membres són consellers independents. El president de la Comissió és nomenat d'entre els consellers independents que en formen part.

La Comissió de Retribucions regula el seu funcionament, elegeix el seu president i pot designar també un secretari, i, en cas de falta de designació específica de secretari per la Comissió, actuarà com a tal el secretari del Consell o, si no, qualsevol dels vicesecretaris del Consell.

Es reuneix sempre que resulta convenient per al bon desenvolupament de les seves funcions i és convocada pel seu president, bé a iniciativa pròpia o bé a requeriment de dos (2) membres de la Comissió mateixa; a més, el president de la Comissió l'ha de convocar sempre que el Consell o el seu president sol·licitin l'emissió d'un informe o l'adopció d'una proposta.

La convocatòria s'envia per carta, telegrama, telecòpia, correu electrònic o per qualsevol altre mitjà que permeti tenir constància de la recepció.

El secretari de cadascuna de les comissions s'ocupa de la seva convocatòria i de l'arxivament de les actes i la documentació presentada a la comissió.

S'aixeca acta dels acords adoptats en cada sessió, dels quals es dona compte al ple del Consell, i les actes estan a disposició de tots els membres del Consell a la seva Secretaria, però no són objecte de remissió o lliurament per raons de discrecionalitat, llevat que el president de la Comissió disposi el contrari.

Les comissions queden vàlidament constituïdes quan hi concorren, presents o representats, la majoria dels seus membres i els acords s'adopten per majoria de membres concurrents, presents o representats.

La Comissió elabora un informe anual sobre el seu funcionament en què es destaquen les principals incidències sorgides, si n'hi ha, en relació amb les funcions que li són pròpies, que serveix com a base, entre d'altres, si escau, de l'avaluació del Consell d'Administració. A més, quan la Comissió en qüestió ho consideri oportú, inclourà en aquest informe propostes de millora.

Sens perjudici d'altres funcions que li pugui assignar el Consell d'Administració, la Comissió de Retribucions té, entre d'altres, les responsabilitats següents:

- Preparar les decisions relatives a les remuneracions i, en concret, indicar i proposar al Consell d'Administració la política de retribucions, el sistema i la quantia de les retribucions anuals dels consellers i Alts Directius i la retribució individual dels consellers executius i Alts Directius, així com les altres condicions dels seus contractes, especialment de tipus econòmic, sense perjudici de les competències de la Comissió de Nomenaments pel que fa a condicions que aquesta hagi proposat alienes a l'aspecte retributiu.
- Vetllar per l'observança de la política de retribucions de consellers i alts directius, així com informar sobre les condicions bàsiques establertes en els contractes subscrits amb aquests i el seu compliment.

- Informar i preparar la política general de remuneracions de la Societat i, en especial, les polítiques que facin referència a les categories de personal les activitats professionals de les quals incideixin de manera significativa en el perfil de risc de la Societat i les que tenen per objectiu evitar o gestionar els conflictes d'interès amb els clients de la Societat.
- Analitzar, formular i revisar periòdicament els programes de retribució ponderant la seva adequació i els seus rendiments, i vetllar per la seva observança.

Actuacions durant l'exercici

Hi ha matèries recurrents que són analitzades per la Comissió, com ara les referides a les retribucions anuals, la política salarial i els sistemes de remuneració i govern corporatiu.

Així mateix, dins les seves competències ordinàries, la Comissió ha debatut, ha examinat, ha adoptat acords o ha emès informes sobre els assumptes següents, entre d'altres:

- La política de retribucions, el sistema i la quantia de les retribucions anuals dels consellers i alts directius, així com la retribució individual dels consellers executius i alts directius.
- Informació i proposta sobre condicions bàsiques establertes en els contractes d'alts directius.

- Política general de remuneracions. Política de remuneració del Col·lectiu Identificat.
- Anàlisi, formulació i revisió de programes de retribució.
- Propostes al Consell d'informes o polítiques de remuneracions per sotmetre-les a la Junta General. Informes al Consell sobre propostes a la Junta General.

Regulació (C.2.3)

No hi ha reglaments específics de les comissions del Consell. L'organització i les funcions de la Comissió de Retribucions es recullen en el Reglament del Consell, que està disponible al web corporatiu de CaixaBank (www.CaixaBank.com) i en què també s'indiquen la seva composició i estructura.

En compliment de l'establert en l'article 15.4(vi) del Reglament del Consell i en la normativa aplicable, en la reunió del mes de desembre del 2019 la Comissió de Retribucions va aprovar el seu informe anual d'activitats, que recull l'avaluació del seu funcionament de l'exercici 2019, disponible al lloc web corporatiu.



>> **COMISSIÓ DE RISCOS**

Nom	Càrrec	Categoria
Eduardo Javier Sanchiz Irazu	President	Independient
Koro Usarraga Unsain	Vocal	Independient
Fundación CajaCanarias representada per Doña Natalia Aznárez Gómez	Vocal	Dominical

>> **RESPONSABLE DE LA GESTIÓ DEL RISC**

>> **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.

Breu descripció

La Comissió de Riscos, la seva organització i les seves comeses es regulen bàsicament en els articles 40 dels Estatuts i 14 del Reglament del Consell d'Administració.

Funcions. Organització i funcionament

La Comissió de Riscos està formada exclusivament per consellers no executius i que tenen els coneixements, la capacitat i l'experiència oportuns per entendre plenament i controlar l'estratègia de risc i la propensió al risc de la Societat, en el nombre que determini el Consell d'Administració, amb un mínim de tres (3) i un màxim de sis (6) membres, que han de ser majoritàriament consellers independents.

Aquesta Comissió es reuneix amb la freqüència necessària per al compliment de les seves funcions i és convocada pel seu president, bé a iniciativa pròpia o bé a requeriment del president del Consell d'Administració o de dos (2) membres de la Comissió mateixa.

La convocatòria s'envia per carta, telegrama, telecòpia, correu electrònic o per qualsevol altre mitjà que permeti tenir constància de la recepció.

El secretari s'ocupa de la seva convocatòria i de l'arxivament de les actes i la documentació presentada a la Comissió.

Queda vàlidament constituïda quan concorren, presents o representats, la majoria dels seus membres. Els acords s'adopten per majoria de membres concurrents, presents o representats, i s'aixeca acta dels acords adoptats en cada sessió, dels quals es dona compte al ple del Consell, remetent o lliurant còpia de l'acta a tots els membres del Consell.

A través del seu president, la Comissió dona compte al Consell de la seva activitat i de la tasca realitzada, en les reunions previstes a l'efecte o en la immediatament posterior quan el president ho consideri necessari.

La Comissió elabora un informe anual sobre el seu funcionament en què es destaquen les principals incidències sorgides, si n'hi ha, en relació amb les funcions que li són pròpies, que serveix com a base, entre d'altres, si escau, de l'avaluació del Consell d'Administració. A més, quan la Comissió ho consideri oportú, inclourà en aquest informe propostes de millora.

Per a l'exercici adequat de les seves funcions, l'entitat garanteix que la Comissió delegada de Riscos pugui ac-



cedir sense dificultats a la informació sobre la situació de risc de l'entitat i, si calgués, a l'assessorament extern especialitzat, inclusivament dels auditors externs i organismes reguladors.

La Comissió de Riscos podrà sol·licitar l'assistència a les sessions de les persones que, dins l'organització, tinguin comeses relacionades amb les seves funcions, i disposar dels assessoraments que calguin per formar criteri sobre les qüestions de la seva competència, la qual cosa es farà a través de la Secretaria del Consell.

Sens perjudici de qualssevol altres comeses que li pugui assignar en cada moment el Consell d'Administració, la Comissió de Riscos exerceix, entre d'altres, les funcions bàsiques següents:

- Assessorar el Consell d'Administració sobre la propensió global al risc, actual i futura, de l'entitat i la seva estratègia en aquest àmbit, informar sobre el marc d'apetit al risc, assistir en la vigilància de l'aplicació d'aquesta estratègia, vetllar per tal que les actuacions del Grup siguin consistents amb el nivell

de tolerància del risc prèviament decidit i efectuar el seguiment del grau d'adequació dels riscos assumits al perfil establert.

- Proposar al Consell la política de riscos del Grup.
- Determinar, juntament amb el Consell d'Administració, la naturalesa, la quantitat, el format i la freqüència de la informació sobre riscos que hagi de rebre el Consell d'Administració i fixar la que la Comissió ha de rebre.
- Revisar regularment exposicions amb els clients principals, sectors econòmics d'activitat, àrees geogràfiques i tipus de risc.
- Examinar els processos d'informació i control de riscos del Grup, així com els sistemes d'informació i indicadors.
- Valorar el risc de compliment normatiu en el seu àmbit d'actuació i decisió, entès com la gestió del risc de sancions legals o normatives, pèrdua financera, material o reputacional, que la Societat pugui tenir com a resultat de l'incompliment de lleis, normes, estàndards de regulació i codis de conducta; detectar qualsevol risc d'incompliment, i dur a terme el seu seguiment i l'examen de possibles deficiències amb els principis de deontologia.
- Informar sobre els nous productes i serveis o sobre canvis significatius en els existents.

Actuacions durant l'exercici

Dins les seves competències ordinàries, la Comissió ha debatut, examinat, adoptat acords o emès informes sobre matèries de la seva competència referides als processos estratègics de riscos (Risk Assessment i catàleg de riscos) i al marc d'apetit al risc (RAF), al Recovery Plan, a la Política de riscos del Grup, al quadre de comandament de riscos, a processos d'autoavaluació de capital i de liquiditat (ICAAP – ILAAP), al seguiment de compliment normatiu i al Comitè Global de Risc, entre d'altres.

Regulació (C.2.3)

No hi ha reglaments específics de les comissions del Consell. L'organització i les funcions de la Comissió de Riscos es recullen en el Reglament del Consell, que està disponible al web corporatiu de CaixaBank (www.CaixaBank.com) i en què també s'indiquen la seva composició i estructura.

En compliment del que estableixen l'article 14.3(e) del Reglament del Consell i la normativa aplicable, la Comissió de Riscos, en la reunió del mes de desembre del 2019, va aprovar l'informe anual sobre el seu funcionament, així com l'avaluació del seu funcionament durant l'exercici 2019.



>> COMISSIÓ D'INNOVACIÓ, TECNOLOGIA I TRANSFORMACIÓ DIGITAL

Nom	Càrrec	Categoria
Jordi Gual Solé	President	Dominical
Gonzalo Gortázar Rotaeché	Vocal	Executiu
María Amparo Moraleda Martínez	Vocal	Independent
Marcelino Armenter Vidal	Vocal	Dominical
Cristina Garmendia Mendizábal	Vocal	Independent



Funcions. Organització i funcionament

La Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital estarà composta per un mínim de tres (3) i un màxim de cinc (5) membres.

En formar part, en tot cas, el president del Consell d'Administració i el conseller delegat. La resta de membres són nomenats pel Consell d'Administració, a proposta de la Comissió de Nomenaments, tenint en compte en particular els seus coneixements i experiència en l'àmbit de les competències de la Comissió, com ara la tecnologia i innovació, els sistemes d'informació i la ciberseguretat.

La presidència de la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital és ostentada pel president del Consell d'Administració.

Així mateix, el secretari del Consell d'Administració exerceix la funció de secretari de la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital.

La Comissió es reuneix sempre que resulta convenient per al bon desenvolupament de les seves funcions i és convocada pel seu president, bé a iniciativa pròpia o bé a requeriment de dos (2) membres de la Comissió mateixa; a més, el president de la Comissió l'ha de convocar sempre que el Consell sol·liciti l'emissió d'un informe o l'adopció d'una proposta.

La Comissió queda vàlidament constituïda quan concorren, presents o representats, la majoria dels seus membres. Els acords s'adopten per majoria de membres con-






















currents, presents o representats, i s'estén acta dels acords adoptats en cada sessió, dels quals es ret compte al ple del Consell, remetent-se o lliurant-se còpia de l'acta a tots els membres del Consell.

Sens perjudici d'altres funcions que li pugui atribuir el Consell d'Administració, la Comissió exerceix les funcions principals següents:

- Assistir el Consell d'Administració en la identificació, el seguiment i l'anàlisi de nous competidors, de nous models de negoci i dels avenços i les tendències i iniciatives principals en l'àmbit de la innovació tecnològica, estudiant els factors que afavoreixen l'èxit de determinades innovacions i la seva capacitat de transformació.
- Assessorar el Consell d'Administració en la implementació del pla estratègic en els aspectes relacionats amb la transformació digital i la innovació tecnològica (l'estratègia digital), en particular informant sobre els plans i projectes dissenyats per CaixaBank en aquest àmbit i els nous models de negoci, productes, relació amb els clients, etc. que es desenvolupin.
- Afavorir un marc de reflexió que faciliti al Consell d'Administració la identificació de noves oportunitats de negoci derivades dels avenços tecnològics, així com de possibles amenaces.

- Assistir el Consell d'Administració en l'anàlisi de l'impacte de les innovacions tecnològiques en l'estructura del mercat, la prestació de serveis financers i el comportament de la clientela. Entre d'altres, la Comissió analitzarà el potencial disruptiu de les noves tecnologies, les possibles implicacions reguladores del seu desenvolupament, els efectes en termes de ciberseguretat i les qüestions relacionades amb la protecció de la privacitat i l'ús de les dades.
- Promoure la reflexió i el debat sobre les implicacions ètiques i socials que es puguin derivar de l'aplicació de les noves tecnologies en el negoci bancari i assegurador.
- Assistir la Comissió de Riscos, quan aquesta ho consideri pertinent, en la supervisió dels riscos tecnològics i en els aspectes relatius a la ciberseguretat.

>> **NOMBRE DE CONSELLERES QUE INTEGREN LES COMISSIONS DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ AL TANCAMENT DELS ÚLTIMS QUATRE EXERCICIS (C.2.2)**

	2019	2018	2017	2016
Comissió d'Auditoria i Control	 1 (33,33%)	 1 (25,00%)	 1 (33,33%)	 1 (33,33%)
Comissió de Nomenaments	 1 (33,33%)	 1 (33,33%)	 2 (66,67%)	 2 (66,67%)
Comissió de Retribucions	 2 (66,67%)	 1 (33,33%)	 2 (66,67%)	 1 (33,33%)
Comissió de Riscos	 2 (66,67%)	 2 (40,00%)	 1 (25,00%)	 1 (25,00%)
Comissió Executiva	 2 (33,33%)	 2 (25,00%)	 2 (25,00%)	 1 (14,29%)
Comissió d'Innovació	 2 (40,00%)	-	-	-

Pel que fa a la informació sobre la participació de conselleres en la Comissió de Nomenaments, en la Comissió de Retribucions i en la Comissió de Riscos, cal informar que, fins al 25 de setembre del 2014, hi havia tres comissions del Consell d'Administració, és a saber: la Comissió de Nomenaments i Retribucions, la Comissió d'Auditoria i Control, i la Comissió Executiva.

A partir d'aquesta data i per acomplir el que disposa la Llei 10/2014, d'ordenació, supervisió i solvència de les entitats de crèdit, el Consell d'Administració de CaixaBank va acordar la transformació de la fins llavors Comissió de Nomenaments i Retribucions en Comissió de Nomenaments, la creació de la Comissió de Retribucions, la creació de la Comissió de Riscos i la modificació del Reglament del Consell per tal de recollir en seu de normativa interna el que disposa la nova llei i establir les funcions de les noves comissions del Consell. D'aquesta manera, es fixa en cinc el nombre de comissions del Consell, és a saber: la Comissió de Nomenaments, la Comissió de Retribucions, la Comissió de Riscos, la Comissió d'Auditoria i Control, i la Comissió Executiva.

El dia 23 de maig del 2019, el Consell d'Administració va acordar la constitució de la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital. Així mateix, va acordar que formessin part d'aquesta Comissió, a més del president i del conseller delegat, Amparo Moraleda, Cristina Garmendia i Marcelino Armenter.



D. Operacions vinculades i operacions intragrup

Procediment d'aprovació d'operacions amb parts vinculades (D.1)

Correspon al Consell en ple aprovar, previ informe de la Comissió d'Auditoria i Control, les operacions que la Societat o societats del seu grup facin amb consellers, en els termes que estableix la Llei, o, quan la seva autorització correspongui al Consell d'Administració, amb accionistes titulars (de forma individual o concertadament amb altres) d'una participació significativa, inclosos accionistes representats en el Consell d'Administració de la Societat o d'altres societats que formin part del mateix grup o amb persones vinculades a ells (operacions vinculades).

S'exceptuen de la necessitat d'aquesta aprovació les operacions que reuneixin simultàniament les tres característiques següents:

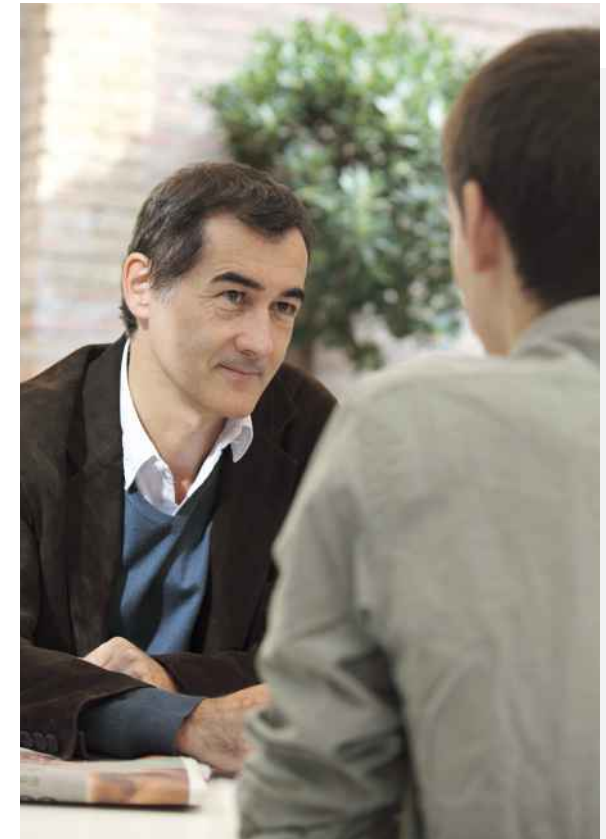
- a. que es facin en virtut de contractes les condicions dels quals estiguin estandarditzades i s'apliquin en massa a un nombre elevat de clients;
- b. que es facin a preus o tarifes establerts amb caràcter general per qui actui com a administrador del bé o servei de què es tracti, i
- c. que la seva quantia no superi l'u per cent (1%) dels ingressos anuals de la Societat.

Per tant, és el Consell d'Administració, o bé els òrgans o les persones delegades (per raons d'urgència degudament justificades i a l'empara de la delegació conferida, cas en el qual la decisió s'haurà de sotmetre a la ratificació posterior en el primer Consell que se celebri després de la seva adopció), qui aprova les operacions vinculades, previ informe favorable de la Comissió d'Au-

ditoria i Control. Els consellers que siguin afectats per l'aprovació d'aquestes operacions s'hauran d'abstenir d'intervenir en la deliberació i de votar l'acord sobre aquestes operacions.

Pel que fa a les relacions amb accionistes significatius amb una participació superior al 30%, la Llei 26/2013 de caixes d'estalvis i fundacions bancàries estableix l'obligació a les fundacions bancàries d'aprovar un protocol de gestió de la participació financera que, entre altres coses, ha de fer referència als criteris generals per a la realització d'operacions entre la fundació bancària i l'entitat de crèdit participada, així com als mecanismes per evitar possibles conflictes d'interès. En aquest sentit, la Fundació Bancària "la Caixa" va aprovar el seu Protocol de gestió de la participació financera a CaixaBank.

Després de la decisió del Consell del Banc Central Europeu, del 26 de setembre del 2017, segons la qual es considera que Criteriacaixa no exerceix el control ni una influència dominant sobre CaixaBank i, com a conseqüència, no integren el mateix grup, el 22 de febrer del 2018, de conformitat amb el que preveu el Protocol de gestió, la Fundació Bancària "la Caixa", com a matriu del Grup "la Caixa", Criteriacaixa, com a accionista directe de CaixaBank, i CaixaBank, com a societat cotitzada, van subscriure un nou Protocol intern de relacions (disponible al web corporatiu), que, entre altres aspectes, fixa els criteris generals per a la realització d'operacions o la prestació de serveis en condicions de mercat i identifica els serveis que les societats del Grup Fundació Bancària "la Caixa" presten i podran prestar a les societats del Grup CaixaBank i els que les societats del Grup CaixaBank presten o podran prestar, al seu torn, a les societats



del Grup Fundació Bancària "la Caixa". El Protocol estableix els supòsits i les condicions de l'aprovació de les operacions, que, en general, tenen com a òrgan competent per a la seva aprovació el Consell d'Administració. En determinats supòsits previstos en la Clàusula 3.4 del

Protocol, certes operacions intragrup estaran subjectes a l'aprovació prèvia del Consell d'Administració de CaixaBank, que haurà de disposar d'un informe previ de la Comissió d'Auditoria, i el mateix per als altres signants del Protocol.

Operacions significatives amb els accionistes significatius de CaixaBank (D.2)

Nom o denominació social de l'accionista significatiu	Nom o denominació social de la societat o entitat del seu grup	Naturalesa de la relació	Tipus de l'operació	Import (milers d'euros)
CRITERIA CAIXA, S.A.U.	CAIXABANK, SA	Societària	Dividends i altres beneficis distribuïts	239.254
CRITERIA CAIXA, S.A.U.	CAIXABANK, SA	Comercial	Altres instruments que puguin implicar una transmissió de recursos o d'obligacions entre la societat i la part vinculada	846.070

Operacions significatives amb el personal clau de CaixaBank (D.3)

No hi ha operacions significatives pel que fa a la quantia o rellevants pel que fa a la matèria dutes a terme entre la Societat o entitats del seu Grup, i els administradors o directius de la Societat, que siguin diferents del tràfic ordinari ni en condicions que no siguin de mercat.

En la nota 41 dels comptes anuals consolidats hi ha, de forma agregada, tots els saldos amb administradors i directius de l'exercici 2019.

Operacions significatives amb altres entitats del Grup no eliminades en el procés de consolidació i que no formin part del tràfic habitual (i operacions amb societats amb residència en paradisos fiscals) (D.4)

No hi ha operacions significatives realitzades per la Societat amb altres entitats pertanyents al mateix Grup, que no s'eliminïn en el procés d'elaboració d'estats financers consolidats i no formin part del tràfic habitual de la Societat pel que fa al seu objecte i condicions.

Tampoc no hi ha operacions intragrup realitzades amb entitats establertes a països o territoris que tinguin la consideració de paradís fiscal.

En la nota 41 dels comptes anuals consolidats apareixen de forma agregada els saldos amb societats associades i multigrup del Grup CaixaBank, així com desglossaments addicionals de l'exercici 2019.

Operacions significatives amb altres parts vinculades (D.5)

No hi ha operacions que siguin diferents del tràfic ordinarí ni condicions que no siguin de mercat.

En la nota 41 dels comptes anuals consolidats hi ha, de forma agregada, tots els saldos amb administradors i directius de l'exercici 2019.

Mecanismes per a la gestió dels possibles conflictes d'interessos entre la Societat o el seu Grup amb els seus consellers, directius o accionistes significatius (D.6)

Consellers i directius

L'article 29 del Reglament del Consell d'Administració regula el deure de no competència dels membres del Consell d'Administració. L'obligació de no competir amb la Societat només podrà ser objecte de dispensa en cas que no s'espera un perjudici per a la Societat o que el que es pugui esperar quedi compensat pels beneficis que es preveu obtenir de la dispensa. Serà aplicable al conseller que hagi obtingut la dispensa de la Junta General l'obligació de complir les condicions i les garanties que prevegi l'acord de dispensa i, en qualsevol cas, l'obligació d'abstenir-se de participar en les deliberacions i votacions en les quals tingui conflicte d'interès, tot això de conformitat amb el que disposa la normativa vigent.

L'article 30 d'aquest Reglament regula les situacions de conflicte aplicables a tots els consellers i estableix l'obligació genèrica d'evitar les situacions que puguin suposar un conflicte d'interès entre la Societat i el conseller o les seves persones vinculades, per a la qual cosa s'hauran d'adoptar les mesures que calguin. En qualsevol cas, els consellers hauran de comunicar al Consell d'Administració les situacions de conflicte, directe o indirecte, que

ells o les persones vinculades a ells puguin tenir amb l'interès de la Societat i que seran objecte d'informació en la memòria.

D'altra banda, el Reglament intern de conducta en l'àmbit del mercat de valors de CaixaBank estableix, en l'article 3, que són persones subjectes, entre d'altres, els membres del Consell d'Administració i els alts directius i els membres del Comitè de Direcció de la Societat. La Secció VII del Reglament estableix la Política de conflictes d'interès de la Societat, que en l'article 43 enumera els deures davant els conflictes d'interessos personals o familiars de les persones subjectes, entre els quals hi ha el d'actuar en tot moment amb llibertat de judici i amb lleialtat a CaixaBank, als seus accionistes i clients; el d'abstenir-se d'intervenir o influir en la presa de decisions que puguin afectar les persones o entitats amb què hi hagi conflictes, i el d'informar-ne l'àrea de Compliment Normatiu.

Amb la finalitat de reforçar la transparència i el bon govern de la Societat i de conformitat amb el que preveu el Protocol de gestió de la participació financera de la Fundació Bancària "la Caixa", la Fundació Bancària "la Caixa", com a matriu del seu Grup, Criteriacaixa, com l'accionista directe de CaixaBank, i CaixaBank, com a societat cotitzada, van subscriure un nou Protocol intern de relacions que està disponible al web corporatiu de la Societat.

Accionistes significatius

El nou Protocol actualment en vigor té principalment com a objecte: gestionar les operacions vinculades derivades de la realització d'operacions o la prestació de serveis; establir mecanismes que intentin evitar l'aparició de conflictes d'interès; preveure l'atorgament d'un dret d'adquisició preferent a favor de la Fundació Bancària "la Caixa" en cas de transmissió per CaixaBank del Monte de Piedad de què és titular; recollir els principis bàsics d'una possible col·laboració entre CaixaBank i la Fundació Bancària "la Caixa" en temes d'RSC; regular el flux d'informació adequat que permeti que la Fundació Bancària "la Caixa", Criteriacaixa elaborin els seus estats financers i compleixin les obligacions d'informació periòdica i de supervisió. CaixaBank i la Fundació Ban-

cària "la Caixa" reiteren en el Protocol la subordinació de les seves relacions a les previsions que sobre conflictes d'interès, relacions amb accionistes significatius, operacions vinculades i informació privilegiada, entre altres matèries, s'estableixen en la legislació aplicable vigent en cada moment.

Cotitzades del Grup a Espanya (D.7)

A Espanya, de les societats que integren el Grup CaixaBank, només cotitza el banc mateix.

E. Sistemes de control i gestió de riscos

Seguidament s'inclou el contingut requerit en l'epígraf E en una taula de referències des de la qual es pot accedir directament a la informació relativa a cadascuna de les qüestions plantejades.

Circular 2/2018, de 12 de juny, de la Comissió Nacional del Mercat de Valors

Localització

E. Sistemes de control i gestió de riscos

<p>E.1 Expliqui l'abast del sistema de control i gestió de riscos de la societat, inclosos els de naturalesa fiscal.</p>	<p>Veure apartat 3.2. Govern, gestió i control de riscos en la nota 3 dels CAC.</p>
<p>E.2 Identifiqui els òrgans de la societat responsables de l'elaboració i execució del sistema de control i gestió de riscos, inclòs el fiscal.</p>	<p>Veure apartat 3.2. Govern, gestió i control de riscos - 3.2.1. Govern i organització en la nota 3 dels CAC; l'apartat C.2. Comissions del Consell d'Administració d'aquest document i l'apartat Transparència fiscal en l'IGC.</p>
<p>E.3 Assenyali els riscos principals, inclosos els fiscals i, en la mesura en què siguin significatius, els derivats de la corrupció (entesos aquests últims amb l'abast del Reial decret llei 18/2017), que poden afectar la consecució dels objectius de negoci.</p>	<p>Veure apartat 3.2. Govern, gestió i control de riscos - 3.2.2. Processos estratègics de gestió del risc - Catàleg de riscos corporatiu en la nota 3 dels CAC i els apartats Comportament responsable i ètic, Gestió del risc i Transparència - Transparència fiscal en l'IGC.</p>
<p>E.4 Identifiqui si l'entitat disposa de graus de tolerància al risc, inclòs el fiscal.</p>	<p>Veure apartat 3.2. Govern, gestió i control de riscos - 3.2.2. Processos estratègics de gestió del risc - Marc d'apetit al risc i 3.2.3. Cultura de riscos en la nota 3 dels CAC.</p>
<p>E.5 Indiqui quins riscos, inclosos els fiscals, s'han materialitzat durant l'exercici.</p>	<p>Veure en Evolució dels resultats i l'activitat i Gestió del risc - Fites principals del 2019 en l'IGC; els apartats 3.3 a 3.17 (detall de cada risc del catàleg de riscos corporatiu) en la nota 3 i l'apartat 23.3. Provisions per a qüestions processals i litigis per impostos pendents en la nota 23 dels CAC.</p>
<p>E.6 Expliqui els plans de resposta i supervisió per als riscos principals de l'entitat, inclosos els fiscals, així com els procediments que segueix la companyia per assegurar-se que el consell d'administració dona resposta als nous desafiaments que es presenten.</p>	<p>Veure apartat 3.2. Govern, gestió i control de riscos - 3.2.4. Marc de control intern i els apartats 3.3 a 3.17 (detall de cada risc del catàleg de riscos corporatiu) en la nota 3 dels CAC, l'apartat Govern corporatiu, Comportament responsable i ètic, Pràctiques responsables i Transparència - Transparència fiscal en l'IGC.</p>

CAC - Comptes anuals consolidats del Grup CaixaBank 2019

IGC - Informe de gestió consolidat del Grup CaixaBank 2019

F. Sistemes Interns de Control i Gestió de Riscos en relació amb el procés d'informació financera (SCIIF)

Entorn de control sobre la informació financera

Governança i Òrgans responsables

El **Consell d'Administració** de CaixaBank ha assumit formalment la responsabilitat de l'existència d'un SCIIF adequat i eficaç i ha delegat en la **Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital** de l'Entitat el seu disseny, implantació i funcionament.

A l'article 40.3 dels Estatuts de CaixaBank s'estableix que la Comissió d'Auditoria i Control es responsabilitzarà, entre altres funcions, de:

- **Supervisar l'eficàcia del control intern de la Societat**, l'auditoria interna i els sistemes de gestió de riscos, així com discutir amb els auditors de comptes les debilitats significatives del sistema de control intern detectades en el desenvolupament de l'auditoria.
- **Supervisar el procés d'elaboració i presentació de la informació financera preceptiva.**

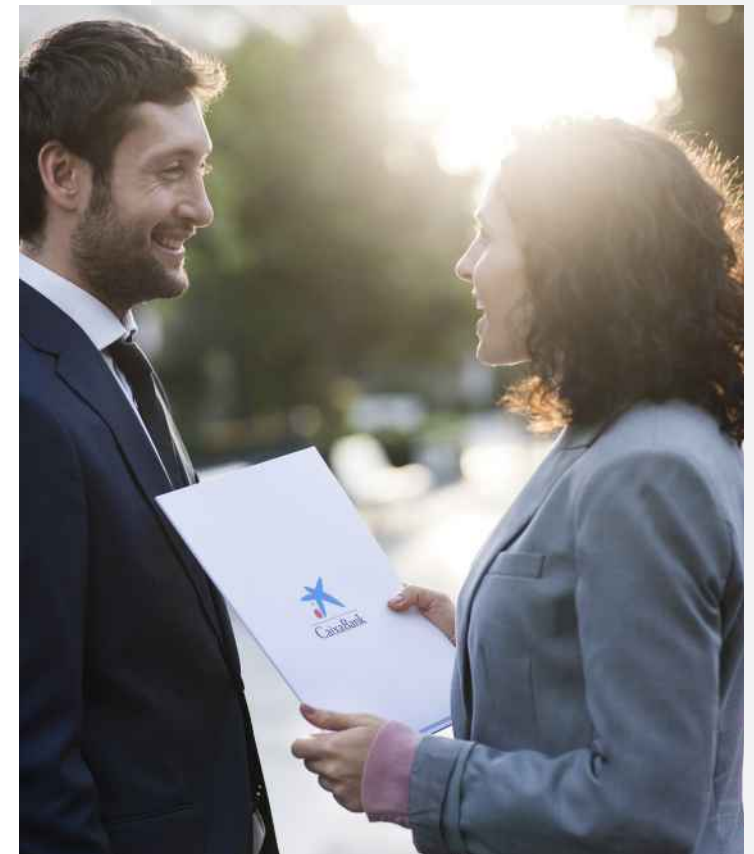
En aquest sentit, la **Comissió d'Auditoria i Control** ha assumit la supervisió de l'SCIIF. La seva activitat consisteix a vetllar per la seva eficàcia i obtenir evidències suficients del seu disseny i funcionament correctes.

El **Comitè Global del Risc** té com a funció conèixer i analitzar els esdeveniments i canvis més rellevants en les polítiques i metodologies referents a l'admissió, el seguiment, la mitigació i la gestió de deteriorament o incidències de tots els riscos que entren en el seu àmbit de seguiment i gestió (com ara el de fiabilitat de la informació financera, entre d'altres) aprovades pels comitès corresponents, i fer un seguiment del seu impacte en les diferents àrees de l'Entitat.

D'altra banda, la **Comissió de Riscos** té com a funció assessorar el Consell d'Administració sobre la propensió global al risc, actual i futura, i la seva estratègia, per a la qual cosa ha d'informar sobre el marc d'apetit al risc, assistir en la vigilància de l'aplicació d'aquesta estratègia, vetllar perquè les actuacions del Grup siguin coherents amb el grau de tolerància del risc decidit prèviament i fer el seguiment del grau d'adequació dels riscos assumits al perfil establert.

Aquesta atribució de responsabilitats s'ha difós a l'organització mitjançant la **Política corporativa sobre el sistema de control intern sobre la informació financera** (d'ara endavant, Política SCIIF) i la **Norma sobre el sistema de control intern sobre la informació financera** (d'ara endavant, Norma SCIIF).

La **Política SCIIF** està aprovada pel Consell d'Administració. S'hi descriuen els aspectes més generals de l'SCIIF, com ara la informació financera que s'ha de cobrir, el model de



control intern aplicable, la seva supervisió, custòdia i aprovació, etc.

D'altra banda, la **Norma SCIIF** està aprovada pel Comitè de Direcció de l'Entitat. S'hi desenvolupa la **funció de Control Intern sobre la Informació Financera** (d'ara endavant, CIIF), responsable de:

- **Supervisar** que les pràctiques i els processos desenvolupats en l'Entitat per elaborar la informació financera **en garanteixen la fiabilitat** i la conformitat amb la normativa aplicable.
- **Avaluar que la informació financera** elaborada per les diverses empreses que constitueixen el Grup CaixaBank **compleix els principis següents**:
 - i. Les transaccions, els fets i altres esdeveniments recollits per la informació financera efectivament hi són i s'han registrat en el moment adequat (existència i ocurrència).
 - ii. La informació reflecteix la totalitat de les transaccions, els fets i altres esdeveniments en els quals l'Entitat és part afectada (integritat).
 - iii. Les transaccions, els fets i altres esdeveniments es registren i valoren de conformitat amb la normativa aplicable (valoració).
 - iv. Les transaccions, els fets i altres esdeveniments es classifiquen, presenten i revelen en la informació financera d'acord amb la normativa aplicable (presentació, desglossament i comparabilitat).
 - v. La informació financera reflecteix, en la data corresponent, els drets i les obligacions a través dels actius i passius corresponents, de conformitat amb la normativa aplicable (drets i obligacions).

Les dues normatives permeten difondre una metodologia comuna dins el Grup. En aquest sentit, totes les societats del Grup CaixaBank que tenen implantat un SCIIF actuen de manera coordinada. Cal destacar que, després de la presa de control de BPI el 2017, s'està desenvolupant un projecte amb la finalitat d'homogeneïtzar

la metodologia aplicada per BPI, que ha culminat amb la implantació d'un SCIIF propi durant el 2019.

Tant en la Política SCIIF com en la Norma SCIIF es descriu el **model de control intern de les tres línies de**

defensa aplicables al sistema, en línia amb les directrius dels reguladors i les millors pràctiques del sector:

>> MODEL DE CONTROL INTERN DE LES TRES LÍNIES DE DEFENSA

Primera Línia de Defensa:

La **Primera Línia de Defensa** està formada per les unitats de negoci i les seves funcions de suport, que són les àrees prenedores de risc. Són responsables de desenvolupar i mantenir controls efectius sobre els seus negocis corresponents, així com d'identificar, gestionar i mesurar, controlar, mitigar i comunicar els riscos principals sobre la fiabilitat de la informació financera.

Així mateix, són els responsables dels processos objecte de revisió per part de CIIF i col·laboren en la identificació dels riscos i controls, així com en la formalització i documentació descriptiva de les activitats i els controls de processos que afecten la generació de la informació financera.

Segona Línia de Defensa:

La **Segona Línia de Defensa** actua de manera independent de les unitats de negoci i àrees de suport i té la funció, entre d'altres, de fer la identificació, el mesurament, el seguiment i el report dels riscos i d'establir les polítiques de gestió i els procediments de control, a més de ser responsable de la revisió de la seva aplicació per part de la Primera Línia de Defensa. Aquí s'enquadra la funció de CIIF, que focalitza les seves accions sobre el risc "Fiabilitat de la informació financera".

Tercera Línia de Defensa:

La **Tercera Línia de Defensa** és Auditoria Interna, que es responsabilitza de l'avaluació de l'eficàcia i l'eficiència de la gestió de riscos, i dels sistemes de control intern, aplicant-hi els principis d'independència i objectivitat.

Estructura Organitzativa i Funcions de responsabilitat

La revisió i l'aprovació de l'estructura organitzativa i de les línies de responsabilitat i autoritat és portada a terme pel **Consell d'Administració** de CaixaBank, a través del **Comitè de Direcció** i el **Comitè de Nomenaments**.

L'àrea d'**Organització** dissenya l'estructura organitzativa de CaixaBank i proposa als òrgans de l'Entitat els canvis organitzatius necessaris. Posteriorment, la **Direcció General de Recursos Humans i Organització** proposa els nomenaments per exercir les responsabilitats definides.

En l'elaboració de la informació financera estan definides les **línies d'autoritat** i responsabilitat. Així mateix, es fa una planificació exhaustiva que té en compte, entre altres qüestions, l'assignació de tasques, les dates clau i les diferents revisions que cal fer per cadascun dels nivells jeràrquics. Tant les línies d'autoritat i responsabilitat com la planificació abans esmentada estan documentades i s'han distribuït entre tots els participants en el procés d'elaboració de la informació financera.

Cal destacar, també, l'existència en l'Entitat de la **Política corporativa sobre la divulgació i verificació de la informació financera**, aprovada pel Consell d'Administració, els principals objectius de la qual són:

- Definir el **perímetre de la informació a divulgar**, així com els criteris relacionats amb el control i la verificació de la informació financera.
- Dotar l'Entitat d'un **marc de referència** que permeti la gestió del risc de fiabilitat de la informació financera que s'ha de divulgar mitjançant l'homogeneïtzació dels criteris sobre les activitats de control i verificació.
- Definir un **marc de govern** a seguir tant per a la informació a divulgar com per a la verificació de la documentació esmentada.

En aquesta Política s'estableix que la verificació de la informació a divulgar s'estructura a partir de tres eixos principals:

- La **idoneïtat i qualitat de la informació**. És a dir, que la informació que es divulga compleix les especificacions de la normativa legal vigent pel que fa a criteri, contingut i tipus d'informació que s'ha de divulgar i que, a més, està subjecta a un entorn de control que permet dotar-la d'una seguretat raonable pel que fa a qualitat.
- El compliment de la **governança** interna amb caràcter previ a la divulgació de la informació.
- El compliment de la **periodicitat** i els **terminis de divulgació**.

La **revisió anual del compliment de la Política** es fa a partir de certificacions (incorporades dins el procés de l'SCIF), realitzades pels diferents responsables d'elaborar i/o revisar la informació, i mitjançant revisions directes realitzades per les Direccions de Control Intern Financer, de Riscos Estructurals i Models Regulats, i de Riscos No Financers. Els resultats obtinguts es reporten als òrgans de govern corresponents.

Codi Ètic i Principis d'Actuació i Altres Polítiques de caràcter intern

Codi Ètic i Principis d'Actuació

CaixaBank disposa d'un **Codi Ètic i Principis d'Actuació** aprovat pel seu Consell d'Administració, que és una norma de nivell màxim en l'escala jeràrquica de la normativa interna del Banc. Aquest Codi estableix els valors (lideratge, confiança i compromís social) i els principis ètics que inspiren la seva actuació i que han de regir l'activitat de tots els empleats, directius i membres del seu òrgan d'administració. Aquests principis són: el compliment de les lleis i la normativa vigent en cada moment, el respecte, la integritat, la transparència, l'excel·lència, el professionalitat, la confidencialitat i la responsabilitat social.

Tal com estableix el Codi mateix, CaixaBank assumeix el compromís de facilitar als seus clients informació precisa, veraç i comprensible de les seves operacions, les condicions de productes i serveis, comissions i procediments per canalitzar reclamacions i resoldre incidències.

Així mateix, CaixaBank posa a disposició dels seus accionistes i inversors institucionals tota la informació financera i corporativa rellevant, d'acord amb la normativa vigent i en compliment de la Política d'informació, comunicació i contactes amb accionistes, inversors institucionals i assessors de vot de CaixaBank.

El Codi Ètic està disponible al web corporatiu de CaixaBank (www.caixabank.com).

A partir dels valors i els principis ètics plasmats en el Codi Ètic, CaixaBank ha desenvolupat una sèrie de **Normes de Conducta** sobre matèries concretes. Seguidament s'exposen les de rellevància especial:

Política Corporativa de Compliance Penal

Aprovada pel Consell d'Administració, desenvolupa el **Model de Prevenció Penal de CaixaBank**. Té com a objectiu prevenir i evitar la comissió de delictes al si de l'organització, d'acord amb el que disposa el Codi Penal en relació amb la responsabilitat penal de la persona jurídica. Mitjançant aquesta Política, l'Entitat reforça el seu model d'organització, prevenció, gestió i control, que està dissenyat en consonància amb la cultura de

compliment que vertebrava la presa de decisions en tots els estaments de CaixaBank.

Política Anticorrupció

Política aprovada pel Consell d'Administració de CaixaBank com una eina essencial per impedir que tant l'Entitat com els seus col·laboradors externs, directament o a través de persones interposades, incorrin en **conductes que puguin resultar contràries a la llei** o als principis bàsics d'actuació de CaixaBank recollits en el Codi Ètic.

La Política inclou, entre altres apartats, estàndards de conducta sobre l'acceptació i la concessió de regals, despeses de viatge i hospitalitat, relacions amb institucions polítiques i oficials, patrocinis, donacions i proveïdors de risc. Així mateix, exposa les conductes, pràctiques i activitats prohibides per evitar situacions que es puguin configurar com a extorsió, suborns, pagaments de facilitació o tràfic d'influències.

Política Corporativa General de Conflictes d'Interès del Grup CaixaBank

Aprovada pel Consell d'Administració de CaixaBank, proporciona un marc global per a les entitats del Grup CaixaBank en què es recullen de manera harmonitzada i homogènia els principis generals i procediments d'actuació per al **tractament de conflictes d'interès, potencials i reals**, que sorgeixin en l'exercici de les activitats i els serveis respectius.

Reglament Intern de Conducta en l'Àmbit del Mercat de Valors (RIC)

Aquest Reglament, aprovat pel Consell d'Administració de CaixaBank, té com a objectiu ajustar les actuacions de CaixaBank i de les empreses del Grup CaixaBank, així com dels seus òrgans d'administració i direcció, empleats i agents, a les **Normes de Conducta** que, contingudes en el Reglament 596/2014 del Parlament Europeu, en la Llei del Mercat de Valors i en les seves normes de desenvolupament, els són aplicables en **l'exercici d'activitats relacionades amb el mercat de valors**. El compliment del RIC permet fomentar la

transparència en els mercats i preservar, en qualsevol moment, l'interès legítim dels inversors.

Les persones subjectes tenen l'obligació de conèixer, complir i col·laborar en l'aplicació del Reglament i la legislació vigent del mercat de valors que afecti el seu àmbit específic d'activitat. A més, també està disponible per a la resta de grups d'interès al web corporatiu de CaixaBank.



Codi de Conducta Telemàtic

Aquest Codi té per objecte establir unes regles d'ús clares i transparents dels mitjans que CaixaBank posa a disposició dels seus empleats en el marc i per a la prestació de la relació laboral; garantir el **bon ús dels mitjans tècnics i informàtics** propietat de CaixaBank en termes de seguretat de la informació; conscienciar tots els empleats de la necessitat d'una utilització correcta de la xarxa de comunicacions i la millora en la distribució dels recursos col·lectius, i conscienciar sobre la seguretat en els equips informàtics i de comunicació, tant dins com fora de les instal·lacions de l'Entitat.

A més del cos normatiu anterior, CaixaBank disposa d'un **conjunt de polítiques i normes internes** de diversa índole referents als àmbits que corresponguin. En Compliance, aquestes polítiques i normes internes es poden separar segons les categories definides en la taxonomia de riscos:

>> CATEGORIES DE POLÍTIQUES SEGONS TAXONOMIA DE RISCOS



En especial, cal destacar una norma de caràcter intern de Compliment Normatiu que descriu el contingut i l'àmbit d'aplicació d'una sèrie de regulacions internes de compliment obligatori per part dels empleats de CaixaBank. Entre el que regula, hi ha tot el que té relació amb els canals confidencials de consultes i denúncies.

El **grau de difusió interna del Codi Ètic i de les Normes de Conducta** és universal. En concret:

- A totes les **noves incorporacions** se'ls lliura un document explicatiu del Codi Ètic i de les Normes de Conducta principals. Un cop explicat el contingut del document al nou col·laborador, aquest declara que n'ha llegit, entén i accepta cadascun dels termes, hi manifesta la seva conformitat i es compromet a complir-los.
- Com a complement de l'anterior, el 2019 s'han continuat fent **jornades de formació** per a noves incorporacions de CaixaBank a les oficines de serveis centrals, que inclouen una part dedicada a *compliance*.
- Tal com succeeix amb el Codi Ètic, les Normes de Conducta es poden consultar a la **intranet**.

Així mateix, algunes de les Normes de Conducta també estan disponibles al web corporatiu del Banc.

- Sobre el Codi Ètic i les Normes de Conducta també es fa **formació** amb periodicitat anual, concretament a través d'una plataforma d'e-learning pròpia de CaixaBank que inclou la realització d'un test final. Aquesta plataforma garanteix un seguiment continu de la realització dels cursos per part dels empleats del Banc.

Igual que en anys anteriors, per al 2019 es van definir una sèrie de cursos de formació per a empleats de realització obligatòria i caràcter regulador, és a dir, amb vinculació a meritació de retribució variable.

Entre les matèries previstes, cal destacar per a aquest exercici el curs titulat **Codi Ètic, Política Anticorrupció i Conflictes d'Interès**. L'objectiu d'aquest curs va ser explicar els aspectes principals del Codi Ètic, la Política Anticorrupció i la Política de Conflictes d'Interès des de l'enfocament de l'empleat.

- En paral·lel a totes les accions esmentades, i tenint en compte les necessitats requerides en cada moment que es destinen a continuar treballant en la difusió dels valors i principis de CaixaBank, es fan **circulars i notes informatives** en aquest àmbit. Per exemple, en el marc del compliment del Codi Ètic es pot mencionar la circular anual en matèria de regals.

D'altra banda, segons la matèria en la qual es produeix un incompliment del Codi Ètic i/o de les Normes de Conducta, l'òrgan encarregat de la seva anàlisi i de proposar accions correctores i possibles sancions és diferent. Es poden destacar:

- **El Comitè de Gestió Penal Corporativa:** Òrgan d'alt nivell dotat de poders autònoms d'iniciativa i control, amb capacitat suficient per plantejar consultes, sol·licitar informació, proposar mesures, iniciar procediments d'investigació o fer qualsevol tràmit necessari relacionat amb la prevenció d'il·lícits i la gestió del Model de prevenció penal. Poden ser objecte d'anàlisi per part d'aquest Comitè les conductes esgrimides en les denúncies que recullen la comissió de conductes potencialment delictives. Si de l'anàlisi de les denúncies procedeix l'adopció de mesures disciplinàries, se'n dona trasllat al Comitè d'Incidències de CaixaBank.

El Comitè de Gestió Penal Corporativa reporta al Comitè Global de Riscos i, si escau, també a la Comissió de Riscos.

- **El Comitè del RIC:** òrgan col·legiat que s'encarrega de l'anàlisi dels possibles incompliments i de les propostes d'actuacions correctores i de sancions. Així mateix, les consultes que es puguin suscitar en relació amb el que regula el RIC es poden elevar, segons la matèria, a la Secretaria del Comitè del RIC o a la Direcció Corporativa de Compliment Normatiu.

Canal de denúncies d'irregularitats de naturalesa financera

CaixaBank té habilitats una sèrie de **canals confidencials de consultes i denúncies** a través dels quals es poden enviar comunicacions referides als àmbits d'aplicació del Codi Ètic, la Política Anticorrupció, el Model Prevenció de Riscos Penals, el Reglament Intern de Conducta en l'àmbit del Mercat de Valors o de qualssevol altres polítiques i normes internes de CaixaBank.

S'entén per **consulta** aquella petició de caràcter confidencial, per part d'un empleat, per aclarir dubtes concrets suscitats per l'aplicació o la interpretació de la normativa esmentada anteriorment.

D'altra banda, s'entén per **denúncia** aquella notificació de caràcter confidencial realitzada per un empleat interessat a informar l'Entitat de possibles irregularitats que puguin suposar l'incompliment de les mateixes normes.

El 2019 els canals **han estat exclusivament per a ús dels empleats** del Banc. Si les consultes/denúncies les susciten clients, s'han de tramitar pels canals d'atenció al client establerts per CaixaBank, ja siguin canals de caràcter intern o bé oficials.

Les consultes i denúncies són personals, només les poden fer els mateixos interessats i no es poden realitzar en nom d'un col·lectiu o de tercers.

L'accés a aquests canals és intern. Estan disponibles a la intranet corporativa. A això cal afegir-hi el gran esforç de l'organització en la difusió i conscienciació de l'ús dels

canals, un aspecte que s'inclou en els **cursos de formació** que en recullen l'ús preceptiu quan hi concorrin les circumstàncies. Exemple d'això és el curs esmentat anteriorment sobre el Codi Ètic, la Política Anticorrupció i els Conflictes d'Interès.

Les consultes trameses per aquests canals les rep i gestiona **Compliment Normatiu**, llevat de les relatives al Codi de Conducta Telemàtic, que corresponen a **Seguiment i Govern**. En el cas de les denúncies, la gestió i resolució correspon a Compliment Normatiu. Periòdicament se n'informa la Comissió d'Auditoria i Control.

Els canals tenen establertes una sèrie de garanties. Se'n poden destacar les següents:

- **Confidencialitat:** es prohibeix expressament divulgar a tercers qualsevol tipus d'informació sobre el contingut de les consultes o denúncies. Només coneixeran aquesta informació les persones que participin directament en la seva gestió.
- **Reserva de la identitat del denunciador:** es garanteix la reserva de la identitat del comunicant de la denúncia/comunicació de possible incompliment i en cap cas no es revelarà al denunciador.

En les denúncies, Compliment Normatiu només facilitarà el nom del denunciador a les àrees per a les quals aquesta dada resulti imprescindible per dur a

terme la investigació i, per a això, sempre caldrà el consentiment previ del denunciador.

- **Prohibició de represàlies:** CaixaBank prohibeix expressament i no tolerarà les represàlies contra les persones que presentin una denúncia sobre un incompliment potencial de les normes de conducta del Banc, així com contra aquelles que participin o ajudin en la investigació de la denúncia, sempre que hagin actuat de bona fe i no hagin participat en l'acte denunciat. CaixaBank adoptarà les mesures pertinents per garantir la protecció del denunciador i del consultant.
- **Coincidència de lloc de treball:** si en un cas de denúncia/comunicació la persona denunciador i la denunciada coincidissin al mateix lloc de treball, l'Entitat valorarà si cal adoptar alguna mesura.
- **Incompatibilitats:** en cas que alguna de les persones implicades en una denúncia/comunicació de possible incompliment tingués relació de parentesc, afinitat o consanguinitat amb algun dels intervinents en la seva gestió, investigació o resolució, quedarà invalidada per intervenir i serà substituïda per algú que no depengui jeràrquicament d'ella.
- **Drets del denunciador:** la persona denunciada ha de tenir coneixement de la denúncia formulada en contra seva tan aviat com s'hagin realitzat les comprovacions oportunes i s'hagi admès a tràmit l'expedient.

En qualsevol cas, CaixaBank, SA farà la comunicació en el termini màxim d'un mes des de la recepció de la denúncia i informarà el denunciador de l'existència de la denúncia i del fet que n'és objecte.

Finalment, cal indicar que durant el 2019 s'ha estat treballant en un projecte per adequar-se a les millors pràctiques tant d'accés com de gestió dels canals: un **Nou Ca-**

nal de Consultes i Denúncies. CaixaBank entén que és una peça essencial en la **prevenció d'incompliments normatius i en la correcció dels detectats**, com també en la prevenció i detecció de conductes delictives.

Les fites principals del nou canal són les següents:

- **Nou entorn:** implantació d'una nova eina que serà accessible tant internament com des d'Internet, amb accés les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any, tant des de dispositius corporatius com personals.
- **Ampliació de col·lectius:** a més dels empleats, també podran accedir a aquest Canal els Consellers de l'Entitat, el personal d'Empreses de Treball Temporal, els agents i els proveïdors.
- **Possibilitat de denúncies anònimes:** les denúncies es podran fer tant de manera nominativa com anònima.
- **Externalització parcial de les denúncies:** per garantir la transparència i l'eficiència de tot el procés, s'externalitza una part de l'anàlisi de les denúncies a un expert extern.

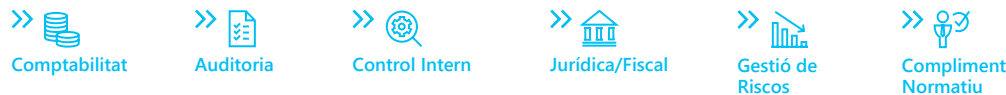
El llançament del nou canal de consultes i denúncies està previst per al **primer trimestre del 2020**.



Formació

CaixaBank i les seves societats filials vetllen per proporcionar un **Pla de formació continuat** en matèria comptable i financera, adaptat a cadascun dels llocs de treball i a les responsabilitats del personal implicat en la preparació i revisió de la informació financera.

Durant l'exercici 2019, la formació realitzada s'ha centrat, principalment, en les temàtiques següents:



Aquestes accions formatives s'han adreçat principalment a persones que desenvolupen les seves funcions en la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital, Direcció General Adjunta d'Auditoria, Control and Compliance, Morositat, Recuperacions i Actius, així com als membres que formen l'Alta Direcció de l'Entitat. S'estima que s'han impartit més de 67.939 hores en aquest tipus de formació.

Pel que fa a la formació sobre l'**SCIIF**, cal destacar que durant l'últim trimestre del 2019 s'ha llançat el **curs de formació en línia** sobre aquesta matèria. 39 empleats d'Intervenció i Comptabilitat, Informació Corporativa i Control de Participades, Planificació i Capital i Riscos, entre d'altres, han certificat el curs, que se sumen als 87 de 2018 i als 498 entre el 2013 i el 2017.

El curs té com a objectiu donar a conèixer als empleats que intervenen (directament o indirectament) en el procés d'elaboració de la informació financera la rellevància d'establir mecanismes que garanteixin la fiabilitat d'aquesta informació, així com el seu deure de vetllar pel compliment de les normes aplicables. El curs consta de dos blocs:

- Un **primer bloc** dedicat a la Normativa aplicable a l'SCIIF, que posa èmfasi en la guia de recomanacions emesa per la CNMV el Juny del 2010, i
- Un **segon bloc** que tracta sobre la metodologia

implantada al Grup CaixaBank per acomplir els requeriments normatius vigents en matèria d'SCIIF.

Així mateix, la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital està subscripta a diverses publicacions, revistes i webs d'àmbit Comptable/Financer, tant nacional com internacional, amb uns continguts i comunicats que es revisen periòdicament, la qual cosa assegura que en l'elaboració de la informació financera es consideren les novetats en aquesta matèria. També és membre i asisteix a Òrgans internacionals, Òrgans nacionals i grups de treball en què s'analitzen i discuteixen diversos assumptes relacionats amb normativa comptable i temes financers. En aquests Òrgans també hi estan presents altres àrees de l'Entitat.

En el marc del **Pla Estratègic 2019-2021 de CaixaBank**, anunciat el 27 de novembre del 2018, s'hi inclou com a element estratègic el fet de "Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa". Durant aquest període s'afavoreix el talent —assegurant que pugui desenvolupar el seu potencial mitjançant meritocràcia, diversitat i empowerment—, i al mateix temps es defineix i desplega la millor proposta de valor per als empleats (millorant l'experiència de l'empleat) i es promouen els atributs d'agilitat i col·laboració.

Quant als programes i les carreres de desenvolupament professional, cal destacar que s'han orientat bàsicament, igual que el 2018, a la **segmentació del negoci**, amb

la definició dels perfils i les funcions competencials que permetin assolir els reptes formulats.

El 2015 es va posar en marxa l'**Escola de Riscos**, en col·laboració amb l'Institut d'Estudis Borsaris (IEB), la Universitat Pompeu Fabra (UPF) i la Universitat Oberta de Catalunya (UOC). L'objectiu principal és donar suport a la formació de capacitats professionals crítiques, així com impulsar un model de descentralització en la gestió on cada vegada els empleats disposin de més facultats per a l'aprovació d'operacions d'actiu.

L'Escola de Riscos disposa de quatre nivells de dificultat i la formació s'adapta als diferents perfils dels empleats de CaixaBank, segons les seves funcions i necessitats professionals. Es desenvolupa, bàsicament, amb continguts virtuals a través de la plataforma corporativa Virtaula, complementada amb algunes sessions presencials impartides per formadors interns. La formació està certificada per experts externs de la UPF.



624

empleados certificados sobre el SCIIF

El 2019 s'han certificat 196 empleats en el programa bàsic, 739 en el Diploma de Postgrau Especialitat Retail i 285 empleats en les dues primeres edicions del Diploma de Postgrau Especialitat Banca d'Empreses, i tenen estudis en curs 600 empleats més. S'espera que durant els propers anys tota la plantilla de CaixaBank es formi en algun dels quatre nivells que té l'Escola de Riscos.

Una altra de les iniciatives rellevants en matèria de formació és l'acord que CaixaBank va assolir amb la Universitat Pompeu Fabra (d'ara endavant, UPF) Barcelona School of Management perquè certifiqués la **formació dels empleats** després d'un examen únic i exigent, d'acord amb les normes europees en formació especialitzada per als empleats de banca. L'objectiu d'aquesta iniciativa de formació és que els directores d'oficines i gestors de Banca Premier, així com els assessors, directores i directores de centre de Banca Privada de CaixaBank, ofereixin el **millor servei als clients**. D'aquesta manera, CaixaBank es va anticipar a les exigències reguladores europees vigents i es va convertir en la primera entitat financera espanyola que certificava la formació dels seus empleats amb un diploma de postgrau universitari en Assessorament Financer. El 2019, 165 empleats (entre directores d'oficina, gestors de Banca

Premier i personal de Banca Privada) van completar aquest **diploma de postgrau en Assessorament Financer** en un nou format, ja que a partir d'ara per obtenir-lo hauran de completar primer el CIAF, que s'explica seguidament, i després completar la part restant per obtenir el Diploma complet. 493 empleats estan cursant-lo actualment. A aquests empleats cal sumar-hi els 7.458 treballadors que el van obtenir en el format anterior de Diploma de Postgrau amb un únic examen.

El 2016 es va arribar a un acord amb la UPF Barcelona School of Management per certificar empleats amb el **curs de postgrau en Informació i Assessorament Financer** (CIAF). És un curs més curt que l'anterior, però que compleix els requisits d'assessorament de MiFID II i que fan els subdirectors comercials, a més d'empleats del segment de Banca d'Empreses. En les dues edicions finalitzades el 2019 s'han certificat 1.578 empleats. Actualment, 2.214 empleats estan cursant noves edicions que acabaran a la darrera del 2019 o a l'inici del 2020.

Pel que fa a la nova **formació** exigida pel Banc d'Espanya relacionada amb la nova **Llei de Contractes de Crèdit Immobiliari**, CaixaBank ha preparat un programa de formació amb la UPF de 53 hores que el 2019 han superat 9.842 empleats i actualment n'estan cursant 7.534. Aquesta formació no afecta únicament els empleats amb relació directa amb els clients, sinó també els empleats que participen en qualsevol procés relacionat amb aquest tipus de productes.

Durant l'exercici 2019, s'ha realitzat també formació específica als directius amb el programa **Rethink de Desenvolupament Directiu**, materialitzat en tres àmbits: programa C1 per a directius júnior i programa C2 per a directius sènior, de

més abast i amb més dedicació, i programes enfocats a potenciar determinades habilitats en concret. S'ha continuat també treballant en els programes de detecció i gestió del talent.

Pel que fa a la **formació realitzada als Consellers de l'Entitat** durant l'exercici 2019, destaca l'augment en gestió de risc bancari i noves tecnologies, així com de sessions monogràfiques en algunes comissions.

En aquest sentit, durant l'exercici ha tingut lloc una reunió del Consell d'Administració en què es van tractar temes estratègics sobre digitalització, negoci i governança, així com la celebració d'una jornada offsite sobre temes de risc bancari i noves tecnologies.

D'altra banda, en l'àmbit de les Comissions del Consell s'han celebrat diverses **sessions/apartats monogràfics** dins l'ordre del dia, en temes de risc i solvència, amb el detall següent:

- Tres sessions monogràfiques conjuntes de la Comissió d'Auditoria i Control i de la Comissió de Riscos, en què es van examinar en detall aspectes destacats en matèria de **solvència** (com ara l'ICAAP, l'ILAAP i el Pla de Recuperació del Grup CaixaBank) i circumstàncies rellevants del negoci assegurador del Grup.
- Dues sessions de treball de la Comissió d'Auditoria i Control, en què s'ha aprofundit en matèries rellevants de la funció d'**Auditoria Interna**, i una tercera sessió en què s'ha impartit formació sobre els **actius fiscals diferents** del Grup.
- Una sessió de treball monogràfica de la Comissió de Riscos en què s'ha

impartit formació als seus membres sobre **Models de Risc de Crèdit**, més 15 exposicions monogràfiques dins l'agenda de la Comissió de Riscos, ressaltant especialment els monogràfics referits a riscos del Catàleg.

Finalment, el 2019 s'han impartit 19 sessions de formació inicial als **Consellers de nova incorporació**, amb una durada total de 40 hores, destinades a facilitar l'enteniment clar de l'estructura, el model de negoci i el perfil de risc i govern intern de CaixaBank i el seu Grup, amb especial consideració del marc regulador que resulta d'aplicació, i també se'ls ha lliurat un dossier amb documentació bàsica sobre la regulació interna de l'Entitat i del sector. En tots els casos s'ha tractat de formació interna, impartida per directius de l'Entitat.

També cal destacar que la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital, l'àrea principal involucrada en l'elaboració i la preparació de la informació financera, ha fet durant el 2019 formacions i tallers presencials sobre diferents temes rellevants per a l'acompliment de les seves funcions, relacionats principalment amb **novetats de normativa comptable**, així com sessions de formació interna que permeten compartir el coneixement entre diferents equips de la Direcció.

Avaluació de riscos de la informació financera

El procés seguit per l'Entitat pel que fa a la **identificació de riscos** és el següent:



Tal com s'indica a la Norma SCIIF, l'Entitat disposa d'una metodologia per a la **identificació de processos, àrees rellevants i riscos associats a la informació financera**, inclosos els d'error o frau.

La Norma SCIIF desenvolupa la metodologia d'identificació de les àrees materials i processos significatius de la informació financera relatius al procés d'identificació de riscos, mitjançant:

- l'establiment de pautes específiques pel que fa a **responsabilitats** i moment d'execució i actualització,
- l'establiment dels **criteris** a seguir i les **fonts d'informació** que s'hauran d'utilitzar en el procés d'identificació,
- l'establiment de criteris per identificar les **societats filials** rellevants per a l'SCIIF.

La Funció de CIIF revisa, amb periodicitat com a mínim anual, tots els riscos dins l'abast de l'SCIIF i les activitats de control dissenyades per mitigar-los. Aquest procés es realitza en col·laboració amb les diverses àrees involucrades. No obstant això, si en el transcurs de l'exercici es posen de manifest circumstàncies que afectin l'elaboració de la informació financera, CIIF avalua l'existència de riscos que s'hagin d'afegir a aquells ja identificats.

Els riscos fan referència a possibles errors amb impacte potencial material, intencionats o no, en el marc dels objectius de la informació financera, que ha de complir amb els principis següents:

- Les transaccions, els fets i altres esdeveniments recollits per la infor-

mació financera existeixen efectiva-ment i s'han registrat en el moment adequat (**existència i ocurrència**).

- La informació reflecteix la totalitat de les transaccions, els fets i altres esdeveniments en què l'Entitat és part afectada (**integritat**).
- Les transaccions, els fets i altres esdeveniments es registren i valoren de conformitat amb la normativa aplicable (**valoració**).
- Les transaccions, els fets i altres esdeveniments es classifiquen, presenten i revelen en la informació financera d'acord amb la normativa aplicable (**presentació, desglossament i comparabilitat**).
- La informació financera reflecteix, en la data corresponent, els drets i les obligacions a través dels actius i passius corresponents, de conformitat amb la normativa aplicable (**drets i obligacions**).

El procés d'identificació de riscos pren en consideració tant les transaccions rutinàries com aquelles menys freqüents i potencialment més complexes, així com l'efecte d'altres tipologies de riscos (operatius, tecnològics, financers, legals, reputacionals, mediambientals, etc.). En particular hi ha un procés d'anàlisi, dut a terme per part de les diferents àrees que lideren les transaccions i operacions corporatives, operacions no recurrents o especials, en què s'estudien els efectes comptables i financers d'aquestes operacions, i els seus impactes es comuniquen oportunament.

Per a cadascun dels processos vinculats a la generació de la informació financera,

s'analitza l'impacte dels esdeveniments de risc en la seva fiabilitat.

Cal destacar que els Òrgans de Govern i la Direcció reben informació periòdica sobre els riscos principals en matèria d'informació financera, i la Comissió d'Auditoria i Control supervisa els processos de generació, elaboració i revisió de la informació financera basant-se en la feina d'Auditoria Interna i en les opinions de l'Auditoria Externa i dels Organismes Supervisors.

Procediments i activitats de control de la informació financera

Procediments de revisió i autorització de la informació financera

L'elaboració i la revisió de la informació financera es duu a terme des de la **Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital** de l'Entitat, que sol·licita a la resta d'àrees de l'Entitat i a les empreses del Grup la col·laboració necessària per obtenir el grau de detall d'aquesta informació que es considera adequat.

La informació financera constitueix un element essencial en el procés de seguiment i presa de decisions dels màxims Òrgans de Govern i de Direcció de l'Entitat, de manera que la seva elaboració i revisió s'ha de fonamentar en uns **mitjans humans i tècnics adequats** que permetin a l'Entitat facilitar informació precisa, veraç i comprensible de les seves operacions, de conformitat amb la normativa vigent.

En particular, el perfil professional de les persones que intervenen en el procés de revisió i autorització de la informació financera és adequat, amb **amplis coneixements i experiència en matèria de comptabilitat, auditoria i gestió de riscos**. D'altra banda, els mitjans tècnics i els sistemes d'informació garanteixen, mitjançant l'establiment de mecanismes de control, la fiabilitat i integritat de la informació financera.

La informació financera és objecte de supervisió per part dels diferents nivells jeràrquics de la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital i, si escau, amb altres àrees de l'Entitat. Finalment, la informació financera rellevant publicada en el mercat és examinada i, si escau, aprovada per part dels màxims Òrgans de Govern (Consell d'Administració i Comissió d'Auditoria i Control) i la Direcció de l'Entitat.

Pel que fa a les activitats i controls relacionats directament amb transaccions que puguin afectar de manera material als estats financers, l'Entitat té establert un **procés continu de revisió de la documentació i formalització de les activitats**, dels riscos en què es pot incórrer en l'elaboració de la informació financera i dels controls necessaris que mitiguin els riscos crítics, que permet assegurar que aquesta documentació és completa i està actualitzada.

En aquest sentit, en la **documentació dels processos crítics i activitats de control** sobre la informació financera es detalla la informació següent:

- **Processos i subprocessos** associats.
- **Riscos** d'informació financera juntament amb les seves Assercions financeres i la possibilitat de Risc per Frau. En aquest sentit, cal destacar que els riscos es concreten segons categories i models de risc que formen part del **Catàleg de Riscos Corporatiu** de l'Entitat, gestionat per la Direcció Executiva de Corporate Risk Management Function & Planning.
- **Activitats de control** desenvolupades per mitigar el risc, amb les seves **característiques**:

>> **Importància**
Clau / Estàndard

>> **Automatització**
Manual / Automàtic / Semiautomàtic

>> **Evidència**
Evidència / Prova del funcionament correcte del control

>> **Sistema**
Aplicacions o programes informàtics involucrats en el control

>> **Asserció financera**
Existència i Ocurrència / Integritat / Valoració / Drets i Obligacions / Presentació, Desglossament i Comparabilitat

>> **Executor del control**
Persona responsable de realitzar el control

>> **Finalitat**
Preventiu / Detectiu / Correctiu

>> **Freqüència**
Periodicitat de l'execució del control

>> **Certificació**
Segons la freqüència del control, període/des de l'any en què es certifica

>> **Component COSO**
tipus d'activitat del control, segons classificació COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway*)

>> **Validador del control**
Persona que supervisa l'execució correcta del control



Les activitats i controls es dissenyen per garantir el registre, valoració, presentació i desglossament adequats de les transaccions esdevingudes.

Per avaluar l'eficàcia dels controls existents, CaixaBank compta amb un **Procés de certificació interna ascendent de controls clau identificats**, que té com a objectiu garantir la fiabilitat de la informació financera coincidint amb la seva publicació al mercat.

Per fer-ho, cadascun dels responsables dels controls clau identificats certifica, per al període establert, l'**execució eficaç dels controls**. El procés es porta a terme amb una periodicitat mínima trimestral, tot i que es fan certificacions en fases diferents de l'estàndard per cobrir aquells casos en què les activitats de control sobre la informació financera són realitzades en un període diferent.

El Director Executiu d'Intervenció, Control de Gestió i Capital presenta al **Comitè de Direcció** i a la **Comissió d'Auditoria i Control** el resultat obtingut en el procés de certificació. Així mateix, remet aquest resultat al **Consell d'Administració** perquè en tingui coneixement.

Durant l'exercici 2019, l'Entitat ha dut a terme el **procés de certificació amb caràcter trimestral**, sense que s'hagin posat de manifest debilitats significatives en cap de les certificacions realitzades.

Adicionalment, s'han realitzat certificacions en períodes diferents al tancament trimestral habitual per a determinada informació financera a publicar en els mercats, sense que s'hagin posat de manifest debilitats significatives en cap de les certificacions realitzades.

Per la seva part, **Auditoria Interna** duu a terme funcions de supervisió segons el que es descriu a l'apartat 5.

Cal destacar que en l'elaboració dels estats financers s'utilitzen **judicis, estimacions i assumpcions** fetes per l'Alta Direcció per quantificar actius, passius, ingressos, despeses i compromisos. Aquestes estimacions es fan en funció de la millor informació disponible en la data d'elaboració dels estats financers, tot emprant mètodes i tècniques generalment acceptats, i dades i hipòtesis observables i contrastades.

Els procediments de revisió i aprovació dels judicis i estimacions es recullen tant en la Política SCIF com en la Norma SCIF, en què es concreta que els responsables d'aprovar aquestes dades són el Consell d'Administració i el Comitè de Direcció.

En aquest exercici s'han abordat, principalment:

- El criteri d'imputació temporal en el compte de resultats dels ingressos obtinguts per activitats accessòries prestades.
- La valoració dels fons de comerç i dels actius intangibles.
- El termini dels contractes d'arrendament i el tipus de descompte utilitzat en la valoració del passiu per arrendament.
- El valor raonable dels actius, passius i passius contingents en el context de l'assignació del preu pagat en les combinacions de negoci.
- Les pèrdues per deteriorament d'actius financers, i del valor raonable de les garanties associades a aquests actius, en funció de la seva classificació comptable, fet que suposa fer judicis rellevants amb relació a: i) la consideració "d'increment significatiu en el risc de crèdit" (SICR, per les seves sigles en anglès), ii) la definició de default, i iii) la incorporació d'informació forward-looking.
- La valoració de les participacions en negocis conjunts i associades.
- La determinació dels resultats de les participacions en societats associades.
- Les hipòtesis actuàries utilitzades en el càlcul dels passius per contractes d'assegurança.
- La classificació, la vida útil i les pèrdues per deteriorament d'actius tangibles i actius intangibles.
- Les pèrdues per deteriorament dels actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda.

- Les hipòtesis actuàries utilitzades en el càlcul de passius i compromisos postocupació.
- La valoració de les provisions necessàries per a la cobertura de contingències laborals, legals i fiscals.
- La despesa de l'impost de societats determinada sobre el tipus impositiu esperat a final d'any i l'activació dels crèdits fiscals i la seva recuperabilitat.
- El valor raonable de determinats actius i passius financers.

Procediments sobre els sistemes de la informació

Els sistemes d'informació que fan de suport dels processos en què es basa la informació financera estan subjectes a polítiques i procediments de control intern per garantir la integritat de l'elaboració i publicació de la informació financera.

En concret, l'Entitat disposa de les polítiques següents en relació amb:

Sistema de Gestió de Seguretat de la Informació

CaixaBank disposa d'un **Sistema de gestió de la seguretat de la Informació** (SGSI) basat en les millors pràctiques internacionals. Aquest SGSI ha obtingut i renovat anualment la certificació ISO 27001:2013 de The British Standards Institution (BSI). Aquest sistema defineix, entre altres polítiques, les d'accés als sistemes d'informació i els controls (interns i externs) que permeten garantir l'aplicació correcta de totes i cadascuna de les polítiques definides.

Continuïtat operativa i de negoci

l'Entitat disposa d'un **Pla de Contingència Tecnològica** complet capaç d'afrontar les situacions més difícils per garantir la continuïtat dels serveis informàtics. S'han desenvolupat estratègies que permeten la recuperació de la informació en el mínim temps possible. Aquest Pla de Contingència Tecnològica s'ha dissenyat i opera de conformitat amb la Norma ISO 27031:2011. Ernst&Young ha certificat que el cos normatiu del Govern de la Contingència Tecnològica de CaixaBank s'ha dissenyat, desenvolupat i s'està operant partint d'aquesta Norma.

Adicionalment, el BSI ha certificat el compliment del Sistema de Gestió de la Continuïtat de Negoci de CaixaBank de conformitat amb la Norma ISO 22301:2012. Els dos certificats acrediten:

- El compromís de l'alta direcció de CaixaBank amb la Continuïtat de Negoci i la Contingència Tecnològica.
- La realització de les millors pràctiques pel que fa a la gestió de la Continuïtat de Negoci i la Contingència Tecnològica.

- L'existència d'un procés cíclic basat en la millora contínua.
- Que CaixaBank té implantats, i operatius, Sistemes de Gestió en Continuïtat de Negoci i Contingència Tecnològica, d'acord amb normes internacionals de prestigi reconegut.

I aporten:

- **Confiança** als nostres clients, inversors, empleats i la societat en general, sobre la capacitat de resposta de l'Entitat, davant incidents greus que afectin les operacions de negoci.
- **Compliment de les recomanacions** dels reguladors, Banc d'Espanya, MiFID, Basilea III, en aquestes matèries.
- **Beneficis** en la imatge i reputació de l'Entitat.
- **Auditories anuals, internes i externes**, que comproven que els nostres sistemes de gestió continuen actualitzats.

Govern de Tecnologies de la Informació (TI)

El model de Govern de les TI de CaixaBank garanteix que els seus **Serveis Informàtics estan alineats amb l'estratègia de negoci de l'Organització**, donant resposta als requisits regulatoris, operatius o del negoci. El Govern de les TI constitueix una part essencial del govern en conjunt i aglutina l'estructura organitzativa i directiva necessària per assegurar que les TI suporten i faciliten el desenvolupament dels objectius estratègics definits. El Cos Normatiu de Govern de les TI de CaixaBank està desenvolupat a partir dels requisits especificats en la norma ISO 38500:2008 – Govern Corporatiu de les Tecnologies de la Informació, d'acord amb la guia tècnica continguda en l'informe tècnic ISO 38502:2014 – Govern de TI – Marc de Treball i model. La certificació del model ha estat actualitzat per part de Deloitte Advisory, S.L. el desembre del 2018.

Aquest disseny dels Serveis Informàtics de CaixaBank dona resposta a les necessitats del negoci garantint, entre altres temes:

- Segregació de funcions.
- Gestió de canvis.
- Gestió d'incidents.
- Gestió de la qualitat TI.
- Gestió dels riscos: operacionals, fiabilitat de la informació financera, etc.
- Identificació, definició i seguiment d'indicadors (Quadre de Comandament).
- Existència de Comitès de Govern, Gestió i Seguiment.
- Report periòdic a la Direcció.
- Controls interns severos que inclouen auditories internes i externes amb caràcter anual.

Procediments per a la gestió de les **activitats subcontractades i d'experts independents**

El Grup CaixaBank disposa d'una **Política de Costos, Gestió Pressupostària i Compres**, aprovada en el Comitè de Direcció del 18 de juny del 2018, en què es defineix un marc global de referència per a les entitats del Grup i es recullen, de manera homogènia, els principis generals i els procediments en matèria de definició, gestió, execució i control del pressupost de despeses d'exploració i inversió del Grup CaixaBank.



Aquesta política es desenvolupa en una **norma interna del Grup** en què es regulen, principalment, els processos relatius a:



Elaboració i aprovació del pressupost



Execució del pressupost: gestió de la demanda



Compres i contractació de serveis



Pagament de factures a proveïdors

La majoria dels processos que s'estableixen entre les entitats del Grup i els seus proveïdors estan gestionats i informatitzats mitjançant aplicacions que recullen totes les seves actuacions, i l'Òrgan encarregat d'assegurar que l'execució material del pressupost s'efectuï seguint la normativa és el Comitè d'Eficiència.

Per garantir la gestió adequada dels costos, el Comitè d'Eficiència de CaixaBank delega en dues comissions:

- **Comissió de Despeses i Inversió (CDI):** revisa i ratifica les propostes de despesa i inversió presentades per les àrees i filials a través de projectes, qüestionant-ne la necessitat i raonabilitat a través d'una anàlisi de rendibilitat i/o d'eficiència per a l'Entitat.
- **Taula de Compres:** vetlla per l'aplicació adequada de les polítiques i els procediments de compres/contractacions definides en la normativa, fomentant la igualtat d'oportunitats entre proveïdors. Tal com s'indica en el Codi Ètic de l'Entitat, la compra de béns o la contractació de serveis s'ha de fer amb objectivitat i transparència, eludint situacions que puguin afectar l'objectivitat de les persones que hi participen. Per això, totes les compres han de presentar un mínim de 3 ofertes comparatives de diferents proveïdors. Les compres superiors a un llindar determinat han de ser gestionades per l'equip especialitzat de compradors que estan organitzats per diferents categories de Compres: IT, Serveis Professionals, Màrqueting, *Facilities* i Obres.

El Grup CaixaBank disposa d'un **Portal de Proveïdors** que permet establir un canal de comunicació senzill i àgil entre proveïdors i empreses del Grup. Mitjançant aquest portal, els proveïdors aporten la documentació imprescindible per optar a qualsevol procés de negociació i iniciar el procés d'homologació per ser proveïdor elegible. D'aquesta manera, es continua garantint el compliment de la normativa interna de Compres, alhora que se'n faciliten la gestió i el control.

CaixaBank disposa d'una Política d'Externalització de Serveis, que estableix el marc metodològic i els criteris que s'han de considerar en la subcontractació d'activitats per part de l'Entitat. La Política determina els rols i les responsabilitats per a cada activitat i exigeix que les externalitzacions es valorin per la seva criticitat i risc, definint diferents nivells de control i supervisió d'acord amb la seva classificació. Aquesta Política s'ha actualitzat el 2019, adaptant-la al nou marc normatiu.

La redacció de la nova Política del govern de l'externalització, juntament amb la Segona Línia de Defensa de riscos no financers, acredita:

- El **compromís** de l'Alta Direcció de CaixaBank amb el govern de l'externalització.
- La realització de les **millors pràctiques** pel que fa a la gestió de les iniciatives d'externalització.
- L'existència d'un procés cíclic de **millora contínua**.

La formalització d'aquesta Política suposa:

- **Confiança** als nostres clients, inversors, empleats i la resta de stakeholders, sobre el procés de decisió i control de les iniciatives d'externalització.
- **Compliment** de les recomanacions dels reguladors, com ara Banc d'Espanya, MiFID i Basilea III, en aquesta matèria.
- **Beneficis** en la imatge i reputació de l'Entitat.

CaixaBank continua incrementant els seus esforços en el control, vetllant perquè les externalitzacions no suposin una pèrdua de la capacitat de supervisió, anàlisi i exigència del servei o l'activitat objecte de contracte.

Quan es produeix una nova iniciativa d'externalització, es segueix el procediment següent:

- **Anàlisi** d'aplicabilitat del model d'externalització al proveïdor.
- Valoració de la **decisió d'externalització** mesurant la criticitat, els riscos i el model d'externalització associat.
- **Aprovació** del risc associat amb la iniciativa per part d'un òrgan intern col·legiat.
- **Contractació** del proveïdor.
- **Traspàs del servei** al proveïdor extern.
- **Seguiment i monitoratge** de l'activitat o el servei prestat.

Totes les activitats subcontractades disposen de mesures de control basades, fonamentalment, en **indicadors de rendiment**. Cada responsable d'una externalització en l'Entitat sol·licita al proveïdor l'actualització i el report dels seus indicadors, que són revisats internament de manera periòdica.

En l'exercici 2019, les **activitats encomanades a tercers** relacionades amb valoracions i càlculs d'experts independents han estat relacionades, principalment, amb:

- Determinats serveis d'auditories internes i tecnològiques.
- Determinats serveis de consultories financeres i de business intelligence.
- Determinats serveis de màrqueting i compres diverses.
- Determinats serveis informàtics i tecnològics.
- Determinats serveis financers.
- Determinats serveis d'assessorament Financer, Fiscal i Legal.
- Determinats processos relacionats amb Recursos Humans i compres diverses.
- Determinats processos relacionats amb els Sistemes d'Informació.

Informació i comunicació

Polítiques comptables

La responsabilitat exclusiva de la definició i comunicació dels criteris comptables del Grup recau en la Direcció d'Intervenció i Comptabilitat, concretament en el **Departament de Polítiques i Regulació Comptables**, integrada en la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital.

Entre les seves responsabilitats s'inclou el **seguiment i l'anàlisi de la normativa** que aplica al Grup, per a la seva interpretació, i l'aplicació consegüent en la informació financera d'una manera homogènia en totes les entitats que formen part del Grup, així com l'actualització permanent dels criteris comptables aplicats davant qualsevol nova tipologia de contracte o operació, o qualsevol canvi normatiu.

Així mateix, porten a terme l'**anàlisi i estudi de les implicacions comptables** d'operacions singulars, per a l'anticipació d'impactes i el seu tractament comptable correcte en els estats financers consolidats i s'encarreguen de la resolució de dubtes o conflictes sobre qüestions comptables no recollides en els circuits comptables o que presenten dubtes sobre la seva interpretació. Com a mínim mensualment, es comparteixen les consultes comptables concloues pel Departament amb la resta de la Direcció d'Intervenció i Comptabilitat, aportant explicació del raonament tècnic que les recolzen o les interpretacions efectuades, així com els temes que estan en curs d'anàlisi.

Mecanismes per a l'elaboració de la informació financera

En el procés de **definició de nous productes**, mitjançant la seva participació en el Comitè de Producte del Grup, analitzen les implicacions comptables partint de les seves característiques i aquesta anàlisi es concreta en la creació o actualització d'un circuit comptable en què es detallen tots els esdeveniments possibles pels quals pot transitar el contracte o operació. Així mateix, es descriuen les característiques principals de l'operativa administrativa, la normativa fiscal i els criteris i les normes comptables aplicades. Les altes i modificacions en els circuits comptables es comuniquen immediatament a l'Organització i la majoria es poden consultar a la intranet de l'Entitat.

Aquest departament també participa i dona suport al **Comitè de Regulació del Grup CaixaBank** en matèria de regulació comptable. Davant qualsevol canvi normatiu que sigui d'aplicació i s'hagi d'implementar en el Grup, el Departament ho comunica als Departaments o a les filials del Grup afectats i participa o lidera els projectes d'implementació d'aquests canvis, segons el cas.

Les activitats anteriors es materialitzen en l'**existència i el manteniment d'un manual de polítiques comptables**, en què s'estableixen les normes, els principis i els criteris comptables adoptats pel Grup. Aquest manual garanteix la comparabilitat i la qualitat de la informació financera de totes les societats del Grup i es complementa amb les consultes rebudes pel Departament.

La comunicació amb els responsables de les operacions és permanent i fluida.

De manera complementària, el Departament de Polítiques i Regulació Comptables s'encarrega de desenvolupar activitats formatives en les àrees de negoci rellevants de l'organització sobre novetats i modificacions comptables.

CaixaBank disposa d'eines informàtiques desenvolupades internament que assegurin la integritat i l'homogeneïtat en els **processos de captura i elaboració de la informació financera**. Així mateix, totes les aplicacions disposen de mecanismes de contingència tecnològica, de manera que s'assegura la conservació i l'accessibilitat de les dades davant qualsevol circumstància.

Cal destacar que l'Entitat està immersa en un projecte de millora de l'**arquitectura de la informació comptable**, que té per objecte l'increment en la qualitat, la integritat, la immediatesa i l'accés a les dades que proporcionen les aplicacions de negoci. De forma gradual, les diverses aplicacions informàtiques s'estan incloent dins l'abast del projecte, que actualment ja integra una materialitat de saldos molt significativa.

Supervisió del funcionament del sistema de control intern sobre la informació financera

Sens perjudici de les funcions del Consell d'Administració en matèria de gestió i control de riscos, correspon a la **Comissió d'Auditoria i Control supervisar el procés d'elaboració i presentació de la informació financera regulada** i l'eficàcia dels sistemes de control intern i de gestió de riscos de l'Entitat, així com discutir amb els auditors de comptes les debilitats significatives del sistema de control intern en el cas que es detectin en el desenvolupament de l'auditoria.

Aquestes funcions i activitats de la Comissió d'Auditoria i Control relacionades amb la supervisió del procés d'elaboració i presentació de la informació financera s'expliquen amb detall en l'apartat 1.1.

En relació a la supervisió del procés d'elaboració i presentació de la informació financera regulada, la Comissió d'Auditoria i Control duu a terme, entre d'altres, les següents activitats:

A l'efecte d'elaborar la **informació consolidada**, tant CaixaBank com les societats que conformen el perímetre del Grup fan servir, a través d'eines especialitzades, mecanismes de captura, anàlisi i preparació de les dades amb formats homogenis. Així mateix, el pla de comptes comptables, integrat en l'aplicació de consolidació, s'ha definit per complir els requeriments dels diferents reguladors.

Pel que fa als Sistemes utilitzats per a la **gestió de l'SCI-IF**, l'Entitat té implantada l'eina **SAP Governance, Risk and Compliance (SAP GRC)** per tal de garantir-ne la integritat i reflectir els riscos i els controls existents. L'eina suporta també, entre d'altres, el Catàleg de Riscos Corporatiu i els Indicadors de Risc Operacional (KRI), responsabilitat de la Direcció Executiva de Corporate Risk Management Function & Planning.

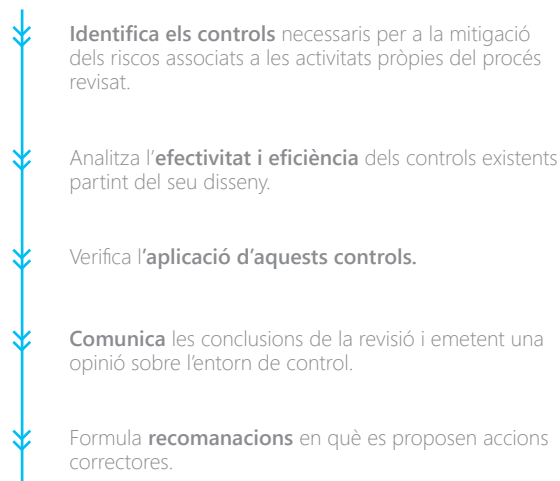
- La **revisió del Pla Anual d'Auditoria Interna**, avaluant si el seu abast és suficient per donar una cobertura adequada als riscos principals a què està exposada l'Entitat. Posteriorment, el Pla Anual es trasllada al Consell d'Administració.
- La **revisió i l'avaluació de les conclusions** de les auditories realitzades i el seu impacte en la informació financera, si escau.
- El **seguiment continuat** de les accions correctores, considerant la prioritització atorgada a cadascuna d'elles.

La funció d'Auditoria Interna, representada per la Direcció Executiva d'Auditoria en el Comitè de Direcció, es regeix pels principis establerts en l'Estatut d'Auditoria Interna del Grup CaixaBank, aprovat pel Consell d'Administració de CaixaBank.

L'auditoria interna de CaixaBank és una **activitat independent i objectiva** d'assegurament i consulta, concebuda per agregar valor i millorar les activitats, contribuint a la consecució dels objectius estratègics del Grup CaixaBank aportant un enfocament sistemàtic i disciplinat en l'avaluació i la millora dels processos de gestió de riscos i controls, i del govern corporatiu. El seu objectiu és garantir una supervisió eficaç i eficient del sistema de control intern mitjançant una avaluació continuada dels riscos i controls de l'organització. Així mateix, s'encarrega de donar suport a la Comissió d'Auditoria i Control en la seva funció de supervisió, mitjançant l'elaboració d'informes i el report periòdic dels resultats dels treballs executats.

Auditoria Interna disposa d'**auditors distribuïts en diferents equips de treball** especialitzats en la revisió dels riscos principals als quals està exposada l'Entitat. Entre aquests equips hi ha la Direcció d'Auditoria Financera, Participades i Compliment Normatiu, en la qual hi ha un grup assignat a la supervisió dels processos de la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital, responsable de l'elaboració de la informació financera i comptable de l'Entitat. El Pla Anual d'Auditoria Interna, desenvolupat amb un enfocament plurianual, inclou la revisió dels riscos i controls de la informació financera en tots els treballs d'auditoria en què són rellevants.

En cada treball, Auditoria Interna:



Auditoria Interna ha desenvolupat un **programa de treball específic per a la revisió de l'SCIIF** que se centra en la revisió periòdica dels processos rellevants (transversals i de negoci) definits per l'equip CIIF, juntament amb la revisió dels controls existents en auditories d'altres processos. Actualment aquest programa de treball es completa amb la **revisió de la correcta certificació i les evidències d'execució** efectiva d'una mostra de controls, seleccionats a partir d'indicadors d'auditoria contínua. Amb tot això, Auditoria Interna emet anualment un informe global en el qual s'inclou una avaluació del funcionament de l'SCIIF durant l'exercici.

L'avaluació anual de l'SCIIF el 31 de desembre del 2019 s'ha centrat en:

- Revisió de l'**aplicació del Marc de Referència** definit en el document "Control Intern sobre la informació financera en les entitats cotitzades" promogut per la CNMV com un estàndard de bones pràctiques en la matèria.
- Verificació de l'**aplicació de la Política SCIIF** i Norma SCIIF per garantir que el Sistema en l'àmbit del Grup és adequat i eficaç.
- Valoració del **funcionament del procés de certificació interna ascendent** dels controls clau.
- Avaluació de la **documentació descriptiva dels processos, riscos i controls rellevants** en l'elaboració de la informació financera.

A més, en l'exercici 2019, Auditoria Interna ha fet diferents revisions de processos que afecten a la generació, l'elaboració i la presentació de la informació financera centrats en els àmbits financer-comptable, gestió de riscos corporatius, instruments financers, sistemes d'informació i el negoci assegurador, entre d'altres.

Els resultats de l'avaluació de l'SCIIF es comuniquen a la Comissió d'Auditoria i Control i a l'Equip Directiu. En els informes que contenen l'avaluació efectuada s'hi inclouen **plans d'acció** que detallen les mesures

correctores, la seva criticitat per mitigar els riscos en la informació financera i els terminis de resolució.

Així mateix, l'Entitat compta amb **procediments periòdics de discussió amb l'Auditor de Comptes**. L'Alta Direcció està permanentment informada de les conclusions que s'assoleixen en els processos de revisió dels comptes anuals. L'auditor extern assisteix a la Comissió d'Auditoria i Control, en què informa tant del pla d'auditoria com de les conclusions preliminars assolides abans de la publicació de resultats i de les conclusions finals abans de la formulació dels comptes, incloent-hi, si escau, les debilitats de control intern. Així mateix, en el marc del treball de revisió de la informació financera semestral, s'informa la Comissió d'Auditoria i Control del treball dut a terme i de les conclusions obtingudes.

D'altra banda, les revisions d'Auditoria Interna, en els diferents àmbits d'actuació, conclouen amb l'emissió d'un informe que avalua els riscos rellevants i l'efectivitat del control intern dels processos i les operacions que són objecte d'anàlisi, i que identifica i valora les possibles debilitats i carències de control, formulant recomanacions per a la seva esmena. Els **informes d'Auditoria Interna** són remesos a l'Alta Direcció. A més, hi ha un report mensual recurrent a la Comissió d'Auditoria i Control sobre les activitats desenvolupades per l'àrea d'Auditoria Interna, amb informació específica sobre aquelles debilitats significatives que s'han detectat en les revisions efectuades durant el període de reporting.

Auditoria Interna efectua un **seguiment continuat del compliment de totes les recomanacions** emeses, amb èmfasi especial en les referides a debilitats de risc alt, que es reporten periòdicament. Aquesta informació de seguiment, així com les incidències rellevants identificades en les revisions d'Auditoria, es comuniquen a la Comissió d'Auditoria i Control i a l'Alta Direcció.

Informe de l'auditor extern

En aplicació de la recomanació inclosa en la Guia d'Actuació sobre l'Informe de l'Auditor referida a la Informació relativa al Sistema de Control Intern sobre la Informació Financera de les entitats cotitzades, publicada per la Comissió Nacional del Mercat de Valors en el seu lloc web, CaixaBank ha sotmès a revisió per part de l'auditor de comptes anuals el contingut de la informació relativa al Sistema de Control Intern sobre la Informació Financera. En l'Informe resultant es conclou que, com a resultat dels procediments aplicats sobre la informació relativa a l'SCIIIF, no s'han posat de manifest inconsistències o incidències que la puguin afectar.

L'informe s'inclou com a Annex en aquest Informe anual de Govern Corporatiu.



G. Grau de seguiment de les recomanacions de govern corporatiu

1

Que els estatuts de les societats cotitzades no limitin el nombre màxim de vots que pugui emetre un mateix accionista, ni continguin altres restriccions que dificultin la presa de control de la societat mitjançant l'adquisició de les seves accions en el mercat.

Compleix Expliqui

2

Que quan cotitzin la societat matriu i una societat dependent, totes dues defineixin públicament amb precisió:

- Les àrees d'activitat respectives i relacions de negoci eventuais entre aquestes àrees, així com les de la societat dependent cotitzada amb la resta d'empreses del grup.
- Els mecanismes previstos per resoldre els conflictes d'interès eventuais que es puguin presentar.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

Es considera que aquesta recomanació no és aplicable a CaixaBank, atès que el banc és l'única societat cotitzada del Grup.

3

Que durant la celebració de la junta general ordinària, com a complement de la difusió per escrit de l'informe anual de govern corporatiu, el president del consell d'administració informi verbalment els accionistes, amb suficient detall, dels aspectes més rellevants del govern corporatiu de la societat i, en particular:

- Dels canvis esdevinguts des de l'anterior junta general ordinària.
- Dels motius concrets pels quals la companyia no segueix alguna de les recomanacions del Codi de govern corporatiu i, si n'hi ha, de les regles alternatives que apliqui en aquesta matèria.

Compleix Compleix parcialment Expliqui



4

Que la societat defineixi i promogui una política de comunicació i contactes amb accionistes, inversors institucionals i assessors de vot, que sigui plenament respectuosa amb les normes contra l'abús de mercat i doni un tracte semblant als accionistes que estan en la mateixa posició.

I que la societat faci pública aquesta política a través del seu lloc web, incloent-hi informació relativa a la manera com s'ha posat en pràctica i identificant els interlocutors o els responsables de portar-la a terme.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

5

Que el consell d'administració no elevi a la junta general una proposta de delegació de facultats, per emetre accions o valors convertibles a exclusió del dret de subscripció preferent, per un import superior al 20% del capital en el moment de la delegació.

I que, quan el consell d'administració aprovi qualsevol emissió d'accions o de valors convertibles amb l'exclusió del dret de subscripció preferent, la societat publiqui immediatament al seu lloc web els informes sobre aquesta exclusió a què fa referència la legislació mercantil.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

El Consell d'Administració, en la reunió del dia 10 de març del 2016, va acordar proposar a la Junta General d'Accionistes del 28 d'abril l'aprovació d'un acord de delegació de facultats a favor del Consell d'Administració per emetre obligacions, bons, participacions preferents i qualsevol altres valors de renda fixa o instruments de naturalesa anàloga convertibles en accions de CaixaBank o que donin dret, directament o indirectament, a la subscripció o l'adquisició d'accions de la Societat, incloent-hi warrants. La proposta de delegació incloïa expressament la facultat d'excloure el dret de subscripció preferent dels accionistes. La Junta General d'Accionistes va aprovar aquesta proposta el 28 d'abril del 2016.

Els augments de capital que el Consell d'Administració pugui aprovar a l'empara d'aquesta autorització per atendre la conversió de valors en l'emissió dels quals s'hagi exclòs el dret de subscripció preferent no queden subjectes a la limitació màxima del 20% del capital social que la Junta General d'Accionistes del 23 d'abril del 2015 va acordar amb caràcter general per als augments de capital que el Consell d'Administració pugui aprovar (és aplicable la limitació legal del 50% del capital en el moment de l'aprovació).

La Directiva 2013/36/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 26 de juny del 2013, relativa a l'accés a l'activitat de les entitats de crèdit i a la supervisió prudencial de les entitats de crèdit i les empreses d'inversió; el Reglament UE 575/2013 sobre requisits prudencials de les entitats de crèdit i serveis d'inversió, i la Llei 11/2015, de 18 de juny, de recuperació i resolució d'entitats de crèdit i empreses de serveis d'inversió, preveuen la necessitat que les entitats de crèdit es dotin, en certes proporcions, de diferents instruments en la composició del seu capital regulador perquè puguin considerar-se adequadament capitalitzades. Així, es tenen en compte diferents categories de capital que s'hauran de cobrir amb instruments específics. Malgrat que la situació de capital de la Societat és adequada, es va considerar necessari adoptar un acord que permeti emetre instruments que es podran convertir eventualment en cas que es donin determinats supòsits. En la mesura en què l'emissió d'aquests instruments comporta la necessitat de tenir un capital autoritzat que, ja en el moment d'emetre's, cobreixi una convertibilitat eventual, i amb la finalitat de dotar la companyia de més flexibilitat, es va considerar convenient que els augments de capital social que el Consell aprovi a l'empara de l'acord de delegació objecte d'aquest informe per atendre la conversió de valors en l'emissió dels quals s'hagi exclòs el dret de subscripció preferent, no quedin subjectes a la limitació màxima del 20% del capital aplicable a la resta d'augments de capital que el Consell està facultat per aprovar.

6

Que les societats cotitzades que elaborin els informes que s'esmenten a continuació, ja sigui de manera preceptiva o voluntària, els publiquin al seu lloc web amb antelació suficient a la celebració de la junta general ordinària, encara que la seva difusió no sigui obligatòria:

- a) Informe sobre la independència de l'auditor.
- b) Informes de funcionament de les comissions d'auditoria i de nomenaments i retribucions.
- c) Informe de la comissió d'auditoria sobre operacions vinculades.
- d) Informe sobre la política de responsabilitat social corporativa.

Compleix Cumple parcialmente Explique

7

Que la societat transmeti en directe, a través del lloc web, la celebració de les juntes generals d'accionistes.

Compleix Explique

8

Que la comissió d'auditoria vetlli perquè el consell d'administració procuri presentar els comptes a la junta general d'accionistes sense limitacions ni excepcions en l'informe d'auditoria i que, en els casos excepcionals en què hi hagi excepcions, tant el president de la comissió d'auditoria

com els auditors expliquin amb claredat als accionistes el contingut i l'abast d'aquestes limitacions o excepcions.

Compleix Cumple parcialmente Explique

9

Que la societat faci públics al seu lloc web, de manera permanent, els requisits i els procediments que acceptarà per acreditar la titularitat d'accions, el dret d'assistència a la junta general d'accionistes i l'exercici o la delegació del dret de vot.

I que aquests requisits i procediments afavoreixin l'assistència i l'exercici dels seus drets als accionistes i s'apliquin de manera no discriminatòria.

Compleix Cumple parcialmente Explique

10

Que quan algun accionista legitimat hagi exercit, amb anterioritat a la celebració de la junta general d'accionistes, el dret a completar l'ordre del dia o a presentar noves propostes d'acord, la societat:

- a) Difongui immediatament els punts complementaris i les noves propostes d'acord.
- b) Faci públic el model de targeta d'assistència o formulari de delegació de vot o vot a distància amb les modificacions necessàries perquè es puguin votar els nous punts de l'ordre del dia i les propostes alternatives d'acord en els mateixos termes que els proposats pel consell d'administració.

- c) Sotmeti tots aquests punts o propostes alternatives a votació i els apliqui les mateixes regles de vot que a les formulades pel consell d'administració, incloses, en particular, les presumpcions o deduccions sobre el sentit del vot.
- d) Amb posterioritat a la junta general d'accionistes, comuniqui el desglossament del vot sobre aquests punts complementaris o propostes alternatives.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

En relació amb l'apartat c), el Consell està conforme en el fet que hi ha presumpcions diferents sobre el sentit del vot per a les propostes d'acord formulades per accionistes respecte de les formulades pel Consell (tal com està establert en el Reglament de la Junta General d'Accionistes de la Societat) i opta per la presumpció de vot a favor dels acords proposats pel Consell d'Administració (perquè els accionistes que s'absentïn abans de la votació han tingut l'oportunitat de deixar constància de la seva absència per tal que no es computi el seu vot, així com de votar anticipadament en un altre sentit a través dels mecanismes establerts per fer-ho) i per la presumpció de vot en contra dels acords proposats per accionistes (ja que hi ha la probabilitat que les noves propostes tractin sobre acords que siguin contradictoris amb les propostes presentades pel Consell d'Administració i no es pot atribuir al mateix accionista sentits oposats per als seus vots i, a més, els accionistes que s'hagin absentat no hauran tingut l'oportunitat de valorar i votar anticipadament la proposta).

Aquesta pràctica, tot i que no reculli el tenor de part de la recomanació 10, sí que assoleix de millor forma l'objectiu final del principi 7 del Codi de bon govern, que fa referència expressa als Principis de govern corporatiu de l'OC-DE, que assenyalen que els procediments emprats en les juntes d'accionistes hauran de garantir la transparència del recompte i el registre adequat dels vots, sobretot en situacions de lluita de vot, de nous punts de l'ordre del dia i de propostes alternatives d'acords, perquè és una mesura de transparència i garantia de coherència en l'exercici del dret de vot.

11

Que, en cas que la societat tingui previst pagar primes d'assistència a la junta general d'accionistes, estableixi, amb anterioritat, una política general sobre aquestes primes i que aquesta política sigui estable.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

12

Que el consell d'administració exerceixi les seves funcions amb unitat de propòsit i independència de criteri, dispensi el mateix tracte a tots els accionistes que estiguin en la mateixa posició i es guïï per l'interès social, entès com la consecució d'un negoci rendible i sostenible a llarg termini, que promogui la continuïtat i la maximització del valor econòmic de l'empresa.

I que en la cerca de l'interès social, a més del respecte de les lleis i els reglaments i d'un comportament basat en la bona fe, l'ètica i el respecte als usos i les bones pràctiques comunament acceptades, procuri conciliar l'interès social amb, segons correspongui, els interessos legítims dels seus empleats, proveïdors, clients i la resta de grups d'interès que puguin estar afectats, així com l'impacte de les activitats de la companyia sobre la comunitat en el seu conjunt i sobre el medi ambient.

Compleix Cumple parcialmente Explique

13

Que el consell d'administració tingui la dimensió necessària per aconseguir un funcionament eficaç i participatiu, la qual cosa fa aconsellable que tingui entre cinc i quinze membres.

Compleix Explique

Al tancament de l'exercici 2019 el Consell d'Administració està integrat per setze membres.

En línia amb les millors pràctiques de govern corporatiu i molt propera a la dimensió aconsellada per la recomanació del Codi de bon govern d'entre cinc i quinze membres, la Junta General d'Accionistes celebrada el 5 d'abril del 2019 va acordar reduir en dos (2) el nombre de consellers, fixant en setze (16) el nombre total de membres del Consell d'Administració, dins els límits establerts en els Estatuts Socials. Addicionalment, i atesa la seva naturalesa com a entitat de crèdit, a CaixaBank hi ha sis comissions del Consell, quatre de caràcter obligatori i dues de voluntàries, l'última de les quals es va crear durant l'exercici 2019. Per això, es considera que la composició actual del Consell permet atendre, a aquest efecte, la càrrega de treball existent actualment.

Així mateix, cal esmentar que la mida i composició actuals del Consell es justifiquen també a causa de la necessitat d'incorporar un determinat nombre de consellers independents, així com per acomplir el pacte de socis derivat de la fusió amb Banca Cívica, que estarà en vigor fins a l'agost del 2020.

Per tot l'anterior, i encara que s'excedeix en un membre la recomanació, la dimensió del Consell es considera adequada per assegurar un funcionament eficaç, participatiu i amb riquesa de punts de vista.

14

Que el consell d'administració aprovi una política de selecció de consellers que:

- a) Sigui concreta i verificable.
- b) Asseguri que les propostes de nomenament o reelecció es fonamentin en una anàlisi prèvia de les necessitats del consell d'administració.
- c) Afavoreixi la diversitat de coneixements, experiències i gènere.

Que el resultat de l'anàlisi prèvia de les necessitats del consell d'administració es reculli en l'informe justificatiu de la comissió de nomenaments que es publiqui en convocar la junta general d'accionistes a la qual se sotmeti la ratificació, el nomenament o la reelecció de cada conseller.

I que la política de selecció de consellers promogui l'objectiu que l'any 2020 el nombre de conselleres representi, almenys, el 30% del total de membres del consell d'administració.

La comissió de nomenaments verificarà anualment el compliment de la política de selecció de consellers i se n'informarà en l'informe anual de govern corporatiu.

Compleix Cumple parcialment Explique

15

Que els consellers dominicals i independents constitueixin una àmplia majoria del consell d'administració i que el nombre de consellers executius sigui el mínim necessari, tenint en compte la complexitat del grup societari i el percentatge de participació dels consellers executius en el capital de la societat.

Compleix Cumple parcialmente Explique

16

Que el percentatge de consellers dominicals sobre el total de consellers no executius no sigui superior a la proporció entre el capital de la societat representat per aquests consellers i la resta del capital.

Aquest criteri es podrà atenuar:

- a) En societats d'elevada capitalització en les quals siguin escasses les participacions accionaries que tinguin legalment la consideració de significatives.
- b) Quan es tracti de societats en les quals hi hagi una pluralitat d'accionistes representats en el consell d'administració i no tinguin vincles entre ells.

Compleix Explique

17

Que el nombre de consellers independents representi, almenys, la meitat del total de consellers.

Que, tanmateix, quan la societat no sigui d'elevada capitalització o quan, fins i tot sent-ho, tingui un, o més d'un accionista actuant concertadament, que controli més del 30% del capital social, el nombre de consellers independents representi, almenys, un terç del total de consellers.

Compleix Explique

18

Que les societats facin pública a través del seu lloc web, i mantinguin actualitzada, la informació següent sobre els seus consellers:

- a) Perfil professional i biogràfic.
- b) Altres consells d'administració als quals pertanyin, tant si es tracta de societats cotitzades com si no, així com sobre la resta d'activitats retribuïdes que facin, independentment de la seva naturalesa.
- c) Indicació de la categoria de conseller a la qual pertanyin, assenyalant, en el cas de consellers dominicals, l'accionista al qual representin o amb qui tinguin vincles.
- d) Data del seu primer nomenament com a conseller en la societat, així com de les reeleccions posteriors.
- e) Accions de la companyia, i opcions sobre elles, de les quals siguin titulars.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

19

Que en l'informe anual de govern corporatiu, prèvia verificació per la comissió de nomenaments, s'expliquin les raons per les quals s'hagin nomenat consellers dominicals a instàncies d'accionistes la participació accionarial dels quals sigui inferior al 3% del capital, i s'exposin les raons per les quals no s'hagin atès, si escau, peticions formals de presència en el consell procedents d'accionistes amb una participació accionarial igual o superior a la d'altres a instàncies dels quals s'hagin designat consellers dominicals.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

20

Que els consellers dominicals presentin la dimissió quan l'accionista al qual representen transmeti íntegrament la participació accionarial, i que també ho facin, en el nombre que correspongui, quan l'accionista esmentat rebaixi la seva participació accionarial fins a un nivell que exigeixi la reducció del nombre dels seus consellers dominicals.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

21

Que el consell d'administració no proposi la separació de cap conseller independent abans del compliment del període estatutari per al qual hagi estat nomenat, excepte quan hi concorri una causa justa, apreciada pel consell d'administració amb l'informe previ de la comissió de nomenaments. En particular, s'entendrà que hi ha una causa justa quan el conseller passi a ocupar nous càrrecs o contregui noves obligacions que li impedeixin dedicar el temps necessari a l'acompliment de les funcions pròpies del càrrec de conseller, incompleixi els deures inherents al càrrec o incorri en algunes de les circumstàncies que li facin perdre la condició d'independent, d'acord amb el que estableix la legislació aplicable.

També es podrà proposar la separació de consellers independents com a conseqüència d'ofertes públiques d'adquisició, fusions o altres operacions corporatives similars que suposin un canvi en l'estructura de capital de la societat, quan aquests canvis en l'estructura del consell d'administració estiguin propiciats pel criteri de proporcionalitat assenyalat a la recomanació 16.

Compleix Expliqui

22

Que les societats estableixin regles que obliguin els consellers a informar i, si escau, dimitir en els supòsits que puguin perjudicar el crèdit i la reputació de la societat i, en particular, els obliguin a informar el consell d'administració de les causes penals en les quals constin com a imputats, així com de les seves vicissituds processals posteriors.

Així mateix, que si un conseller resulta processat o es dicta en contra seva una ordre d'obertura de judici oral per algun dels delictes assenyalats en la legislació societària, el consell d'administració examini el cas tan aviat com sigui possible i, a la vista de les circumstàncies concretes, decideixi si pertoca o no que el conseller continuï en el càrrec. I que de tot això el consell d'administració en doni compte, de manera raonada, en l'informe anual de govern corporatiu.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

23

Que tots els consellers expressin clarament la seva oposició quan considerin que alguna proposta de decisió sotmesa al consell d'administració pot ser contrària a l'interès social. I que també ho facin, especialment, els independents i altres consellers als quals no afecti el conflicte d'interessos potencial, quan es tracti de decisions que puguin perjudicar els accionistes no representats en el consell d'administració.

Adicionalment, que quan el consell d'administració adopti decisions significatives o reiterades sobre les quals el conseller hagi formulat reserves serioses, el conseller tregui les conclusions que siguin procedents i, si opta per dimitir, expliqui les raons en la carta a què es refereix la recomanació següent.

Aquesta recomanació també afecta el secretari del consell d'administració, encara que no tingui la condició de conseller.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

24

Que quan, tant si és per dimissió o com per un altre motiu, un conseller cessi en el càrrec abans del terme del seu mandat, n'expliqui les raons en una carta que remetrà a tots els membres del consell d'administració. I que, sens perjudici que aquest cessament es comuniqui com a fet rellevant, s'informi del motiu del cessament en l'informe anual de govern corporatiu.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

25

Que la comissió de nomenaments s'asseguri que els consellers no executius tenen suficient disponibilitat de temps per exercir correctament les seves funcions.

I que el reglament del consell estableixi el nombre màxim de consells de societats dels quals poden formar part els consellers.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

26

Que el consell d'administració es reuneixi amb la freqüència necessària per exercir amb eficàcia les seves funcions i, almenys, vuit vegades l'any, seguint el programa de dates i assumptes que estableixi a l'inici de l'exercici, i que cada conseller pugui proposar individualment altres punts de l'ordre del dia inicialment no previstos.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

Segons el que s'estableix l'article 7.2 del Reglament de Consell, correspon al president la facultat ordinària de fixar l'ordre del dia de les reunions del Consell i dirigir les discussions i les deliberacions en els seus debats.

Dit això, cada conseller pot sol·licitar incloure altres punts en l'ordre del dia que no estaven previstos inicialment.

27

Que les inassistències dels consellers es redueixin als casos indispensables i es quantifiquin en l'informe anual de govern corporatiu. I que, quan s'hagin de produir, s'atorgui representació amb instruccions.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

En el cas d'absències inevitables, la legislació amb l'objectiu d'evitar que es modifiqui de facto l'equilibri del Consell d'Administració permet que es pugui delegar en un altre conseller (els no executius només en altres consellers no executius). Això és el que estableix el principi 14 del Codi de bon govern i també ho preveuen els Estatuts Socials (en l'article 37), així com el Reglament del Consell (en l'article 17), que determinen que els consellers hauran d'assistir personalment a les sessions del Consell. No obstant això, quan no ho puguin fer personalment, procuraran atorgar la seva representació per escrit i amb caràcter especial per a cada sessió a un altre membre del Consell incloent-hi les instruccions oportunes. Els consellers no executius tan sols ho podran fer en un altre conseller no executiu, per bé que els consellers independents només podran atorgar la seva representació a favor d'un altre conseller independent.

És important esmentar que la Política de govern corporatiu de CaixaBank estableix, en relació amb el deure d'assistència a les reunions del Consell d'Administració, que, en cas d'absència inevitable, els consellers procuraran atorgar la seva representació per escrit i amb caràcter especial per a cada sessió a un altre membre del Consell d'Administració i que, en qualsevol cas, es procurarà que l'assistència de cada conseller a les reunions del Consell no sigui inferior al 80%. Per tant, les delegacions són una pràctica residual a CaixaBank.

El Consell d'Administració valora com a bona pràctica de govern corporatiu que en els casos d'impossibilitat d'assistència les representacions, quan es donin, en general no es produeixin amb instruccions específiques. Això no modifica de facto l'equilibri del Consell, atès que les delegacions dels consellers no executius només es poden fer en no executius i, en el cas dels independents, únicament a favor d'un altre independent, i cal recordar que, al marge de la seva tipologia, el conseller ha de defensar sempre l'interès social.

D'altra banda, com a exercici de llibertat de cada conseller, que també pot delegar amb les instruccions oportunes, tal com suggereix el Reglament del Consell, la decisió de delegar sense instruccions representa l'exercici d'autonomia de cada conseller de sospesar el que dona més valor a la seva representació i finalment decidir-se pel fet que el seu representant s'atingui al resultat del debat en seu del Consell. Això, a més, està en línia amb el que estableix la Llei sobre les facultats del president del Consell, al qual s'atribueix, entre d'altres, la d'estimular el debat i la participació activa dels consellers durant les sessions, salvaguardant la seva presa de posicions lliure.

Per tant, la llibertat de fer delegacions amb o sense instruccions específiques a l'elecció de cada conseller es considera una bona pràctica i, en concret, l'absència d'instruccions per facilitar la posició del mandatari per atènyer-se al tenor del debat.

28

Que quan els consellers o el secretari manifestin preocupació sobre alguna proposta o, en el cas dels consellers, sobre la marxa de la societat i aquestes preocupacions no quedin resoltes en el consell d'administració, a petició de qui les hagi manifestat, se'n deixi constància a l'acta.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

29

Que la societat estableixi els cursos adequats perquè els consellers puguin obtenir l'assessorament necessari per a l'exercici de les seves funcions, incloent-hi, si ho exigeixen les circumstàncies, assessorament extern amb càrrec a l'empresa.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

30

Que, independentment dels coneixements que s'exigeixin als consellers per a l'exercici de les seves funcions, les societats també ofereixin als consellers programes d'actualització de coneixements quan les circumstàncies ho aconsellin.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

31

Que l'ordre del dia de les sessions indiqui amb claredat els punts sobre els quals el consell d'administració haurà d'adoptar una decisió o acord perquè els consellers puguin estudiar o reclamar, amb caràcter previ, la informació necessària per a la seva adopció.

Quan, excepcionalment, per raons d'urgència, el president vulgui sotmetre a l'aprovació del consell d'administració decisions o acords que no constin a l'ordre del dia, caldrà el consentiment previ i exprés de la majoria dels consellers presents, de la qual cosa es deixarà la constància deguda en l'acta.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

32

Que els consellers siguin periòdicament informats dels moviments en l'accionariat i de l'opinió que els accionistes significatius, els inversors i les agències de qualificació tinguin sobre la societat i el seu grup.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

33

Que el president, com a responsable del funcionament eficaç del consell d'administració, a més d'exercir les funcions que té legalment i estatutàriament atribuïdes, prepari i sotmeti al consell d'administració un programa de dates i assumptes a tractar; organitzi i coordini l'avaluació periòdica del consell, així com, si escau, la del primer executiu de la societat; sigui responsable de la direcció del consell i de l'efectivitat del seu funcionament; s'asseguri que es dedica suficient temps de discussió a les qüestions estratègiques, i acordi i revisi els programes d'actualització de coneixements per a cada conseller, quan les circumstàncies ho aconsellin.

Compleix Compleix parcialment Expliqui



34

Que quan hi hagi un conseller coordinador, els estatuts o el reglament del consell d'administració, a més de les facultats que li corresponen legalment, li atribueixi les següents: presidir el consell d'administració en absència del president i dels vicepresidents, en cas que n'hi hagi; fer-se ressò de les preocupacions dels consellers no executius; mantenir contactes amb inversors i accionistes per conèixer els seus punts de vista a l'efecte de formar-se una opinió sobre les seves preocupacions, en particular, en relació amb el govern corporatiu de la societat, i coordinar el pla de successió del president.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

35

Que el secretari del consell d'administració vetlli especialment perquè en les seves actuacions i decisions, el consell d'administració tingui presents les recomanacions sobre bon govern contingudes en aquest Codi de bon govern que siguin aplicables a la societat.

Compleix Expliqui

36

Que el ple del consell d'administració avaluï un cop a l'any i adopti, si escau, un pla d'acció que corregeixi les deficiències detectades pel que fa a:

- a) La qualitat i l'eficiència del funcionament del consell d'administració.
- b) El funcionament i la composició de les seves comissions.
- c) La diversitat en la composició i les competències del consell d'administració.
- d) L'acompliment del president del consell d'administració i del primer executiu de la societat.
- e) L'acompliment i l'aportació de cada conseller, posant especial atenció als responsables de les diferents comissions del consell.

Per a la realització de l'avaluació de les diferents comissions, es partirà de l'informe que aquestes elevin al consell d'administració, i per a la d'aquest últim, del que li elevi la comissió de nomenaments.

Cada tres anys, el consell d'administració serà auxiliat per a la realització de l'avaluació per un consultor extern, la independència del qual serà verificada per la comissió de nomenaments.

Les relacions de negoci que el consultor o qualsevol societat del seu grup mantinguin amb la societat o qualsevol societat del seu grup s'hauran de desglossar en l'informe anual de govern corporatiu.

El procés i les àrees avaluades seran objecte de descripció en l'informe anual de govern corporatiu.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

37

Que quan hi hagi una comissió executiva, l'estructura de participació de les diferents categories de consellers sigui similar a la del mateix consell d'administració i el seu secretari sigui el d'aquest últim.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

38

Que el consell d'administració tingui sempre coneixement dels assumptes tractats i de les decisions adoptades per la comissió executiva i que tots els membres del consell d'administració rebin còpia de les actes de les sessions de la comissió executiva.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

39

Que els membres de la comissió d'auditoria, i especialment el president, es designin tenint en compte els seus coneixements i experiència en matèria de comptabilitat, auditoria o gestió de riscos, i que la majoria d'aquests membres siguin consellers independents.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

40

Que, amb la supervisió de la comissió d'auditoria, es disposi d'una unitat que assumeixi la funció d'auditoria interna que vetlli pel bon funcionament dels sistemes d'informació i control intern i que funcionalment depengui del president no executiu del consell o del de la comissió d'auditoria.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

41

Que el responsable de la unitat que assumeixi la funció d'auditoria interna presenti a la comissió d'auditoria el pla anual de treball, informi directament de les incidències que es presentin en el seu desenvolupament i sotmeti al final de cada exercici un informe d'activitats.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

42

Que, a més de les previstes en la llei, corresponguin a la comissió d'auditoria les funcions següents:

1. En relació amb els sistemes d'informació i control intern:

- a) Supervisar el procés d'elaboració i la integritat de la informació financera relativa a la societat i, si escau, al grup, revisant el compliment dels requisits normatius, la delimitació adequada del perímetre de consolidació i l'aplicació correcta dels criteris comptables.

- b) Vetllar per la independència de la unitat que assumeixi la funció d'auditoria interna; proposar la selecció, el nomenament, la reelecció i el cessament del responsable del servei d'auditoria interna; proposar el pressupost d'aquest servei; aprovar l'orientació i els plans de treball, assegurant-se que la seva activitat estigui enfocada principalment cap als riscos rellevants de la societat; rebre informació periòdica sobre les seves activitats, i verificar que l'alta direcció tingui en compte les conclusions i les recomanacions dels informes.
- c) Establir i supervisar un mecanisme que permeti als empleats comunicar, de manera confidencial i, si és possible i es considera apropiat, anònima, les irregularitats de transcendència potencial, especialment financeres i comptables, que adverteixin al si de l'empresa.

2. En relació amb l'auditor extern:

- a) En cas de renúncia de l'auditor extern, examinar les circumstàncies que l'hagin motivat.
- b) Vetllar perquè la retribució de l'auditor extern pel seu treball no comprometi la seva qualitat ni independència.
- c) Supervisar que la societat comuniqui com a fet rellevant a la CNMV el canvi d'auditor i l'acompanyi d'una declaració sobre l'existència eventual de desacords amb l'auditor sortint i, si n'hi ha hagut, del seu contingut.
- d) Assegurar que l'auditor extern mantingui anualment una reunió amb el ple del consell d'administració per informar-lo sobre la feina feta i sobre l'evolució de la situació comptable i de riscos de la societat.
- e) Assegurar que la societat i l'auditor extern respecten les normes vigents sobre prestació de serveis diferents dels d'auditoria, els límits a la concentració del negoci de l'auditor i, en general, la resta de normes sobre la independència dels auditors.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

43

Que la comissió d'auditoria pugui convocar qualsevol empleat o directiu de la societat, i fins i tot disposar que compareguin sense presència de cap altre directiu.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

44

Que la comissió d'auditoria sigui informada sobre les operacions de modificacions estructurals i corporatives que projecti fer la societat per analitzar-les i informar prèviament el consell d'administració sobre les condicions econòmiques i l'impacte comptable i, en especial, si escau, sobre l'equació de canvi proposada.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

45

Que la política de control i gestió de riscos identifiqui, com a mínim:

- a) Els diferents tipus de risc, financers i no financers (entre d'altres, els operatius, tecnològics, legals, socials, mediambientals, polítics i reputacionals) als quals s'enfronta la societat, incloent-hi, entre els financers o econòmics, els passius contingents i altres riscos fora de balanç.
- b) La fixació del nivell de risc que la societat consideri acceptable.
- c) Les mesures previstes per mitigar l'impacte dels riscos identificats, en cas que arribin a materialitzar-se.

- d) Els sistemes d'informació i control intern que s'utilitzaran per controlar i gestionar els riscos esmentats, incloent-hi els passius contingents o riscos fora de balanç.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

46

Que, amb la supervisió directa de la comissió d'auditoria o, si escau, d'una comissió especialitzada del consell d'administració, hi hagi una funció interna de control i gestió de riscos exercida per una unitat o departament intern de la societat que tingui atribuïdes expressament les funcions següents:

- a) Assegurar el bon funcionament dels sistemes de control i gestió de riscos i, en particular, que s'identifiquen, es gestionen i es quantifiquen adequadament tots els riscos importants que afectin la societat.
- b) Participar activament en l'elaboració de l'estratègia de riscos i en les decisions importants sobre la seva gestió.
- c) Vetllar perquè els sistemes de control i gestió de riscos mitiguin els riscos adequadament en el marc de la política definida pel consell d'administració.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

47

Que els membres de la comissió de nomenaments i de retribucions –o de la comissió de nomenaments i la comissió de retribucions, si estan separades– es designin procurant que tinguin els coneixements, les aptituds i l'experiència adequats a les funcions que estiguin cridats a exercir i que la majoria d'aquests membres siguin consellers independents.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

48

Que les societats d'elevada capitalització tinguin una comissió de nomenaments i una comissió de remuneracions separades.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

49

Que la comissió de nomenaments consulti amb el president del consell d'administració i al primer executiu de la societat, especialment quan es tracti de matèries relatives als consellers executius.

I que qualsevol conseller pugui sol·licitar a la comissió de nomenaments que prengui en consideració, per si els troba idonis al seu judici, candidats potencials per cobrir vacants de conseller.

Compleix Compleix parcialment Expliqui



50

Que la comissió de retribucions exerceixi les funcions amb independència i que, a més de les funcions que li atribueixi la llei, li corresponguin les següents:

- a) Proposar al consell d'administració les condicions bàsiques dels contractes dels alts directius.
- b) Comprovar l'observança de la política retributiva establerta per la societat.
- c) Revisar periòdicament la política de remuneracions aplicada als consellers i alts directius, inclosos els sistemes retributius amb accions i la seva aplicació, així com garantir que la seva remuneració individual sigui proporcionada a la que es pagui als altres consellers i alts directius de la societat.
- d) Vetllar perquè els eventuals conflictes d'interessos no perjudiquin la independència de l'assessorament extern prestat a la comissió.
- e) Verificar la informació sobre remuneracions dels consellers i alts directius continguda en els diferents documents corporatius, inclòs l'informe anual sobre remuneracions dels consellers.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

51

Que la comissió de retribucions consulti amb el president i el primer executiu de la societat, especialment quan es tracti de matèries relatives als consellers executius i alts directius.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

52

Que les regles de composició i funcionament de les comissions de supervisió i control figurin en el reglament del consell d'administració i que siguin consistents amb les aplicables a les comissions legalment obligatòries de conformitat amb les recomanacions anteriors, incloent-hi:

- a) Que estiguin compostes exclusivament per consellers no executius, amb majoria de consellers independents.
- b) Que els seus presidents siguin consellers independents.
- c) Que el consell d'administració designi els membres d'aquestes comissions tenint presents els coneixements, les aptituds i l'experiència dels consellers i les tasques de cada comissió, deliberi sobre les seves propostes i informes, i que reti comptes, en el primer ple del consell d'administració posterior a les seves reunions, de la seva activitat i que respongui de la feina feta.
- d) Que les comissions puguin reclamar assessorament extern quan ho considerin necessari per a l'exercici de les seves funcions.
- e) Que s'estengui acta de les seves reunions, que es posarà a disposició de tots els consellers.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

53

Que la supervisió del compliment de les regles de govern corporatiu, dels codis interns de conducta i de la política de responsabilitat social corporativa s'atribueixi a una comissió o es reparteixi entre diverses comissions del consell d'administració que podran ser la comissió d'auditoria, la de nomenaments, la comissió de responsabilitat social corporativa, en cas que n'hi hagi, o una comissió especialitzada que el consell d'administració, en l'exercici de les seves facultats d'autoorganització, decideixi crear a aquest efecte, a les quals específicament s'atribueixin les funcions mínimes següents:

- a) La supervisió del compliment dels codis interns de conducta i de les regles de govern corporatiu de la societat.
- b) La supervisió de l'estratègia de comunicació i relació amb accionistes i inversors, incloent-hi els petits i mitjans accionistes.
- c) L'avaluació periòdica de l'adequació del sistema de govern corporatiu de la societat, a fi que compleixi la missió de promoure l'interès social i tingui en compte, segons correspongui, els interessos legítims de la resta de grups d'interès.



- d) La revisió de la política de responsabilitat corporativa de la societat, vetllant perquè estigui orientada a la creació de valor.
- e) El seguiment de l'estratègia i les pràctiques de responsabilitat social corporativa i l'avaluació del grau de compliment.
- f) La supervisió i l'avaluació dels processos de relació amb els diferents grups d'interès.
- g) L'avaluació de tot el relatiu als riscos no financers de l'empresa, incloent-hi els operatius, tecnològics, legals, socials, mediambientals, polítics i reputacionals.
- h) La coordinació del procés de report de la informació no financera i sobre diversitat, de conformitat amb la normativa aplicable i els estàndards internacionals de referència.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

54

Que la política de responsabilitat social corporativa inclogui els principis o compromisos que l'empresa assumeixi voluntàriament en la seva relació amb els diferents grups d'interès i identifiqui, com a mínim:

- a) Els objectius de la política de responsabilitat social corporativa i el desenvolupament d'instruments de suport.
- b) L'estratègia corporativa relacionada amb la sostenibilitat, el medi ambient i les qüestions socials.
- c) Les pràctiques concretes en qüestions relacionades amb: accionistes, empleats, clients, proveïdors, qüestions socials, medi ambient, diversitat, responsabilitat fiscal, respecte dels drets humans i prevenció de conductes il·legals.
- d) Els mètodes o sistemes de seguiment dels resultats de l'aplicació de les pràctiques concretes assenyalades en la lletra anterior, els riscos associats i la seva gestió.

- e) Els mecanismes de supervisió del risc no financer, l'ètica i la conducta empresarial.
- f) Els canals de comunicació, participació i diàleg amb els grups d'interès.
- g) Les pràctiques de comunicació responsable que evitin la manipulació informativa i protegeixin la integritat i l'honor.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

55

Que la societat informi, en un document separat o en l'informe de gestió, sobre els assumptes relacionats amb la responsabilitat social corporativa, utilitzant per a això alguna de les metodologies acceptades internacionalment.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

56

Que la remuneració dels consellers sigui la necessària per atreure i retenir els consellers del perfil desitjat i per retribuir la dedicació, qualificació i responsabilitat que el càrrec exigeixi, però no tan elevada com per comprometre la independència de criteri dels consellers no executius.

Cumple Explique

57

Que se circumscriguin als consellers executius les remuneracions variables lligades al rendiment de la societat i a l'acompliment personal, així com la remuneració mitjançant lliurament d'accions, opcions o drets sobre accions o instruments referenciats al valor de l'acció i els sistemes d'estalvi a llarg termini com ara plans de pensions, sistemes de jubilació o altres sistemes de previsió social.

Es podrà tenir en compte el lliurament d'accions com a remuneració als consellers no executius quan es condicioni al fet que les mantinguin fins al seu cessament com a consellers. Això no és aplicable a les accions que el conseller necessiti alienar, si escau, per satisfer els costos relacionats amb la seva adquisició.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

58

Que, en el cas de remuneracions variables, les polítiques retributives incorporin els límits i les cauteles tècniques necessàries per assegurar que les remuneracions tenen relació amb el rendiment professional dels beneficiaris i no deriven només de l'evolució general dels mercats o del sector d'activitat de la companyia o d'altres circumstàncies similars.

I, en particular, que els components variables de les remuneracions:

- a) Estiguin vinculats a criteris de rendiment que siguin predeterminats i mesurables i que aquests criteris considerin el risc assumit per a l'obtenció d'un resultat.
- b) Promoguin la sostenibilitat de l'empresa i incloguin criteris no financers que siguin adequats per a la creació de valor a llarg termini, com el compliment de les regles i els procediments interns de la societat i de les seves polítiques per al control i la gestió de riscos.
- c) Es configuren sobre la base d'un equilibri entre el compliment d'objectius a curt, mitjà i llarg termini, que permetin remunerar el rendiment per un acompliment continuat durant un període de temps suficient per apreciar la seva contribució a la creació sostenible de valor, de manera que els elements de mesura d'aquest rendiment no girin únicament al voltant de fets puntuals, ocasionals o extraordinaris.

Compleix Complex parcialment Expliqui No aplicable

59

Que el pagament d'una part rellevant dels components variables de la remuneració es difereixi per un període de temps mínim suficient per comprovar que s'han complert les condicions de rendiment prèviament establertes.

Compleix Complex parcialment Expliqui No aplicable

60

Que les remuneracions relacionades amb els resultats de la societat tinguin en compte les excepcions eventuais que consten en l'informe de l'auditor extern i minorin aquests resultats.

Compleix Complex parcialment Expliqui No aplicable

61

Que un percentatge rellevant de la remuneració variable dels consellers executius estigui vinculat al lliurament d'accions o d'instruments financers referenciats al seu valor.

Compleix Complex parcialment Expliqui No aplicable

62

Que, una vegada atribuïdes les accions o les opcions o drets sobre accions corresponents als sistemes retributius, els consellers no puguin transferir la propietat d'un nombre d'accions equivalent a dues vegades la seva remuneració fixa anual, ni puguin exercir les opcions o drets fins que hagi transcorregut un termini mínim de tres anys des de la seva atribució.

Això no és aplicable a les accions que el conseller necessiti alienar, si escau, per satisfer els costos relacionats amb la seva adquisició.

Compleix Complex parcialment Expliqui No aplicable

Pel que fa a la prohibició per als consellers de transmetre la propietat d'un nombre d'accions equivalent a dues vegades la remuneració fixa anual, en els tres anys posteriors a la seva adquisició, en el cas de CaixaBank no s'aplica d'aquesta manera. No hi ha una previsió en aquests termes, però sí està establerta expressament la prohibició per als consellers executius (que són els únics que poden ser retribuïts amb accions) de transmetre les accions corresponents al seu sistema retributiu, sense importar la quantitat, durant el període de dotze mesos des del seu lliurament.

Es considera que la finalitat establerta en el principi 25, que estableix que la remuneració dels consellers ha d'afavorir la consecució dels objectius empresarials i de l'interès social, s'aconsegueix igualment per l'existència de clàusules *malus i clawback*, i per la mateixa estructura de la remuneració dels consellers executius, la retribució en accions dels quals (que correspon a la meitat de la remuneració variable, així com el referent als plans d'incentius a llarg termini), a més del període de restricció, està subjecta a un règim d'ajornament, i a més és una retribució variable representativa d'una part limitada de la remuneració total, en coherència absoluta amb els principis prudencials de no incentiu a la presa de riscos i amb l'alineament d'objectius i evolució sostenible de l'entitat.

En la Junta General d'Accionistes celebrada el 6 d'abril del 2017 es va aprovar la Política de remuneració del Consell d'Administració, que va ampliar l'ajornament de tres a cinc anys aplicable a partir del 2018. Aquesta modificació s'ha realitzat per acomplir el que disposa la Guia de l'EBA sobre polítiques de

remuneració, i es va mantenir en les modificacions de la Política de remuneració del Consell d'Administració aprovades per la Junta General d'Accionistes celebrada el 6 d'abril del 2018 i la celebrada el 5 d'abril del 2019. Pel que fa als plans d'incentius a llarg termini, s'han aprovat en la Junta General del 23 d'abril del 2015 i del 5 d'abril del 2019.

63

Que els acords contractuals incloguin una clàusula que permeti a la societat reclamar el reemborsament dels components variables de la remuneració quan el pagament no hagi estat ajustat a les condicions de rendiment o quan s'hagin abonat tenint en compte dades la inexactitud de les quals quedi acreditada amb posterioritat.

Compleix Complex parcialment Expliqui No aplicable

64

Que els pagaments per resolució del contracte no superin un import establert equivalent a dos anys de la retribució total anual i que no s'abonin fins que la societat hagi pogut comprovar que el conseller ha complert els criteris de rendiment prèviament establerts.

Compleix Complex parcialment Expliqui No aplicable

H. Altres informacions d'interès

Adhesions de CaixaBank a codis ètics o de bones practiques

INTERNACIONALS



Organisme encarregat de promoure els principis de Nacions Unides. CaixaBank n'ocupa la presidència des del 2012.



Promou les finances sostenibles i la integració d'aspectes ambientals i socials en el negoci (2018).



Defineix el paper i les responsabilitats del sector financer per garantir un futur sostenible (2019).



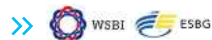
La gestora de plans de pensions, VidaCaixa (2009); la gestora d'actius del Grup, CaixaBank Asset Management (2016), i BPI Gestão de Activos (2019), en són signants.



Persegueix la consecució dels ODS mitjançant el foment de les inversions d'impacte. CaixaBank Asset Management ostenta la presidència de l'Spanish National Board (2019).



Promou les microfinances com una eina per combatre l'exclusió social i financera a Europa a través de l'autoocupació i la creació de microempreses.



Entitat que representa les caixes d'estalvis i banca detallista a Europa. Hi ha diferents comitès amb la participació d'equips de CaixaBank.



Compromís públic d'alinejar les polítiques per fer avançar la igualtat entre els gèneres (2013).



Principis que promouen la integritat en el mercat de bons verds i socials (2015).



Iniciativa del Financial Stability Board que promou la divulgació de les exposicions climàtiques de les empreses (2018).



Iniciativa que impulsa el diàleg amb les companyies del món amb nivells d'emissions amb efecte d'hivernacle més elevats (2018).



Compromís d'avaluació de riscos ESG* en el finançament de projectes de més de 7 milions d'euros (2007).



Iniciativa global i col·laborativa d'empreses compromeses per una energia 100% renovable (2016).



CaixaBank és el primer banc europeu a convertir-se en membre afiliat d'aquest organisme de Nacions Unides encarregat de la promoció d'un turisme responsable, sostenible i accessible per a tots (2019).

NACIONALS



Aliança amb "la Caixa", la primera Obra Social d'Espanya i una de les majors fundacions del món.



Compromís de fomentar, promocionar i divulgar nous coneixements sobre la responsabilitat social corporativa (2008).



Càtedra per promoure la innovació i la sostenibilitat en la indústria dels agronegocis (2016).



Fa un seguiment del compliment dels ODS per part d'empreses espanyoles (2017). Creat per "la Caixa" en col·laboració amb la Càtedra LideratgeS i Governança Democràtica d'ESADE (2017).



Entitat que representa les caixes d'estalvis a Espanya. Hi ha diferents comitès amb la participació d'equips de CaixaBank.



Promou el creixement econòmic lligat a una economia baixa en carboni a través de la col·laboració pública i privada, CaixaBank n'és soci fundador (2016).



Persegueixen assegurar que es destina prou capital privat a inversors sostenibles. Adscrits a la xarxa de centres europees per a la sostenibilitat de Nacions Unides (2019).



Promou el compromís de les empreses en la millora de la societat amb actuacions responsables. CaixaBank està en el patronat i en el Consell Assessor (2011).



Fomenta la integració d'aspectes socials, mediambientals i de governança en la gestió de les empreses (2010).



Defensa l'IRSC i la lluita contra la corrupció de les empreses espanyoles (2019).



Adhesió al Pla Nacional d'Educació Financera del Banc d'Espanya i la Comissió Nacional del Mercat de Valors (CNMV), que té com a objectiu millorar el coneixement financer de la població (2010).



Associació Espanyola de Directius de Responsabilitat Social. CaixaBank és vocal de la Junta (2011).



Acord de col·laboració per desenvolupar propostes concretes que facilitin el finançament i la implantació plena de les propostes Smart City: unes ciutats més inclusives i sostenibles, tant socialment com amb el planeta (2019).

Adicionalment, CaixaBank està adherida als Women's Empowerment Principles (des del 2014), a l'ONU i al Pacte Mundial de Nacions Unides (des del 2012), al Xàrter de la Diversitat (des del 2011), a "Més dones, millors empreses" (renovat el 2019), a "EJE&CON" (des del febrer del 2019) i a l'Observatori Generació i Talent (des del 2016). Des del 2015 CaixaBank també compleix i està adherida al Codi de bones pràctiques tributàries, elaborat en el marc del Fòrum de Grans Empreses en col·laboració amb l'Agència Tributària. A més, a través de la seva sucursal a Londres, està voluntàriament adscrita al Codi de pràctiques tributàries per a bancs impulsat per les autoritats fiscals del Regne Unit.

Des del 2009, CaixaBank està adherida al Programa d'acords voluntaris per a la reducció de les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle (GEH) i participa en el Registre de petjada de carboni, compensació i projectes d'absorció del Ministeri per a la Transició Ecològica i el Repte Demogràfic, i s'ha compromès voluntàriament a fer el seguiment de les seves emissions i a establir mesures que contribueixin a reduir-les, més enllà del que obliga la normativa.

Així mateix, CaixaBank segueix les Directrius de l'OCDE per a empreses internacionals, guies que promouen una conducta empresarial sostenible i responsable.

Finalment, des del 2015 CaixaBank està adherida al Codi de bones pràctiques del Govern espanyol per a la reestructuració viable dels deutes amb garantia hipotecària sobre l'habitatge habitual dirigit a famílies en risc d'exclusió.

REONEIXEMENT PER PART DELS PRINCIPALS ÍNDEXS I AGÈNCIES DE QUALIFICACIÓ EN SOSTENIBILITAT

	(0-100)	(CCC-AAA)	(0-100)	(1-5)	(D-/A+)	(D-/A)	(ÍNDICES EUROZONE 120)
2019	81	A	74	3,8	C	A-	Robust
2018	79	A	74	4	C	A-	Robust
	Només inclosos 25 bancs a nivell mundial		Outperformer		Prime	Leadership	

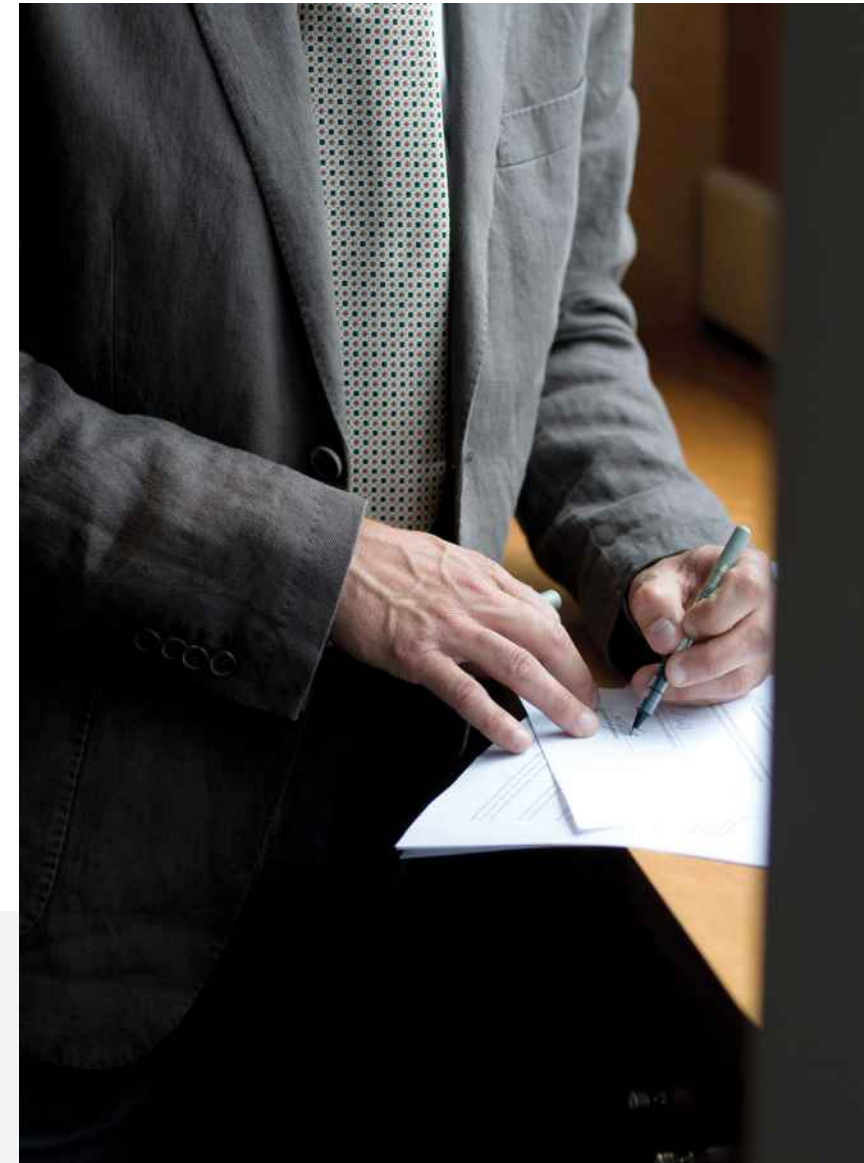
Aquest informe anual de govern corporatiu ha estat aprovat pel Consell d'Administració de la Societat, en la sessió de data:

20/02/2020

Indiqui si hi ha hagut consellers que hi hagin votat en contra o s'hagin abtingut.

Si No

La versió en català d'aquest document és una traducció de l'original en castellà i té únicament finalitats informatives. En cas de discrepància entre ambdues versions, prevaldrà la versió original en castellà.



La versió del nostre informe és una traducció de l'original, el qual va ser preparat en castellà. S'han pres totes les mesures necessàries per tal que la traducció sigui una representació el més acurada possible. Tot i això, en tots els aspectes d'interpretació de la informació, punts de vista i opinions, la versió original del nostre informe preval per davant d'aquesta traducció.

Informe d'auditor en relació amb la “Informació relativa al sistema de control intern sobre la informació financera (SCIIF)” de CaixaBank, S.A. corresponent a l'exercici 2019

Al Consell d'Administració de CaixaBank, S.A.,

D'acord amb la sol·licitud del Consell d'Administració de CaixaBank, S.A., (en endavant, l'entitat) i amb la nostra carta de proposta amb data 8 de novembre de 2019, hem aplicat determinats procediments sobre la “Informació relativa a l'SCIIF” adjunta inclosa a l'apartat “F. Sistemes interns de control i gestió de riscos en relació amb el procés d'emissió de la informació financera (SCIIF)” de l'Informe anual de govern corporatiu de CaixaBank, S.A., corresponent a l'exercici 2019, en el qual es resumeixen els procediments de control intern de l'entitat en relació amb la informació financera anual.

El Consell d'Administració és responsable d'adoptar les mesures adients per garantir raonablement la implantació, el manteniment i la supervisió d'un adequat sistema de control intern així com del desenvolupament de millores d'aquest sistema i de la preparació i l'establiment del contingut de la informació relativa al SCIIF adjunta.

En aquest sentit, cal tenir en compte que, independentment de la qualitat del disseny i de l'operativitat del sistema de control intern adoptat per l'entitat en relació amb la informació financera anual, aquest només pot permetre una seguretat raonable, però no absoluta, en relació amb els objectius que persegueix, ateses les limitacions inherents a tot sistema de control intern.

Durant el nostre treball d'auditoria dels comptes anuals i d'acord amb les normes tècniques d'auditoria, la nostra avaluació del control intern de l'entitat ha tingut com a propòsit únic permetre'ns establir l'abast, la naturalesa i el moment de realització dels procediments d'auditoria dels comptes anuals de l'entitat. Per tant, la nostra avaluació del control intern, a l'efecte d'aquesta auditoria de comptes, no ha tingut l'extensió suficient per permetre'ns emetre una opinió específica sobre l'eficàcia d'aquest control intern sobre la informació financera anual regulada.

A l'efecte d'emetre aquest informe, hem aplicat exclusivament els procediments específics descrits a continuació i indicats a la Guia d'actuació sobre l'informe de l'auditor referit a la informació relativa al sistema de control intern sobre la informació financera de les entitats cotitzades, publicada per la Comissió Nacional del Mercat de Valors (des d'ara, CNMV) a la seva pàgina web, que estableix el treball que cal fer, el seu abast mínim i el contingut d'aquest informe. Com que el treball que resulta d'aquests procediments té, en tot cas, un abast reduït i substancialment menor que el d'una auditoria o que el d'una revisió sobre el sistema de control intern, no expressem una opinió sobre la seva efectivitat, ni sobre el seu disseny ni sobre la seva eficàcia operativa, en relació amb la informació financera anual de l'entitat corresponent a l'exercici 2019 que es descriu en la informació relativa a l'SCIIF adjunta. En conseqüència, si haguéssim aplicat procediments addicionals als esmentats tot seguit o si haguéssim fet una auditoria o una revisió sobre el sistema de control intern en relació a la informació financera anual regulada, s'hi podrien haver posat de manifest altres fets o aspectes sobre els quals us hauríem informat.

Així mateix, atès que aquest treball especial no constitueix una auditoria de comptes ni és sotmès a la Llei d'auditoria de comptes, no expressem una opinió d'auditoria en els termes que preveu la normativa esmentada.

Tot seguit es relacionen els procediments aplicats:

1. Lectura i comprensió de la informació preparada per l'entitat en relació amb l'SCIIF — informació de desglossament inclosa a l'informe de gestió— i avaluació de si aquesta informació tracta la totalitat de la informació requerida d'acord amb el contingut mínim descrit a l'apartat F, relatiu a la descripció de l'SCIIF, del model de l'IAGC segons s'estableix a la Circular núm. 5/2013, de 12 de juny, de la CNMV, modificada posteriorment per la Circular núm. 7/2015, de 22 de desembre, de la CNMV i per la Circular núm. 2/2018, de 12 de juny, de la CNMV.
2. Preguntes al personal encarregat de l'elaboració de la informació detallada en el punt 1 anterior per tal de: i) entendre el procés seguit en l'elaboració; ii) obtenir informació que permeti avaluar si la terminologia utilitzada s'ajusta a les definicions del marc de referència; iii) obtenir informació sobre si els procediments de control descrits estan implantats i en funcionament a l'entitat.
3. Revisió de la documentació explicativa que dona suport a la informació detallada en el punt 1 anterior, i que comprendrà, principalment, la documentació directament posada a disposició dels responsables de formular la informació descriptiva de l'SCIIF. En aquest sentit, la documentació inclou informes elaborats per la funció d'auditoria interna, l'alta direcció i altres especialistes interns o externs en les seves funcions de suport a la Comissió d'Auditoria i Control.
4. Comparació de la informació detallada al punt 1 anterior amb el coneixement de l'SCIIF de l'entitat obtingut com a resultat d'aplicar els procediments realitzats en el marc dels treballs de l'auditoria de comptes anuals.
5. Lectura d'actes de reunions del Consell d'Administració, de la Comissió d'Auditoria i Control i d'altres comissions de l'entitat a l'efecte d'avaluar la consistència entre els afers que s'hi tracten en relació a l'SCIIF i a la informació detallada en el punt 1 anterior.
6. Obtenció de la carta de manifestacions relativa al treball fet signada pels responsables de preparar i formular la informació detallada en el punt 1 anterior.

Com a resultat dels procediments aplicats sobre la informació relativa a l'SCIIF, no s'han posat de manifest inconsistències o incidències que puguin afectar-la.

Aquest informe s'ha elaborat exclusivament en el marc dels requeriments establerts a l'article 540 del text refós la Llei de societats de capital, per la Circular núm. 5/2013, de 12 de juny, de la CNMV, modificada per la Circular núm. 7/2015, de 22 de desembre, de la CNMV i per la Circular núm. 2/2018, de 12 de juny, de la CNMV a l'efecte de la descripció de l'SCIIF en els informes anuals de govern corporatiu.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.

Original en castellà signat per
Ramon Aznar i Pascua

21 de febrer de 2020

DADES IDENTIFICATIVES DE L'EMISSOR

Data final de l'exercici de referència: [31/12/2019]

CIF: [A-08663619]

Denominació social:

[**CAIXABANK, SA**]

Domicili social:

[C/ PINTOR SOROLLA, 2-4 (VALÈNCIA)]

A. ESTRUCTURA DE LA PROPIETAT

A.1. Completi el quadre següent sobre el capital social de la societat:

Data d'última modificació	Capital social (€)	Nombre d'accions	Nombre de drets de vot
14/12/2016	5.981.438.031,00	5.981.438.031	5.981.438.031

Indiqui si hi ha diferents classes d'accions amb diferents drets associats:

Sí
 No

A.2. Detalli els titulars directes i indirectes de participacions significatives en la data de tancament de l'exercici, exclosos els consellers:

Nom o denominació social de l'accionista	% drets de vot atribuïts a les accions		% drets de vot a través d'instruments financers		% total de drets de vot
	Directe	Indirecte	Directe	Indirecte	
INVESCO LIMITED	0,00	2,02	0,00	0,00	2,02
BLACKROCK, INC	0,00	3,00	0,00	0,07	3,07
FUNDACIÓ BANCÀRIA LA CAIXA	0,00	40,00	0,00	0,00	40,00

Detall de la participació indirecta:

Nom o denominació social del titular indirecte	Nom o denominació social del titular directe	% drets de vot atribuïts a les accions	% drets de vot a través d'instruments financers	% total de drets de vot
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, SA	0,05	0,00	0,05
BLACKROCK, INC	ALTRES ENTITATS CONTROLADES QUE INTEGREN EL GRUP BLACKROCK, INC	3,00	0,07	3,07

Nom o denominació social del titular indirecte	Nom o denominació social del titular directe	% drets de vot atribuïts a les accions	% drets de vot a través d'instruments financers	% total de drets de vot
FUNDACIÓ BANCÀRIA LA CAIXA	CRITERIA CAIXA, SAU	40,00	0,00	40,00
INVESCO LIMITED	INVESCO CAPITAL MANAGEMENT LLC	0,00	0,00	0,00

A.3. Completi els quadres següents sobre els membres del consell d'administració de la societat que posseixin drets de vot sobre accions de la societat:

Nom o denominació social del conseller	% drets de vot atribuïts a les accions		% drets de vot a través d'instruments financers		% total de drets de vot	% drets de vot que poden ser transmesos a través d'instruments financers	
	Directe	Indirecte	Directe	Indirecte		Directe	Indirecte
IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
JOSÉ SERNA MASIÁ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
KORO USARRAGA UNSAIN	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
JORDI GUAL SOLÉ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
FRANCESC XAVIER VIVES TORRENTS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Nom o denominació social del conseller	% drets de vot atribuïts a les accions		% drets de vot a través d'instruments financers		% total de drets de vot	% drets de vot que poden ser transmesos a través d'instruments financers	
	Directe	Indirecte	Directe	Indirecte		Directe	Indirecte
MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
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
JOHN S. REED	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
MARCELINO ARMENTER VIDAL	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
% total de drets de vot en poder del consell d'administració						0,67	

Detall de la participació indirecta:

Nom o denominació social del conseller	Nom o denominació social del titular directe	% drets de vot atribuïts a les accions	% drets de vot a través d'instruments financers	% total de drets de vot	% drets de vot que poden ser transmesos a través d'instruments financers
JOSÉ SERNA MASIÁ	MARÍA SOLEDAD GARCÍA CONDE ANGOSO	0,00	0,00	0,00	0,00

A.7. Indiqui si han estat comunicats a la societat pactes parasocials que l'afectin segons el que estableixen els articles 530 i 531 de la Llei de societats de capital. Si escau, descriu'ls breument i relacioni els accionistes vinculats al pacte:

Sí
 No

Intervinents del pacte parasocial	% de capital social afectat	Breu descripció del pacte	Data de venciment del pacte, si en té
FUNDACIÓN BANCARIA CAJA NAVARRA, FUNDACIÓN CAJACANARIAS I FUNDACIÓN CAJA DE BURGOS, FUNDACIÓ BANCÀRIA LA CAIXA	40,63	Després de la fusió per absorció de Banca Cívica per CaixaBank, els accionistes Fundació Bancària "la Caixa", i Caja Navarra (actualment Fundación Caja Navarra), Cajasol (actualment Fundación Cajasol), CajaCanarias (actualment Fundación CajaCanarias) i Caja de Burgos (actualment Caja Burgos, Fundación Bancaria) (d'ara endavant, "les Fundacions"), van subscriure l'1 d'agost del 2012 el pacte d'accionistes, l'objectiu del qual era regular les relacions de les Fundacions i la Fundació Bancària "la Caixa" com a accionistes de CaixaBank, i les seves relacions de cooperació recíproques i amb CaixaBank. Vegeu-ne més detalls en l'apartat de Pactes parasocials de l'IAGC en format lliure.	La data de venciment del pacte és el 3 d'agost del 2020.

Indiqui si la societat coneix l'existència d'accions concertades entre els seus accionistes. Si escau, descriu-les breument:

Sí
 No

A.8. Indiqui si hi ha alguna persona física o jurídica que exerceixi o pugui exercir el control sobre la societat d'acord amb l'article 5 de la Llei del mercat de valors. Si escau, identifiqui-la:

Sí
 No

A.9. Completi els quadres següents sobre l'autocartera de la societat:

En la data de tancament de l'exercici:

Nombre d'accions directes	Nombre d'accions indirectes(*)	% total sobre capital social
2.705.936	423.157	0,05

(*) A través de:

Nom o denominació social del titular directe de la participació	Nombre d'accions directes
VIDACAIXA, SA DE SEGUROS Y REASEGUROS	19.528
MICROBANK	5.635
BANCO BPI, SA	393.716
CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER	4.278
Total	423.157

A.11. Capital flotant estimat:

	%
Capital flotant estimat	54,16

A.14. Indiqui si la societat ha emès valors que no es negocien en un mercat regulat de la Unió Europea.

- Sí
 No

B. JUNTA GENERAL

B.4. Indiqui les dades d'assistència a les juntes generals celebrades en l'exercici al qual es refereix aquest informe i les dels dos exercicis anteriors:

Data junta general	Dades d'assistència				
	% de presència física	% en representació	% vot a distància		Total
			Vot electrònic	Altres	
06/04/2017	42,54	24,43	0,03	1,25	68,25
Dels quals capital flotant	1,89	17,12	0,03	1,25	20,29
06/04/2018	41,48	23,27	0,03	0,23	65,01
Dels quals capital flotant	3,78	19,57	0,03	0,23	23,61
05/04/2019	43,67	20,00	0,09	1,86	65,62
Dels quals capital flotant	3,02	15,96	0,09	1,86	20,93

B.5. Indiqui si en les juntes generals celebrades durant l'exercici hi ha hagut algun punt de l'ordre del dia que, per qualsevol motiu, els accionistes no hagin aprovat:

Sí
 No

B.6. Indiqui si hi ha alguna restricció estatutària que estableixi un nombre mínim d'accions necessàries per assistir a la junta general o per votar a distància:

Sí
 No

Nombre d'accions necessàries per assistir a la junta general	1.000
Nombre d'accions necessàries per votar a distància	1

C. ESTRUCTURA DE L'ADMINISTRACIÓ DE LA SOCIETAT

C.1. Consell d'administració

C.1.1 Nombre màxim i mínim de consellers previstos en els estatuts socials i nombre fixat per la junta general:

Nombre màxim de consellers	22
Nombre mínim de consellers	12
Nombre de consellers fixat per la junta	16

C.1.2 Completi el quadre següent amb els membres del consell:

Nom o denominació social del conseller	Representant	Categoria del conseller	Càrrec en el consell	Data del primer nomenament	Data de l'últim nomenament	Procediment d'elecció
IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO		Dominical	CONSELLER	06/04/2017	06/04/2017	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
JOSÉ SERNA MASIÁ		Dominical	CONSELLER	30/06/2016	06/04/2017	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
KORO USARRAGA UNSAIN		Independent	CONSELLER	30/06/2016	06/04/2017	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
EDUARD O JAVIER SANCHIZ IRAZU		Independent	CONSELLER	21/09/2017	06/04/2018	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS		Independent	CONSELLER	25/02/2016	28/04/2016	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI		Dominical	VICEPRESIDENT	01/01/2018	06/04/2018	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES

Nom o denominació social del conseller	Representant	Categoria del conseller	Càrrec en el consell	Data del primer nomenament	Data de l'últim nomenament	Procediment d'elecció
ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU		Dominical	CONSELLER	01/01/2017	06/04/2017	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
JORDI GUAL SOLÉ		Dominical	PRESIDENT	30/06/2016	06/04/2017	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
FRANCESC XAVIER VIVES TORRENTS		Independent	CONSELLER COORDINADOR INDEPENDENT	05/06/2008	23/04/2015	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ		Independent	CONSELLER	24/04/2014	05/04/2019	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE		Executiu	CONSELLER DELEGAT	30/06/2014	05/04/2019	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
FUNDACIÓN CAJACANARIAS	NATALIA AZNÁREZ GÓMEZ	Dominical	CONSELLER	23/02/2017	06/04/2017	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
JOHN S. REED		Independent	CONSELLER	03/11/2011	05/04/2019	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE		Dominical	CONSELLER	26/06/2012	05/04/2019	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL		Independent	CONSELLER	05/04/2019	05/04/2019	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
MARCELINO ARMENTER VIDAL		Dominical	CONSELLER	05/04/2019	05/04/2019	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES

Nombre total de consellers	16
----------------------------	----

Indiqui les baixes que, ja sigui per dimissió, per destitució o per qualsevol altra causa, s'hagin produït en el consell d'administració durant el període subjecte a informació:

Nom o denominació social del conseller	Categoria del conseller en el moment del cessament	Data de l'últim nomenament	Data de baixa	Comissions especialitzades de les quals era membre	Indiqui si la baixa s'ha produït abans del final del mandat
ALAIN MINC	Independent	24/04/2014	05/04/2019	Comissió d'Auditoria i Control. Comissió de Nomenaments.	NO
JUAN ROSELL LASTORTRAS	Independent	24/04/2014	05/04/2019	Comissió de Retribucions.	NO
ANTONIO SÁINZ DE VICUÑA Y BARROSO	Independent	24/04/2014	05/04/2019	Comissió de Riscos. Comissió Executiva.	NO
JAVIER IBARZ ALEGRÍA	Dominical	26/06/2012	05/04/2019	Comissió Executiva.	NO

C.1.3 Completi els quadres següents sobre els membres del consell i les seves categories:

CONSELLERS EXECUTIUS		
Nom o denominació social del conseller	Càrrec en l'organigrama de la societat	Perfil
GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Conseller delegat	Gonzalo Gortázar, nascut a Madrid el 1965, és conseller delegat de CaixaBank des del juny del 2014. Llicenciat en Dret i en Ciències Empresarials per la Universitat Pontifícia Comillas (ICADE) i màster en Business Administration <i>with distinction</i> per INSEAD. Actualment és president de VidaCaixa i conseller de Banco BPI. Va ser director general de Finances de CaixaBank fins al seu nomenament com a conseller delegat el juny del 2014. Prèviament va ser conseller director general de Critería CaixaCorp entre el 2009 i el juny del 2011. Des del 1993 fins al 2009 va treballar a Morgan Stanley a Londres i a Madrid, on va ocupar diversos càrrecs en la divisió de Banca d'Inversió liderant el Grup d'Institucions Financeres a Europa fins a mitjan 2009, moment en què es va incorporar a Critería. Amb anterioritat va desenvolupar diverses responsabilitats a Bank of America en Banca Corporativa i d'Inversió. Ha estat vicepresident primer de Repsol i conseller de Grupo Financiero Inbursa, Erste Bank, SegurCaixa Adeslas, Abertis, Port Aventura i Saba.

Nombre total de consellers executius	1
% sobre el total del consell	6,25

CONSELLERS EXTERNS DOMINICALS		
Nom o denominació social del conseller	Nom o denominació de l'accionista significatiu a qui representa o que n'ha proposat el nomenament	Perfil
IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA	Ignacio Garralda Ruiz de Velasco, nascut a Madrid el 1951, és conseller de CaixaBank des de l'any 2017. Llicenciat en Dret per la Universitat Complutense de Madrid. És notari en excedència des del 1989. Va iniciar la seva carrera professional com a corredor col·legiat de comerç, del 1976 al 1982, any en què va passar a ser agent de canvi i borsa de l'Il·lustre Col·legi d'Agents de Canvi i Borsa de Madrid fins al 1989. Va ser soci fundador d'AB Asesores Bursátiles, SA, societat en què va ocupar el càrrec de vicepresident fins al 2001; vicepresident de Morgan Stanley Dean Witter, SV, SA del 1999 al 2001, i president de Bancoval, SA entre el 1994 i el 1996. Entre el 1991 i el 2009 va ser conseller de la Societat Rectora de la Borsa de Madrid. Actualment és president i conseller delegat de Mutua Madrileña Automovilista. És membre del Consell d'Administració des de l'any 2002 i membre de la Comissió Executiva des del 2004. Actualment exerceix com a president d'aquesta Comissió, així com de la Comissió d'Inversions. És vicepresident primer de Bolsas y Mercados Españoles (BME), membre del Consell d'Administració d'Endesa, SA i exerceix com a president de la seva Comissió d'Auditoria des del 2016. A més, és president de la Fundación Mutua Madrileña, membre del Patronat de la Fundación Princesa de Asturias, del Museu Reina Sofia, de Pro Real Academia Española i de la Fundació d'Ajuda contra la Drogoaddicció.
JOSÉ SERNA MASIÁ	FUNDACIÓ BANCÀRIA LA CAIXA	José Serna Masiá, nascut a Albacete el 1942, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des de juliol del 2016. Llicenciat en Dret per la Universitat Complutense de Madrid el 1964, va iniciar la seva activitat professional en l'assessoria jurídica de Butano, SA (1969/70). El 1971 va ingressar en el Cos d'Advocats de l'Estat, prestant els seus serveis en l'Advocacia de l'Estat de Salamanca i en els Ministeris d'Educació i Ciència i Hisenda. Posteriorment, es va incorporar als serveis contenciosos de l'Estat a l'Audiència Territorial de Madrid (actualment el Tribunal Superior de Justícia) fins que va passar a la situació d'excedència el 1983. Del 1983 al 1987 va ser assessor jurídic de la Borsa de Madrid. El 1987 va obtenir plaça com a agent de canvi i borsa en la Borsa de Barcelona, on va ser elegit secretari de la Junta Sindical. Va participar en la reforma borsària del 1988 com a president de la Societat Promotora de la nova Borsa de Barcelona i també com a

CONSELLERS EXTERNS DOMINICALS

Nom o denominació social del conseller	Nom o denominació de l'accionista significatiu a qui representa o que n'ha proposat el nomenament	Perfil
		vocal de la Comissió Consultiva de la Comissió Nacional del Mercat de Valors que s'acabava de crear. El 1989 va ser elegit president de la Borsa de Barcelona, càrrec que va exercir durant dos mandats consecutius fins al 1993. Del 1991 al 1992 va ser president de la Societat de Borses d'Espanya, que agrupa les quatre borses espanyoles, i vicepresident del Mercat Espanyol de Futurs Financers, radicat a Barcelona. També va ser vicepresident de la Fundació Barcelona Centre Financer i de la Sociedad de Valores y Bolsa Interdealers, SA. El 1994 es va incorporar com a agent de canvi i borsa en el Col·legi Oficial de Corredors de Comerç de Barcelona. Va formar part del Consell d'Administració d'ENDESA durant els anys 2000 a 2007. Així mateix, va ser vocal de la seva Comissió de Control i Auditoria, que va presidir del 2006 al 2007. Va ser també conseller de les societats ENDESA Diversificación i ENDESA Europa. Ha estat notari de Barcelona del 2000 al 2013.
TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	FUNDACIÓ BANCÀRIA LA CAIXA	Tomás Muniesa, nascut a Barcelona el 1952, és vicepresident de CaixaBank des de l'abril del 2018. Llicenciat en Ciències Empresarials i màster en Direcció d'Empreses per ESADE. L'any 1976 va entrar a "la Caixa", el 1992 va ser nomenat director general adjunt i el 2011, director general del Grup Assegurador i Gestió d'Actius de CaixaBank, fins al novembre del 2018. Ha estat vicepresident executiu i CEO de VidaCaixa des del 1997 fins al novembre del 2018. Avui dia ostenta els càrrecs de vicepresident de CaixaBank, VidaCaixa i SegurCaixa Adeslas. A més, és membre del Patronat d'ESADE Fundació i conseller d'Allianz Portugal. Anteriorment, va ser president de MEFF (Sociedad Rectora de Productos Derivados), vicepresident de BME (Bolsas y Mercados Españoles), vicepresident 2n d'UNESPA, conseller i president de la Comissió d'Auditoria del Consorci de Compensació d'Assegurances, conseller de Vithas Sanidad, SL i conseller suplent de Grupo Financiero Inbursa a Mèxic.

CONSELLERS EXTERNS DOMINICALS		
Nom o denominació social del conseller	Nom o denominació de l'accionista significatiu a qui representa o que n'ha proposat el nomenament	Perfil
ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	FUNDACIÓ BANCÀRIA LA CAIXA	Nascut a Girona el 1949, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des del gener del 2017. Llicenciat en Dret per la Universitat de Barcelona, va guanyar les oposicions d'advocat de l'Estat el 1974, i va ser destinat primer a Castelló de la Plana i després, a la darreria del 1975, a Barcelona. El 1984 va sol·licitar l'excedència i va passar a prestar serveis en la Borsa de Barcelona, on exercia el càrrec d'assessor jurídic i, a partir del 1989, quan la Borsa es va transformar en societat, va ser nomenat secretari del seu Consell d'Administració, mantenint també activitat professional com a advocat en exercici. El 1994 va deixar la Borsa de Barcelona i es va concentrar en l'exercici de l'advocacia, assessorant de manera permanent "la Caixa", de la qual va ser nomenat vicesecretari del Consell d'Administració el 1995 i secretari del Consell d'Administració el 2003, així com director adjunt el 2004 i director executiu el 2005. Des del juny del 2014 fins al desembre del 2016 va ser vicepresident i vicesecretari del Patronat de la Fundació Bancària Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa". A CaixaBank, va exercir com a secretari (no membre) del Consell d'Administració del maig del 2009 al desembre del 2016 i com a secretari general del juliol del 2011 al maig del 2014. Va ser secretari del Consell d'Administració, entre d'altres, de La Maquinista Terrestre y Marítima, SA, Intelhorce, Hilaturas Gossipium, Abertis Infraestructuras, SA, Inmobiliaria Colonial, SA i Societat General d'Aigües de Barcelona, SA. Ha estat conseller de Gas Natural SDG, SA des del setembre del 2016 fins al maig del 2018. Actualment és vicepresident primer de Criteriacaixa des del juny del 2014 i conseller de Saba Infraestructuras des del juny del 2018.

CONSELLERS EXTERNS DOMINICALS

Nom o denominació social del conseller	Nom o denominació de l'accionista significatiu a qui representa o que n'ha proposat el nomenament	Perfil
JORDI GUAL SOLÉ	FUNDACIÓ BANCÀRIA LA CAIXA	<p>Jordi Gual, nascut a Lleida el 1957. És president de CaixaBank des de l'any 2016. És doctor en Economia (1987) per la Universitat de Califòrnia (Berkeley), catedràtic d'Economia d'IESE Business School i Research Fellow del Center for Economic Policy Research (CEPR) de Londres. Actualment és membre del Consell d'Administració de Telefónica i membre del Consell de Vigilància d'Erste Group Bank. Així mateix, és president de FEDEA, vicepresident del Cercle d'Economia i de la Fundació Cotec per a la Innovació, i membre dels Patronats de la Fundació CEDE, el Real Instituto Elcano i la Fundació Barcelona Mobile World Capital. Abans d'assumir la presidència de CaixaBank, era economista en cap i director executiu de Planificació Estratègica i Estudis de CaixaBank, i director general de Planificació i Desenvolupament Estratègic de Criteriacaixa. Es va incorporar al grup "la Caixa" l'any 2005. Ha estat membre del Consell d'Administració de Repsol, conseller econòmic en la Direcció General d'Afers Econòmics i Financers en la Comissió Europea a Brussel·les i professor visitant a la Universitat de Califòrnia (Berkeley), la Université Libre de Bruxelles i la Barcelona Graduate School of Economics. Jordi Gual ha publicat àmpliament sobre temes bancaris, integració europea, regulació i política de competència. El 2019 li han atorgat la Insígnia d'Or de l'Institut Espanyol d'Analistes Financers, el 1999 va ser guardonat amb el premi de recerca de l'European Investment Bank, i el 1979, amb el Premi Extraordinari de Llicenciatura en Ciències Econòmiques i Empresarials. També va rebre una beca Fulbright.</p>

CONSELLERS EXTERNS DOMINICALS

Nom o denominació social del conseller	Nom o denominació de l'accionista significatiu a qui representa o que n'ha proposat el nomenament	Perfil
FUNDACIÓ CAJACANARIAS	FUNDACIONS SIGNANTS DEL PACTE D'ACCIONISTES	<p>Natalia Aznárez Gómez, nascuda a Santa Cruz de Tenerife el 1964, és la representant de la Fundación CajaCanarias en el Consell d'Administració de CaixaBank des del febrer del 2017. Llicenciada en Ciències Empresarials en Direcció Comercial per la Universitat de Màlaga i diplomada en el mateix camp en les especialitats de Comptabilitat i Finances per la Universitat de La Laguna. Ha estat professora de Comptabilitat i Finances en la Universitat de La Laguna. Va començar la seva activitat professional col·laborant amb la Direcció General de REA METAL WINDOWS per iniciar la distribució dels seus productes a Espanya. El 1990 va iniciar la seva activitat en el departament de Màrqueting de CajaCanarias. El 1993 va dirigir el segment de Particulars de CajaCanarias, participant en el desenvolupament de productes financers i llançament de campanyes, desenvolupament i implantació del CRM, servei de Banca Personal i Privada. Posteriorment va assumir la direcció de l'àrea de Màrqueting. L'any 2008 va ser designada subdirectora de CajaCanarias, liderant la gestió dels recursos humans de l'entitat, i l'any 2010 va assumir la direcció general adjunta de CajaCanarias. Després del traspàs d'actius i passius a Banca Cívica, va assumir la direcció general de CajaCanarias com a entitat financera amb exercici indirecte. Quan l'entitat financera es va transformar en fundació, va exercir com a directora general fins al 30 de juny del 2016. Ha participat activament en diverses comissions del sector de caixes d'estalvis (Comissió Executiva de l'ACARL, Comissió de Màrqueting d'Euro6000, Comissió de Màrqueting de CECA, Comissió de Recursos Humans de CECA, entre d'altres) i ha ocupat diversos càrrecs en fundacions. Actualment és presidenta de la Comissió de Control del pla de pensions d'empleats de CajaCanarias, vicepresidenta de la Fundación Cristino de Vera, secretària de la Fundación para el Desarrollo y Formación Empresarial CajaCanarias i directora de la Fundación CajaCanarias.</p>
MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	FUNDACIÓ BANCÀRIA LA CAIXA	<p>Maria Teresa Bassons Boncompte va néixer a Cervelló el 1957. És membre del Consell d'Administració de CaixaBank des del juny del 2012. És llicenciada en Farmàcia per la Universitat de Barcelona (1980) i especialista en Farmàcia Hospitalària. Exerceix la seva activitat professional com a titular d'oficina de farmàcia. Així mateix, ha estat vocal del Comitè Executiu de la Cambra de Comerç de Barcelona des de l'any 2002 fins al maig del 2019 i presidenta de la Comissió d'Empreses del sector de la salut de la mateixa institució. Ha estat també vicepresidenta del Col·legi Oficial de Farmacèutics de Barcelona (1997-2004) i secretària general del Consell de Col·legis de</p>

CONSELLERS EXTERNS DOMINICALS

Nom o denominació social del conseller	Nom o denominació de l'accionista significatiu a qui representa o que n'ha proposat el nomenament	Perfil
		<p>Farmacèutics de Catalunya (2004-2008). És vocal del Consell d'Administració de Bassline, SL, administradora de TERBAS XXI, SL, i consellera de Laboratorios Ordesa des del gener del 2018, i també membre de la Comissió Científica d'Oncolliga. Ha estat vocal del Consell d'Administració de Criteria CaixaHolding des del juliol del 2011 fins al maig del 2012, consellera de Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona "la Caixa" de l'abril del 2005 fins al juny del 2014, patrona de la Fundació Bancària Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona "la Caixa" des del juny del 2014 fins al juny del 2016 i membre del Comitè Consultiu de Caixa Capital Risc fins al juny del 2018. També ha estat membre del Consell Assessor sobre Tabaquisme del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya (1997-2006) i del Comitè Assessor de Bioètica de la Generalitat de Catalunya (2005-2008), directora del Congrés - Mostra INFARMA de la Fira de Barcelona en les edicions del 1995 i 1997, i directora de les publicacions <i>Circular Farmacèutica</i> i <i>L'Informatiu del COFB</i> durant dotze anys. El 2008, el Consell General de Col·legis de Farmacèutics d'Espanya li va atorgar la Medalla al Mèrit Professional. El juny del 2018 ha estat nomenada acadèmica de la Real Acadèmia de Farmàcia de Catalunya.</p>
MARCELINO ARMENTER VIDAL	FUNDACIÓ BANCÀRIA LA CAIXA	<p>Marcelino Armenter Vidal, nascut a Las Palmas de Gran Canaria el 1957. És membre del Consell d'Administració de CaixaBank des del juny del 2019. Llicenciat en ADE i màster en Administració i Direcció d'Empreses per ESADE. Avui dia és conseller delegat i membre de la Comissió Executiva de CriteriaCaixa, SAU, càrrecs que ocupa des del març del 2019. Altres càrrecs que ocupa avui dia són: conseller de Naturgy Energy Group, SA des del setembre del 2016, president de Mediterrànea Beach & Golf Community, SAU des del febrer del 2017 i conseller delegat des del setembre del 2017, conseller d'Inmo CriteriaCaixa, SAU des de l'octubre del 2017, conseller delegat de la gestora Caixa Capital Risc, SGEIC, SA des del febrer del 2002 i vicepresident executiu des de l'octubre del 2018, i conseller de Saba Infraestructuras, SA des del setembre del 2018. Va començar la seva carrera professional en Arthur Andersen i més endavant va incorporar-se a Hidroelèctrica de Catalunya. Des del 1985 ha desenvolupat la seva trajectòria vinculat a "la Caixa" en diferents càrrecs i responsabilitats. Des del 1985 al 1988, va ser director d'Auditoria i Control Intern del Grup "la Caixa". Des del 1988 al 1995, va dirigir l'àrea de participades. Des del 1995 al 2001, va ocupar el càrrec de conseller delegat del Banco Herrero. Des del 2001 al 2007, va ser director general de Caixa Holding. Des del 2007 al 2011, va ser director general adjunt executiu de "la Caixa". Des</p>

CONSELLERS EXTERNS DOMINICALS		
Nom o denominació social del conseller	Nom o denominació de l'accionista significatiu a qui representa o que n'ha proposat el nomenament	Perfil
		del 2011 al 2013, va ser director general de Riscos de CaixaBank. Des del 2013 fins al març del 2019 va ser director general de CriteriaCaixa, SAU i des del 2017 fins al novembre del 2019 ha estat conseller de Grupo Financiero Inbursa.

Nombre total de consellers dominicals	8
% sobre el total del consell	50,00

CONSELLERS EXTERNS INDEPENDENTS	
Nom o denominació social del conseller	Perfil
KORO USARRAGA UNSAIN	Koro Usarraga Unsain, nascuda a Sant Sebastià el 1957, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des de l'any 2016. Llicenciada en Administració i Direcció d'Empreses i màster en Direcció d'Empreses per ESADE, PADE per IESE i censora jurada de comptes. Consellera independent d'NH Hotel Group des del 2015 fins a l'octubre del 2017. Va treballar durant vint anys en Arthur Andersen, i el 1993 va ser nomenada sòcia de la divisió d'auditoria. L'any 2001 va assumir la responsabilitat de la Direcció General Corporativa d'Occidental Hotels & Resorts, grup amb gran presència internacional i especialitzat en el sector de les vacances, on era responsable de les àrees de finances, administració i control de gestió, sistemes d'informació i recursos humans. Va ser directora general de Renta Corporación, grup immobiliari especialitzat en adquisició, rehabilitació i venda d'immobles. És consellera de Vocento, SA. Des de l'any 2005 fins a l'actualitat és accionista i administradora de la societat 2005 KP Inversiones, SL, dedicada a la inversió en empreses i consultoria de direcció. Així mateix, és administradora de Vehicle Testing Equipment, SL.
EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	Eduardo Javier Sanchiz Irazu, nascut a Vitòria el 1956, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des del setembre del 2017. És llicenciat en Ciències Econòmiques i Empresariales per la Universitat de Deusto, campus de Sant Sebastià, i màster en Administració d'Empreses per l'Instituto de Empresa a Madrid. Ha estat conseller delegat d'Almirall des del juliol del 2011 fins al 30 de setembre del 2017. Durant aquest període la companyia ha experimentat una transformació estratègica important amb l'ambició de ser una companyia global líder en tractament de la pell. Prèviament, des del maig del 2004, moment en què es va incorporar a Almirall, va ocupar el càrrec de director executiu de Desenvolupament Corporatiu i Finances i Chief Financial Officer. En ambdues funcions, Eduardo va promoure el procés d'expansió internacional de la companyia a través de diverses operacions d'aliances amb terceres companyies i de llicències de productes externs, a més de cinc adquisicions d'empreses i carteres de productes. També va coordinar el procés de sortida a borsa el 2007. Ha estat membre del Consell d'Administració d'Almirall des del gener del 2005 i membre de la Comissió de Dermatologia des de la seva creació el 2015. Abans d'arribar a Almirall va treballar durant 22

CONSELLERS EXTERNS INDEPENDENTS	
Nom o denominació social del conseller	Perfil
	<p>anys, 17 dels quals fora d'Espanya, en Eli Lilly & Co, empresa farmacèutica americana, en càrrecs de finances, màrqueting, vendes i direcció general. Va tenir l'oportunitat de viure a sis països diferents, i alguns dels seus càrrecs més rellevants són el de director general a Bèlgica i director general a Mèxic. L'últim càrrec que va ocupar en aquesta companyia va ser el de director executiu per a l'àrea de negoci, que aglutina els països del centre, nord, est i sud d'Europa. Ha estat membre del Consell de la Cambra Americana de Comerç a Mèxic i del Consell de l'Associació d'Indústries Farmacèutiques en diversos països d'Europa i Llatinoamèrica. És membre del Comitè Estratègic del laboratori Pierre Fabre i, des del maig del 2019, membre del Consell d'aquesta societat.</p>
MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	<p>Verónica Fisas, nascuda a Barcelona el 1964, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des del febrer del 2016. Llicenciada en Dret i amb un màster en Administració d'Empreses, es va incorporar de ben jove a Natura Bissé, on va adquirir un coneixement ampli del negoci i de tots els seus departaments. És consellera delegada del Consell d'Administració de Natura Bissé i directora general del Grup Natura Bissé des de l'any 2007. Des de l'any 2008 també és patrona de la Fundació Ricardo Fisas Natura Bissé. L'any 2001, ja com CEO de la filial de Natura Bissé als Estats Units, va portar a terme l'expansió i consolidació del negoci, obtenint resultats immillorables en la distribució de producte i el posicionament de marca. L'any 2009 va passar a ser membre de la Junta Directiva de Stanpa, Associació Nacional de Perfumeria i Cosmètica, i el 2019 es va convertir en presidenta de Stanpa i, alhora, també en presidenta de la Fundació Stanpa. El 2009 va rebre el Premi a la Conciliació Empresa - Família en la II Edició Premis Nacionals a la Dona Directiva i, el 2014, el Premi IWEC (International Women's Entrepreneurial Challenge) per la seva carrera professional. El novembre del 2017, la revista <i>Emprendedores</i> va guardonar Verónica Fisas com a "executiva de l'any".</p>
FRANCESC XAVIER VIVES TORRENTS	<p>Xavier Vives Torrents, nascut a Barcelona el 1955, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des de l'any 2008 i conseller coordinador des de l'any 2017. És professor d'Economia i Finances d'IESE Business School. Doctor en Economia per la Universitat de Califòrnia, Berkeley. Ha estat catedràtic d'Estudis Europeus a INSEAD al llarg del període 2001-2005; director de l'Institut d'Anàlisi Econòmica del Consell Superior d'Investigacions Científiques durant el període 1991-2001, i professor visitant en les universitats de Califòrnia (Berkeley), Harvard, Nova York (càtedra Rei Joan Carles I en el curs 1999-2000) i Pennsilvània, així com en la Universitat Autònoma de Barcelona i en la Universitat Pompeu Fabra. Ha assessorat, entre altres institucions, el Banc Mundial, el Banc Interamericà de Desenvolupament, el Banc de la Reserva Federal de Nova York, la Comissió Europea –sent conseller especial del vicepresident de la UE i comissari de la Competència, Joaquín Almunia–, la Generalitat de Catalunya com a membre del CAREC (Consell Assessor per a la Reactivació Econòmica i el Creixement) i empreses internacionals. També ha estat president de l'Associació Espanyola d'Economia, el 2008, i vicepresident de l'Associació Espanyola d'Economia Energètica, entre 2006 i 2009, així com Duisenberg Fellow del Banc Central Europeu el 2015. Avui dia és membre de l'Academia Europaea; Research Fellow del CESifo i del Center for Economic Policy Research; Fellow de l'European Economic Association des del 2004 i de l'Econometric Society des del 1992, i president d'EARIE (European Association for Research in Industrial Economics) entre el 2016 i el 2018. Ha publicat nombrosos articles en revistes internacionals i ha dirigit la publicació de</p>

CONSELLERS EXTERNES INDEPENDENTS	
Nom o denominació social del conseller	Perfil
	diversos llibres. Ha estat Premi Nacional Rei Joan Carles I d'Investigació en Ciències Socials, 1988; Premi Societat Catalana d'Economia, 1996; Medalla Narcís Monturiol de la Generalitat de Catalunya, 2002; Premi Catalunya d'Economia, 2005; Premi IEF a l'excel·lència acadèmica en la carrera professional, 2012; beneficiari de l'European Research Council Advanced Grant, 2009-2013 i 2018-2023, i Premi Rei Jaume I d'Economia, 2013.
MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	<p>María Amparo Moraleda, nascuda a Madrid el 1964, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des de l'any 2014. Enginyera superior industrial per ICAI i PDG per l'IESE. Consellera independent en diverses societats: Solvay, SA (des del 2013), Airbus Group, SE (des del 2015) i Vodafone Group (des del 2017). També és membre del Consell Rector del Consell Superior d'Investigacions Científiques – CSIC (des del 2011), membre del Consell Assessor de SAP Ibérica (des del 2013) i del de Spencer Stuart (des del 2017). Entre el 2012 i el 2017, va ser membre del Consell d'Administració de Faurecia, SA i membre del Consell Assessor de KPMG España (des del 2012). Va ser directora d'Operacions per a l'àrea Internacional d'Iberdrola amb responsabilitat sobre el Regne Unit i els Estats Units entre el gener del 2009 i el febrer del 2012. També va dirigir Iberdrola Ingeniería y Construcción del gener del 2009 al gener del 2011. Va ser presidenta executiva d'IBM per a Espanya i Portugal entre el juliol del 2001 i el gener del 2009, i més tard va ampliar la zona sota la seva responsabilitat a Grècia, Israel i Turquia del juliol del 2005 al gener del 2009. Entre el juny del 2000 i del 2001 va ser executiva adjunta del president d'IBM Corporation. Del 1998 al 2000 va ser directora general d'INSA (filial d'IBM Global Services). Del 1995 al 1997 va ser directora de Recursos Humans per a EMEA d'IBM Global Services, i del 1988 al 1995 va exercir diversos càrrecs professionals i de direcció a IBM Espanya. És membre de diversos patronats i consells de diferents institucions i organismes, entre els quals s'inclouen l'Acadèmia de Ciències Socials i del Medi Ambient d'Andalusia, el Patronat de l'MD Anderson Cancer Center de Madrid i l'International Advisory Board de l'Institut d'Empresa. El desembre del 2015 la van nomenar acadèmica de número de la Reial Acadèmia de Ciències Econòmiques i Financeres. Va ingressar el 2005 en el Hall of Fame de l'organització Women in Technology International (WITI), reconeixement que distingeix les personalitats de l'empresa i de la tecnologia que més han contribuït a tot el món a la incorporació i l'aportació de la dona al desenvolupament tecnològic, i ha rebut diversos premis, com ara Premi al Lideratge des dels Valors (Fundació FIGEVA – 2008), Premi Javier Benjumea (Associació d'Enginyers ICAI – 2003) i el Premi Excel·lència (Federació Espanyola de Dones Directives, Executives, Professionals i Empresàries – Fedepe – 2002).</p>

CONSELLERS EXTERNES INDEPENDENTS	
Nom o denominació social del conseller	Perfil
JOHN S. REED	John Reed, nascut a Chicago el 1939, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des del 2011. Es va criar a l'Argentina i al Brasil. Va tornar als Estats Units per cursar els seus estudis universitaris, on l'any 1961 es va llicenciar en Filosofia i Lletres i Ciències en el Washington and Jefferson College i el Massachusetts Institute of Technology gràcies a un programa de doble titulació. Va ser tinent del Cos d'Enginyers de l'Exèrcit dels Estats Units del 1962 al 1964, i posteriorment es va tornar a matricular en el MIT per cursar un màster en Ciències. John Reed va treballar trenta-cinc anys a Citibank/Citicorp i Citigroup, els últims setze com a president. Es va jubilar el mes d'abril de l'any 2000. Del setembre del 2003 a l'abril del 2005 va tornar a treballar com a president de la Borsa de Nova York i va ocupar el càrrec de president de la Corporació del MIT entre els anys 2010 i 2014. Va ser nomenat president del Consell d'American Cash Exchange el febrer del 2016. És president del Boston Athenaeum i fideïcomissari de l'NBER. És membre de la Junta de l'Acadèmia Americana d'Arts i Ciències i de la Societat Filosòfica Americana.
CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Cristina Garmendia Mendizábal, nascuda a Sant Sebastià el 1962. És membre del Consell d'Administració de CaixaBank des del juny del 2019. Llicenciada en Ciències Biològiques en l'especialitat de Genètica, MBA per l'IESE Business School de la Universitat de Navarra i doctora en Biologia Molecular pel Centre de Biologia Molecular Severo Ochoa de la Universitat Autònoma de Madrid. Avui dia és consellera de Compañía de Distribución Integral Logista Holdings, SA; Mediaset; Ysios Capital, i Satlantis Microsats. En el passat ha estat vicepresidenta executiva i directora financera del Grup Amasua, presidenta de l'Associació d'Empreses Biotecnològiques (ASEBIO) i membre de la junta directiva de la Confederació Espanyola d'Organitzacions Empresarials (CEOE), així com membre dels òrgans de govern, entre altres societats, de Science & Innovation Link Office, SL; Naturgy Energy Group, SA (anteriorment Gas Natural, SA); Corporación Financiera Alba; Pelayo Mutua de Seguros, i presidenta de Genetrix, SL. Ha estat ministra de Ciència i Innovació del Govern d'Espanya durant tota la IX Legislatura, des de l'abril del 2008 fins al desembre del 2011. És presidenta de la Fundació COTEC, membre de la Fundación España Constitucional i SEPI, i membre del Consell Assessor de la Fundació Mujeres por África, així com membre del Consell Social de la Universitat de Sevilla.

Nombre total de consellers independents	7
% sobre el total del consell	43,75

Indiqui si algun conseller qualificat com a independent percep de la societat, o del seu mateix grup, qualsevol quantitat o benefici per un concepte diferent de la remuneració de conseller, o si manté o ha mantingut, durant l'últim exercici, una relació de negocis amb la societat o amb qualsevol societat del seu grup, ja sigui en nom propi o com a accionista significatiu, conseller o alt directiu d'una entitat que mantingui o hagi mantingut aquesta relació.

Si escau, cal incloure una declaració motivada del consell sobre les raons per les quals considera que aquest conseller pot exercir les seves funcions en qualitat de conseller independent.

Nom o denominació social del conseller	Descripció de la relació	Declaració motivada
CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	És membre del Consell Assessor de Banca Privada de CaixaBank.	Cristina Garmendia Mendizábal és membre del Consell Assessor de Banca Privada de CaixaBank. La remuneració percebuda per la seva pertinença al Consell Assessor en l'exercici 2019, des que és consellera, assoleix els vuit mil euros, i no es considera significativa.

ALTRES CONSELLERS EXTERNS			
S'identificaran els altres consellers externs i es detallaran els motius pels quals no es poden considerar dominicals o independents i els vincles corresponents, ja sigui amb la societat, els seus directius o els seus accionistes:			
Nom o denominació social del conseller	Motius	Societat, directiu o accionista amb el qual manté el vincle	Perfil
Sense dades			

Nombre total d'altres consellers externs	N.A.
% sobre el total del consell	N.A.

Indiqui les variacions que, si escau, s'hagin produït durant el període en la categoria de cada conseller:

Nom o denominació social del conseller	Data del canvi	Categoria anterior	Categoria actual
Sense dades			

C.1.4 Completi el quadre següent amb la informació relativa al nombre de conselleres al tancament dels últims quatre exercicis, així com la categoria d'aquestes conselleres:

	Nombre de conselleres				% sobre el total de consellers de cada categoria			
	Exercici 2019	Exercici 2018	Exercici 2017	Exercici 2016	Exercici 2019	Exercici 2018	Exercici 2017	Exercici 2016
Executives					0,00	0,00	0,00	0,00
Dominicals	2	2	2	1	25,00	25,00	28,57	16,67
Independents	4	3	3	3	57,14	33,33	33,33	37,50
Altres d'externes					0,00	0,00	0,00	0,00
Total	6	5	5	4	37,50	27,78	27,78	25,00

C.1.11 Detalli, si escau, els consellers o els representants de consellers persones jurídiques de la seva societat, que siguin membres del consell d'administració o representants de consellers persones jurídiques d'altres entitats cotitzades en mercats oficials de valors diferents del seu grup, que s'hagin comunicat a la societat:

Nom o denominació social del conseller	Denominació social de l'entitat cotitzada	Càrrec
IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	Endesa, SA	CONSELLER
IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	BME Holding, SA	VICEPRESIDENT 1r
JORDI GUAL SOLÉ	Erste Group Bank, AG	CONSELLER

Nom o denominació social del conseller	Denominació social de l'entitat cotitzada	Càrrec
JORDI GUAL SOLÉ	Telefónica, SA	CONSELLER
MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Vodafone Group PLC	CONSELLER
MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Solvay, SA	CONSELLER
MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Airbus Group, SE	CONSELLER
CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Mediaset Espanya Comunicació, SA	CONSELLER
CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Compañía de Distribución Integral Logista Holdings, SA	CONSELLER
KORO USARRAGA UNSAIN	Vocento, SA	CONSELLER
MARCELINO ARMENTER VIDAL	Naturgy Energy Group, SA	CONSELLER

C.1.12 Indiqui i, si escau, expliqui si la societat ha establert regles sobre el nombre màxim de consells de societats de què poden formar part els seus consellers i identifiqui, si escau, on es regula:

Sí
 No

C.1.13 Indiqui els imports dels conceptes següents relatius a la remuneració global del consell d'administració:

Remuneració meritada en l'exercici a favor del consell d'administració (milers d'euros)	6.831
Import dels drets acumulats pels consellers actuals en matèria de pensions (milers d'euros)	5.546
Import dels drets acumulats pels consellers antics en matèria de pensions (milers d'euros)	

C.1.14 Identifiqui els membres de l'alta direcció que no siguin alhora consellers executius, i indiqui la remuneració total meritada a favor seu durant l'exercici:

Nom o denominació social	Càrrec/s
JORGE MONDÉJAR LÓPEZ	DIRECTOR GENERAL DE RISCOS
JAVIER PANO RIERA	DIRECTOR EXECUTIU DE FINANCES
FRANCESC XAVIER COLL ESCURSELL	DIRECTOR GENERAL DE RECURSOS HUMANS I ORGANITZACIÓ
JORGE FONTANALS CURIEL	DIRECTOR EXECUTIU DE MITJANS
MARÍA LUISA MARTÍNEZ GISTAU	DIRECTORA EXECUTIVA DE COMUNICACIÓ, RELACIONS INSTITUCIONALS, MARCA I RSC

Nom o denominació social	Càrrec/s
ÓSCAR CALDERÓN DE OYA	SECRETARI GENERAL I DEL CONSELL
JUAN ANTONIO ALCARAZ GARCIA	DIRECTOR GENERAL DE NEGOCI
MATTHIAS BULACH	DIRECTOR EXECUTIU D'INTERVENCIÓ, CONTROL DE GESTIÓ I CAPITAL
IGNACIO BADIOLA GÓMEZ	DIRECTOR EXECUTIU DE CIB AND INTERNATIONAL BANKING
MARÍA LUISA RETAMOSA FERNÁNDEZ	DIRECTORA EXECUTIVA D'AUDITORIA INTERNA
FRANCISCO JAVIER VALLE T-FIGUERAS	DIRECTOR EXECUTIU D'ASSEGURANCES
Remuneració total de l'alta direcció (en milers d'euros)	
	10.234

C.1.15 Indiqui si durant l'exercici s'ha produït alguna modificació en el reglament del consell:

Sí
 No

C.1.21 Expliqui si hi ha requisits específics, diferents dels relatius als consellers, per ser nomenat president del consell d'administració:

Sí
 No

C.1.23 Indiqui si els estatuts o el reglament del consell estableixen un mandat limitat o altres requisits més estrictes, diferents dels previstos en la normativa, a més dels previstos legalment per als consellers independents:

Sí
 No

C.1.25 Indiqui el nombre de reunions que ha celebrat el consell d'administració durant l'exercici. Així mateix, assenyali, si escau, les vegades que s'ha reunit el consell sense l'assistència del seu president. En el còmput es consideraran assistències les representacions fetes amb instruccions específiques.

Nombre de reunions del consell	12
Nombre de reunions del consell sense l'assistència del president	0

Indiqui el nombre de reunions mantingudes pel conseller coordinador amb la resta de consellers sense assistència ni representació de cap conseller executiu:

Nombre de reunions	4
--------------------	---

Indiqui el nombre de reunions que han mantingut en l'exercici les diferents comissions del consell:

Nombre de reunions de la COMISSIÓ D'AUDITORIA I CONTROL	18
Nombre de reunions de la COMISSIÓ D'INNOVACIÓ, TECNOLOGIA I TRANSFORMACIÓ DIGITAL	1
Nombre de reunions de la COMISSIÓ DE NOMENAMENTS	8
Nombre de reunions de la COMISSIÓ DE RETRIBUCIONS	9
Nombre de reunions de la COMISSIÓ DE RISCOS	15
Nombre de reunions de la COMISSIÓ EXECUTIVA	19

C.1.26 Indiqui el nombre de reunions que ha celebrat el consell d'administració durant l'exercici i les dades sobre assistència dels seus membres:

Nombre de reunions amb l'assistència presencial d'almenys el 80% dels consellers	12
% d'assistència presencial sobre el total de vots durant l'exercici	97,89
Nombre de reunions amb l'assistència presencial, o representacions realitzades amb instruccions específiques, de tots els consellers	8
% de vots emesos amb assistència presencial i representacions realitzades amb instruccions específiques sobre el total de vots durant l'exercici	97,89

C.1.27 Indiqui si estan prèviament certificats els comptes anuals individuals i consolidats que es presenten al consell per a la seva aprovació:

- Sí
 No

Identifiqui, si escau, la persona o les persones que hagin certificat els comptes anuals individuals i consolidats de la societat per a la seva formulació pel consell:

C.1.29 El secretari del consell té la condició de conseller?

- Sí
 No

Si el secretari no té la condició de conseller, completi el quadre següent:

Nom o denominació social del secretari	Representant
ÓSCAR CALDERÓN DE OYA	

C.1.31 Indiqui si durant l'exercici la societat ha canviat d'auditor extern. Si escau, identifiqui l'auditor entrant i sortint:

- Sí
 No

En cas que hi hagi hagut desacords amb l'auditor sortint, expliqui'n el contingut:

- Sí
 No

C.1.32 Indiqui si l'empresa d'auditoria fa altres treballs per a la societat o el seu grup diferents dels d'auditoria, i, en aquest cas, declari l'import dels honoraris rebuts per aquests treballs i el percentatge que suposa sobre els honoraris facturats a la societat o el seu grup:

- Sí
 No

	Societat	Societats del grup	Total
Import d'altres treballs diferents dels d'auditoria (milers d'euros)	532	625	1.157
Import treballs diferents dels d'auditoria / Import treballs d'auditoria (en %)	32,00	29,00	30,00

C.1.33 Indiqui si l'informe d'auditoria dels comptes anuals de l'exercici anterior presenta reserves o excepcions. Si escau, indiqui les raons donades als accionistes en la junta general pel president de la comissió d'auditoria per explicar el contingut i l'abast d'aquestes reserves o excepcions.

- Sí
 No

C.1.34 Indiqui el nombre d'exercicis que fa que la firma actual d'auditoria s'encarrega de manera ininterrompuda de realitzar l'auditoria dels comptes anuals individuals o consolidats de la societat. Així mateix, indiqui el percentatge que representa el nombre d'exercicis auditats per l'empresa d'auditoria actual sobre el nombre total d'exercicis en què els comptes anuals han estat auditats:

	Individuals	Consolidats
Nombre d'anys ininterromputs	2	2

	Individuals	Consolidats
Nre. d'exercicis auditats per la firma actual d'auditoria / Nre. d'exercicis que la societat o el seu grup han estat auditats (en %)	10,00	10,00

C.1.35 Indiqui i, si escau, detalli si hi ha un procediment perquè els consellers puguin disposar de la informació necessària per preparar les reunions dels òrgans d'administració amb temps suficient:

Sí
 No

Detall del procediment

Hi ha un procediment perquè els consellers puguin disposar de la informació necessària per preparar les reunions dels òrgans d'administració amb temps suficient.

D'acord amb el que estableix l'article 22 del Reglament del Consell, en l'acompliment de les seves funcions, el conseller té el deure d'exigir a la Societat, i el dret de recollir-ne, la informació necessària que li serveixi per al compliment de les seves obligacions. Per fer-ho, el conseller haurà de sol·licitar informació sobre qualsevol aspecte de la Societat i examinar els seus llibres, registres, documents i resta de documentació. El dret d'informació s'estén a les societats participades sempre que això sigui possible.

La sol·licitud s'ha de dirigir al president del Consell, si té caràcter executiu, i si no al conseller delegat, el qual l'ha de fer arribar a l'interlocutor apropiat, i en cas que consideri que es tracta d'informació confidencial, haurà d'advertir el conseller d'aquesta circumstància així com del seu deure de confidencialitat.

Independentment d'això, en general, els documents que han de ser aprovats pel Consell i especialment aquells que per la seva extensió no es poden assimilar durant la sessió es remeten als membres del Consell amb antelació a les reunions de l'òrgan d'administració.

C.1.39 Identifiqui de manera individualitzada, quan es refereixi a consellers, i de forma agregada, en la resta de casos, i indiqui, de manera detallada, els acords entre la societat i els seus càrrecs d'administració i direcció o empleats que disposin d'indemnitzacions, clàusules de garantia o blindatge quan aquests dimiteixin o siguin acomiadats de manera improcedent, o si la relació contractual arriba a la seva fi amb motiu d'una oferta pública d'adquisició o un altre tipus d'operacions.

Nombre de beneficiaris	32
Tipus de beneficiari	Descripció de l'acord

Conseller delegat i 3 membres del Comitè de Direcció, 5 directius i 23 comandaments intermedis	Conseller delegat: una anualitat dels components fixos de la remuneració. Membres del Comitè de Direcció: clàusula d'indemnització de la més alta de les quantitats entre una anualitat dels components fixos de la remuneració o el previst per imperatiu legal. Actualment hi ha tres membres del Comitè per
Tipus de beneficiari	Descripció de l'acord
	als quals la indemnització prevista per imperatiu legal encara resulta inferior a una anualitat. Així mateix, el conseller delegat i els membres del Comitè de Direcció tenen establerta una anualitat dels components fixos de la remuneració, pagadora en mensualitats, per remunerar el pacte de no competència. Aquest pagament s'interrompria si s'incomplís aquest pacte. Directius i comandaments intermedis: 28 directius i comandaments intermedis: entre 0,1 i 1,5 anualitats dels components fixos de la remuneració, per damunt del previst per imperatiu legal. S'inclouen en el còmput els directius i comandaments intermedis de les empreses del Grup.

Indiqui si, més enllà dels supòsits previstos per la normativa, aquests contractes s'han de comunicar a òrgans de la societat o del seu grup o han de ser aprovats per aquests. En cas afirmatiu, especifiqui els procediments, els supòsits previstos i la naturalesa dels òrgans responsables de la seva aprovació o de fer-ne la comunicació:

	Consell d'administració	Junta general
Òrgan que autoritza les clàusules	√	
	Sí	No
S'informa la junta general sobre les clàusules?	√	

C.2. Comissions del consell d'administració

C.2.1 Detalli totes les comissions del consell d'administració, els seus membres i la proporció de consellers executius, dominicals, independents i altres externs que les integren:

COMISSIÓ D'AUDITORIA I CONTROL		
Nom	Càrrec	Categoria
JOSÉ SERNA MASIÁ	VOCAL	Dominical
KORO USARRAGA UNSAIN	PRESIDENT	Independent
EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	VOCAL	Independent
% de consellers executius	0,00	

% de consellers dominicals	33,33
% de consellers independents	66,67
% de consellers altres externs	0,00

Identifiqui els consellers membres de la comissió d'auditoria que hagin estat designats tenint en compte els seus coneixements i la seva experiència en matèria de comptabilitat, auditoria o de totes dues i informi sobre la data de nomenament del president d'aquesta comissió en el càrrec.

Noms dels consellers amb experiència	KORO USARRAGA UNSAIN
Data de nomenament del president en el càrrec	05/04/2019

COMISSIÓ D'INNOVACIÓ, TECNOLOGIA I TRANSFORMACIÓ DIGITAL		
Nom	Càrrec	Categoria
JORDI GUAL SOLÉ	PRESIDENT	Dominical
GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	VOCAL	Executiu
MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	VOCAL	Independent
CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	VOCAL	Independent
MARCELINO ARMENTER VIDAL	VOCAL	Dominical

% de consellers executius	20,00
% de consellers dominicals	40,00
% de consellers independents	40,00
% de consellers altres externs	0,00

COMISSIÓ DE NOMENAMENTS		
Nom	Càrrec	Categoria
JOHN S. REED	PRESIDENT	Independent
MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	VOCAL	Dominical
FRANCESC XAVIER VIVES TORRENTS	VOCAL	Independent

% de consellers executius	0,00
% de consellers dominicals	33,33
% de consellers independents	66,67
% de consellers altres externs	0,00

COMISSIÓ DE RETRIBUCIONS		
Nom	Càrrec	Categoria
ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	VOCAL	Dominical
MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	PRESIDENT	Independent

MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	VOCAL	Independent
-----------------------------	-------	-------------

% de consellers executius	0,00
% de consellers dominicals	33,33
% de consellers independents	66,67
% de consellers altres externs	0,00

COMISSIÓ DE RISCOS		
Nom	Càrrec	Categoria
KORO USARRAGA UNSAIN	VOCAL	Independent
EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	PRESIDENT	Independent
FUNDACIÓN CAJACANARIAS	VOCAL	Dominical

% de consellers executius	0,00
% de consellers dominicals	33,33
% de consellers independents	66,67
% de consellers altres externs	0,00

COMISSIÓ EXECUTIVA		
Nom	Càrrec	Categoria
MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	VOCAL	Independent
TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	VOCAL	Dominical
JORDI GUAL SOLÉ	PRESIDENT	Dominical
FRANCESC XAVIER VIVES TORRENTS	VOCAL	Independent
MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	VOCAL	Independent
GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	VOCAL	Executiu

% de consellers executius	16,67
% de consellers dominicals	33,33
% de consellers independents	50,00
% de consellers altres externs	0,00

C.2.2 Empleni el quadre següent amb la informació relativa al nombre de conselleres que integren les comissions del consell d'administració al tancament dels últims quatre exercicis:

Nombre de conselleres			
Exercici 2019	Exercici 2018	Exercici 2017	Exercici 2016

	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
COMISSIÓ D'AUDITORIA I CONTROL	1	33,33	1	25,00	1	33,33	1	33,33
COMISSIÓ D'INNOVACIÓ, TECNOLOGIA I TRANSFORMACIÓ DIGITAL	2	40,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
COMISSIÓ DE NOMENAMENTS	1	33,33	1	33,33	2	66,67	2	66,67
COMISSIÓ DE RETRIBUCIONS	2	66,67	1	33,33	2	66,67	1	33,33
COMISSIÓ DE RISCOS	2	66,67	2	40,00	1	25,00	1	25,00
COMISSIÓ EXECUTIVA	2	33,33	2	25,00	2	25,00	1	14,29

D. OPERACIONS VINCULADES I OPERACIONS INTRAGRUP

D.2. Detalli les operacions significatives pel que fa a la quantia o rellevants pel que fa a la matèria realitzades entre la societat o entitats del seu grup i els accionistes significatius de la societat:

Nom o denominació social de l'accionista significatiu	Nom o denominació social de la societat o entitat del seu grup	Naturalesa de la relació	Tipus d'operació	Import (milers d'euros)
CRITERIA CAIXA, SAU	CAIXABANK, SA	Societària	Dividends i altres beneficis distribuïts	239.254
CRITERIA CAIXA, SAU	CAIXABANK, SA	Comercial	Altres instruments que puguin implicar una transmissió de recursos o d'obligacions entre la societat i la part vinculada	846.070

D.3. Detalli les operacions significatives pel que fa a la quantia o rellevants pel que fa a la matèria efectuades entre la societat o entitats del seu grup i els administradors o directius de la societat:

Nom o denominació social dels administradors o directius	Nom o denominació social de la part vinculada	Víncle	Naturalesa de l'operació	Import (milers d'euros)
Sense dades				N.A.

D.4. Informi de les operacions significatives realitzades per la societat amb altres entitats pertanyents al mateix grup, sempre que no s'eliminïn en el procés d'elaboració d'estats financers consolidats i no formin part del tràfic habitual de la societat pel que fa al seu objecte i condicions.

En tot cas, cal informar de qualsevol operació intragrup efectuada amb entitats establertes en països o territoris que tinguin la consideració de paradís fiscal:

Denominació social de l'entitat del seu grup	Breu descripció de l'operació	Import (milers d'euros)
Sense dades		N.A.

D.5. Detalli les operacions significatives realitzades entre la societat o entitats del seu grup i amb altres parts vinculades, que no hagin estat informades en els epígrafs anteriors:

Denominació social de la part vinculada	Breu descripció de l'operació	Import (milers d'euros)
Sense dades		N.A.

D.7. Cotitza més d'una societat del grup a Espanya?

Sí
 No

G. GRAU DE SEGUIMENT DE LES RECOMANACIONS DE GOVERN CORPORATIU

Indiqui el grau de seguiment de la societat respecte a les recomanacions del Codi de bon govern de les societats cotitzades.

En cas que alguna recomanació no se segueixi o se segueixi parcialment, s'haurà d'incloure una explicació detallada dels motius de manera que els accionistes, els inversors i el mercat en general tinguin prou informació per valorar la manera de procedir de la societat. No són acceptables explicacions de caràcter general.

1. Que els estatuts de les societats cotitzades no limitin el nombre màxim de vots que pugui emetre un mateix accionista ni continguin altres restriccions que dificultin la presa de control de la societat mitjançant l'adquisició de les seves accions en el mercat.

Compleix Expliqui

2. Que quan cotitzin la societat matriu i una societat dependent, totes dues defineixin públicament amb precisió:

- a) Les àrees d'activitat respectives i relacions de negoci eventuais entre aquestes àrees, així com les de la societat dependent cotitzada amb la resta d'empreses del grup.
- b) Els mecanismes previstos per resoldre els conflictes d'interès eventuais que es puguin presentar.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

[Es considera que aquesta recomanació no és aplicable a CaixaBank, atès que el banc és l'única societat cotitzada del Grup.]

3. Que durant la celebració de la junta general ordinària, com a complement de la difusió per escrit de l'informe anual de govern corporatiu, el president del consell d'administració informi verbalment els accionistes, amb suficient detall, dels aspectes més rellevants del govern corporatiu de la societat i, en particular:

- a) Dels canvis esdevinguts des de l'anterior junta general ordinària.
- b) Dels motius concrets pels quals la companyia no segueix alguna de les recomanacions del Codi de govern corporatiu i, si n'hi ha, de les regles alternatives que apliqui en aquesta matèria.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

4. Que la societat defineixi i promogui una política de comunicació i contactes amb accionistes, inversors institucionals i assessors de vot, que sigui plenament respectuosa amb les normes contra l'abús de mercat i doni un tracte semblant als accionistes que estan en la mateixa posició.

I que la societat faci pública aquesta política a través del seu lloc web, incloent-hi informació relativa a la manera com s'ha posat en pràctica i identificant els interlocutors o els responsables de portar-la a terme.

Complex [X] Complex parcialment [] Expliqui []

5. Que el consell d'administració no elevi a la junta general una proposta de delegació de facultats, per emetre accions o valors convertibles a exclusió del dret de subscripció preferent, per un import superior al 20% del capital en el moment de la delegació.

I que, quan el consell d'administració aprovi qualsevol emissió d'accions o de valors convertibles amb l'exclusió del dret de subscripció preferent, la societat publiqui immediatament al seu lloc web els informes sobre aquesta exclusió a què fa referència la legislació mercantil.

Complex [] Complex parcialment [X] Expliqui []

El Consell d'Administració, en la reunió del dia 10 de març del 2016, va acordar proposar a la Junta General d'Accionistes del 28 d'abril l'aprovació d'un acord de delegació de facultats a favor del Consell d'Administració per emetre obligacions, bons, participacions preferents i qualssevol altres valors de renda fixa o instruments de naturalesa anàloga convertibles en accions de CaixaBank o que donin dret, directament o indirectament, a la subscripció o l'adquisició d'accions de la Societat, incloent-hi *warrants*. La proposta de delegació incloïa expressament la facultat d'excloure el dret de subscripció preferent dels accionistes. La Junta General d'Accionistes va aprovar aquesta proposta el 28 d'abril del 2016.

Els augments de capital que el Consell d'Administració pugui aprovar a l'empara d'aquesta autorització per atendre la conversió de valors en l'emissió dels quals s'hagi exclòs el dret de subscripció preferent no queden subjectes a la limitació màxima del 20% del capital social que la Junta General d'Accionistes del 23 d'abril del 2015 va acordar amb caràcter general per als augments de capital que el Consell d'Administració pugui aprovar (és aplicable la limitació legal del 50% del capital en el moment de l'aprovació).

La Directiva 2013/36/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 26 de juny del 2013, relativa a l'accés a l'activitat de les entitats de crèdit i a la supervisió prudencial de les entitats de crèdit i les empreses d'inversió; el Reglament UE 575/2013 sobre requisits prudencials de les entitats de crèdit i serveis d'inversió, i la Llei 11/2015, de 18 de juny, de recuperació i resolució d'entitats de crèdit i empreses de serveis d'inversió, preveuen la necessitat que les entitats de crèdit es dotin, en certes proporcions, de diferents instruments en la composició del seu capital regulador perquè puguin considerar-se adequadament capitalitzades. Així, es tenen en compte diferents categories de capital que s'hauran de cobrir amb instruments específics. Malgrat que la situació de capital de la Societat és adequada, es va considerar necessari adoptar un acord que permeti emetre instruments que es podran convertir eventualment en cas que es donin determinats supòsits. En la mesura en què l'emissió d'aquests instruments comporta la necessitat de tenir un capital autoritzat que, ja en el moment d'emetre's, cobreixi una eventual convertibilitat, i amb la finalitat de dotar la companyia de més flexibilitat, es va considerar convenient que els augments de capital social que el Consell aprovi a l'empara de l'acord de delegació objecte d'aquest informe per atendre la conversió de valors en l'emissió dels quals s'hagi exclòs el dret de subscripció preferent, no quedin subjectes a la limitació màxima del 20% del capital aplicable a la resta d'augment de capital que el Consell està facultat per aprovar.

6. Que les societats cotitzades que elaborin els informes que s'esmenten a continuació, ja sigui de manera preceptiva o voluntària, els publiquin al seu lloc web amb antelació suficient a la celebració de la junta general ordinària, encara que la seva difusió no sigui obligatòria:

- a) Informe sobre la independència de l'auditor.
- b) Informes de funcionament de les comissions d'auditoria i de nomenaments i retribucions.
- c) Informe de la comissió d'auditoria sobre operacions vinculades.
- d) Informe sobre la política de responsabilitat social corporativa.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

7. Que la societat transmeti en directe, a través del lloc web, la celebració de les juntes generals d'accionistes.

Compleix Expliqui

8. Que la comissió d'auditoria vetlli perquè el consell d'administració procuri presentar els comptes a la junta general d'accionistes sense limitacions ni excepcions en l'informe d'auditoria i que, en els casos excepcionals en què hi hagi excepcions, tant el president de la comissió d'auditoria com els auditors expliquin amb claredat als accionistes el contingut i l'abast d'aquestes limitacions o excepcions.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

9. Que la societat faci públics al seu lloc web, de manera permanent, els requisits i els procediments que acceptarà per acreditar la titularitat d'accions, el dret d'assistència a la junta general d'accionistes i l'exercici o la delegació del dret de vot.

I que aquests requisits i procediments afavoreixin l'assistència i l'exercici dels seus drets als accionistes i s'apliquin de manera no discriminatòria.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

10. Que quan algun accionista legitimat hagi exercit, amb anterioritat a la celebració de la junta general d'accionistes, el dret a completar l'ordre del dia o a presentar noves propostes d'acord, la societat:
- a) Difongui immediatament aquests punts complementaris i noves propostes d'acord.
 - b) Faci públic el model de targeta d'assistència o formulari de delegació de vot o vot a distància amb les modificacions necessàries perquè es puguin votar els nous punts de l'ordre del dia i les propostes alternatives d'acord en els mateixos termes que els proposats pel consell d'administració.
 - c) Sotmeti tots aquests punts o propostes alternatives a votació i els apliqui les mateixes regles de vot que a les formulades pel consell d'administració, incloses, en particular, les presumpcions o deduccions sobre el sentit del vot.
 - d) Amb posterioritat a la junta general d'accionistes, comuniqui el desglossament del vot sobre aquests punts complementaris o propostes alternatives.

Compleix []

Compleix parcialment [X]

Expliqui []

No aplicable []

En relació amb l'apartat c), el Consell està conforme en el fet que hi ha presumpcions diferents sobre el sentit del vot per a les propostes d'acord formulades per accionistes respecte de les formulades pel Consell (tal com està establert en el Reglament de la Junta General d'Accionistes de la Societat) i opta per la presumpció de vot a favor dels acords proposats pel Consell d'Administració (perquè els accionistes que s'absentïn abans de la votació han tingut l'oportunitat de deixar constància de la seva absència per tal que no es computi el seu vot, així com de votar anticipadament en un altre sentit a través dels mecanismes establerts per fer-ho) i per la presumpció de vot en contra dels acords proposats per accionistes (ja que hi ha la probabilitat que les noves propostes tractin sobre acords que siguin contradictoris amb les propostes presentades pel Consell d'Administració i no es pot atribuir al mateix accionista sentits oposats per als seus vots i, a més, els accionistes que s'hagin absentat no hauran tingut l'oportunitat de valorar i votar anticipadament la proposta).

Aquesta pràctica, tot i que no reculli el tenor de part de la recomanació 10, sí que assoleix de millor forma l'objectiu final del principi 7 del Codi de bon govern, que fa referència expressa als Principis de govern corporatiu de l'OCDE, que assenyalen que els procediments emprats en les juntes d'accionistes hauran de garantir la transparència del recompte i el registre adequat dels vots, sobretot en situacions de lluita de vot, de nous punts de l'ordre del dia i de propostes alternatives d'acords, perquè és una mesura de transparència i garantia de coherència en l'exercici del dret de vot.

11. Que, en cas que la societat tingui previst pagar primes d'assistència a la junta general d'accionistes, estableixi, amb anterioritat, una política general sobre aquestes primes i que aquesta política sigui estable.

Compleix [X]

Compleix parcialment []

Expliqui []

No aplicable []

12. Que el consell d'administració exerceixi les seves funcions amb unitat de propòsit i independència de criteri, dispensi el mateix tracte a tots els accionistes que estiguin en la mateixa posició i es guiï per l'interès social, entès com la consecució d'un negoci rendible i sostenible a llarg termini, que promogui la continuïtat i la maximització del valor econòmic de l'empresa.

I que en la cerca de l'interès social, a més del respecte de les lleis i els reglaments i d'un comportament basat en la bona fe, l'ètica i el respecte als usos i les bones pràctiques comunament acceptades, procuri conciliar l'interès social amb, segons correspongui, els interessos legítims dels seus empleats, proveïdors, clients i la resta de grups d'interès que puguin estar afectats, així com l'impacte de les activitats de la companyia sobre la comunitat en el seu conjunt i sobre el medi ambient.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

13. Que el consell d'administració posseeixi la dimensió precisa per aconseguir un funcionament eficaç i participatiu, cosa que fa aconsellable que tingui entre cinc i quinze membres.

Compleix Expliqui

Al tancament de l'exercici 2019 el Consell d'Administració està integrat per setze membres.

En línia amb les millors pràctiques de govern corporatiu i molt propera a la dimensió aconsellada per la recomanació del Codi de bon govern d'entre cinc i quinze membres, la Junta General d'Accionistes celebrada el 5 d'abril del 2019 va acordar reduir en dos (2) el nombre de consellers, fixant en setze (16) el nombre total de membres del Consell d'Administració, dins els límits establerts en els Estatuts Socials. Addicionalment, i atesa la seva naturalesa com a entitat de crèdit, a CaixaBank hi ha sis comissions del Consell, quatre de caràcter obligatori i dues de voluntàries, l'última de les quals es va crear durant l'exercici 2019. Per això, es considera que la composició actual del Consell permet atendre, a aquest efecte, la càrrega de treball existent actualment.

Així mateix, cal esmentar que la mida i composició actuals del Consell es justifiquen també a causa de la necessitat d'incorporar un determinat nombre de consellers independents, així com per acomplir el pacte de socis derivat de la fusió amb Banca Cívica, que estarà en vigor fins a l'agost del 2020.

Per tot l'anterior, i encara que s'excedeix en un membre la recomanació, la dimensió del Consell es considera adequada per assegurar un funcionament eficaç, participatiu i amb riquesa de punts de vista.

14. Que el consell d'administració aprovi una política de selecció de consellers que:

- a) Sigui concreta i verificable.
- b) Asseguri que les propostes de nomenament o reelecció es fonamentin en una anàlisi prèvia de les necessitats del consell d'administració.
- c) Afavoreixi la diversitat de coneixements, experiències i gènere.

Que el resultat de l'anàlisi prèvia de les necessitats del consell d'administració es reculli en l'informe justificatiu de la comissió de nomenaments que es publiqui en convocar la junta general d'accionistes a la qual se sotmeti la ratificació, el nomenament o la reelecció de cada conseller.

I que la política de selecció de consellers promogui l'objectiu que l'any 2020 el nombre de conselleres representi, almenys, el 30% del total de membres del consell d'administració.

La comissió de nomenaments verificarà anualment el compliment de la política de selecció de consellers i se n'informarà en l'informe anual de govern corporatiu.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

15. Que els consellers dominicals i independents constitueixin una àmplia majoria del consell d'administració i que el nombre de consellers executius sigui el mínim necessari, tenint en compte la complexitat del grup societari i el percentatge de participació dels consellers executius en el capital de la societat.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

16. Que el percentatge de consellers dominicals sobre el total de consellers no executius no sigui superior a la proporció entre el capital de la societat representat per aquests consellers i la resta del capital.

Aquest criteri es podrà atenuar:

- a) En societats d'elevada capitalització en les quals siguin escasses les participacions accionaries que tinguin legalment la consideració de significatives.
- b) Quan es tracti de societats en les quals hi hagi una pluralitat d'accionistes representats en el consell d'administració i no tinguin vincles entre ells.

Compleix Expliqui

17. Que el nombre de consellers independents representi, almenys, la meitat del total de consellers.

Que, tanmateix, quan la societat no sigui d'elevada capitalització o quan, fins i tot sent-ho, tingui un, o més d'un accionista actuant concertadament, que controli més del 30% del capital social, el nombre de consellers independents representi, almenys, un terç del total de consellers.

Compleix Expliqui

18. Que les societats facin pública a través del seu lloc web, i mantinguin actualitzada, la informació següent sobre els seus consellers:

- a) Perfil professional i biogràfic.
- b) Altres consells d'administració als quals pertanyin, tant si es tracta de societats cotitzades com si no, així com sobre la resta d'activitats retribuïdes que facin, independentment de la seva naturalesa.
- c) Indicació de la categoria de conseller a la qual pertanyin, assenyalant, en el cas de consellers dominicals, l'accionista al qual representin o amb qui tinguin vincles.
- d) Data del seu primer nomenament com a conseller en la societat, així com de les reeleccions posteriors.
- e) Accions de la companyia, i opcions sobre elles, de les quals siguin titulars.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

19. Que en l'informe anual de govern corporatiu, prèvia verificació per la comissió de nomenaments, s'expliquin les raons per les quals s'hagin nomenat consellers dominicals a instàncies d'accionistes la participació accionarial dels quals sigui inferior al 3% del capital, i s'exposin les raons per les quals no s'hagin atès, si escau, peticions formals de presència en el consell procedents d'accionistes amb una participació accionarial igual o superior a la d'altres a instàncies dels quals s'hagin designat consellers dominicals.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

20. Que els consellers dominicals presentin la dimissió quan l'accionista al qual representen transmeti íntegrament la participació accionarial, i que també ho facin, en el nombre que correspongui, quan l'accionista esmentat rebaixi la seva participació accionarial fins a un nivell que exigeixi la reducció del nombre dels seus consellers dominicals.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

21. Que el consell d'administració no proposi la separació de cap conseller independent abans del compliment del període estatutari per al qual hagi estat nomenat, excepte quan hi concorri una causa justa, apreciada pel consell d'administració amb l'informe previ de la comissió de nomenaments. En particular, s'entendrà que hi ha una causa justa quan el conseller passi a ocupar nous càrrecs o contregui noves obligacions que li impedeixin dedicar el temps necessari a l'acompliment de les funcions pròpies del càrrec de conseller, incompleixi els deures inherents al càrrec o incorri en algunes de les circumstàncies que li facin perdre la condició d'independent, d'acord amb el que estableix la legislació aplicable.

També es podrà proposar la separació de consellers independents com a conseqüència d'ofertes públiques d'adquisició, fusions o altres operacions corporatives similars que suposin un canvi en l'estructura de capital de la societat, quan aquests canvis en l'estructura del consell d'administració estiguin propiciats pel criteri de proporcionalitat assenyalat a la recomanació 16.

Compleix Expliqui

22. Que les societats estableixin regles que obliguin els consellers a informar i, si escau, dimitir en els supòsits que puguin perjudicar el crèdit i la reputació de la societat i, en particular, els obliguin a informar el consell d'administració de les causes penals en les quals constin com a imputats, així com de les seves vicissituds processals posteriors.

Així mateix, que si un conseller resulta processat o es dicta en contra seva una ordre d'obertura de judici oral per algun dels delictes assenyalats en la legislació societària, el consell d'administració examini el cas tan aviat com sigui possible i, a la vista de les circumstàncies concretes, decideixi si pertoca o no que el conseller continuï en el càrrec. I que de tot això el consell d'administració en doni compte, de manera raonada, en l'informe anual de govern corporatiu.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

23. Que tots els consellers expressin clarament la seva oposició quan considerin que alguna proposta de decisió sotmesa al consell d'administració pot ser contrària a l'interès social. I que també ho facin, especialment, els independents i altres consellers als quals no afecti el conflicte d'interessos potencial, quan es tracti de decisions que puguin perjudicar els accionistes no representats en el consell d'administració.

Adicionalment, que quan el consell d'administració adopti decisions significatives o reiterades sobre les quals el conseller hagi formulat reserves serioses, el conseller tregui les conclusions que siguin procedents i, si opta per dimitir, expliqui les raons en la carta a què es refereix la recomanació següent.

Aquesta recomanació també afecta el secretari del consell d'administració, encara que no tingui la condició de conseller.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

24. Que quan, tant si és per dimissió o com per un altre motiu, un conseller cessi en el càrrec abans del terme del seu mandat, n'expliqui les raons en una carta que remetrà a tots els membres del consell d'administració. I que, sens perjudici que aquest cessament es comuniqui com a fet rellevant, s'informi del motiu del cessament en l'informe anual de govern corporatiu.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

25. Que la comissió de nomenaments s'asseguri que els consellers no executius tenen suficient disponibilitat de temps per exercir correctament les seves funcions.

I que el reglament del consell estableixi el nombre màxim de consells de societats dels quals poden formar part els consellers.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

26. Que el consell d'administració es reuneixi amb la freqüència necessària per exercir amb eficàcia les seves funcions i, almenys, vuit vegades l'any, seguint el programa de dates i assumptes que estableixi a l'inici de l'exercici, i que cada conseller pugui proposar individualment altres punts de l'ordre del dia inicialment no previstos.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

Segons el que s'estableix l'article 7.2 del Reglament de Consell, correspon al president la facultat ordinària de fixar l'ordre del dia de les reunions del Consell i dirigir les discussions i les deliberacions en els seus debats.
Dit això, cada conseller pot sol·licitar incloure altres punts en l'ordre del dia que no estaven previstos inicialment.

27. Que les inassistències dels consellers es redueixin als casos indispensables i es quantifiquin en l'informe anual de govern corporatiu. I que, quan s'hagin de produir, s'atorgui representació amb instruccions.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

En el cas d'absències inevitables, la legislació amb l'objectiu d'evitar que es modifiqui de facto l'equilibri del Consell d'Administració permet que es pugui delegar en un altre conseller (els no executius només en altres consellers no executius). Això és el que estableix el principi 14 del Codi de bon govern i també ho preveuen els Estatuts Socials (en l'article 37), així com el Reglament del Consell (en l'article 17), que determinen que els consellers hauran d'assistir personalment a les sessions del Consell. No obstant això, quan no ho puguin fer personalment, procuraran atorgar la seva representació per escrit i amb caràcter especial per a cada sessió a un altre membre del Consell incloent-hi les instruccions oportunes. Els consellers no executius tan sols ho podran fer en un altre conseller no executiu, per bé que els consellers independents només podran atorgar la seva representació a favor d'un altre conseller independent.

És important esmentar que la Política de govern corporatiu de CaixaBank estableix, en relació amb el deure d'assistència a les reunions del Consell d'Administració, que, en cas d'absència imprescindible, els consellers procuraran atorgar la seva representació per escrit i amb caràcter especial per a cada sessió a un altre membre del Consell d'Administració i que, en qualsevol cas, es procurarà que l'assistència de cada conseller a les reunions del Consell no sigui inferior al 80%. Per tant, les delegacions són una pràctica residual a CaixaBank.

El Consell d'Administració valora com a bona pràctica de govern corporatiu que en els casos d'impossibilitat d'assistència les representacions, quan es donin, en general no es produeixin amb instruccions específiques. Això no modifica de facto l'equilibri del Consell, atès que les delegacions dels consellers no executius només es poden fer en no executius i en el cas dels independents, únicament a favor d'un altre independent, i cal recordar que, al marge de la seva tipologia, el conseller ha de defensar sempre l'interès social. D'altra banda, com a exercici de llibertat de cada conseller, que també pot delegar amb les instruccions oportunes, tal com suggereix el Reglament del Consell, la decisió de delegar sense instruccions representa l'exercici d'autonomia de cada conseller de sospesar el que dona més valor a la seva representació i finalment decidir-se pel fet que el seu representant s'atingui al resultat del debat en seu del Consell. Això, a més, està en línia amb el que estableix la Llei sobre les facultats del president del Consell, al qual s'atribueix, entre d'altres, la d'estimular el debat i la participació activa dels consellers durant les sessions, salvaguardant la seva presa de posicions lliure.

Per tant, la llibertat de fer delegacions amb o sense instruccions específiques a l'elecció de cada conseller es considera una bona pràctica i, en concret, l'absència d'instruccions per facilitar la posició del mandatari per atènyer-se al tenor del debat.

28. Que quan els consellers o el secretari manifestin preocupació sobre alguna proposta o, en el cas dels consellers, sobre la marxa de la societat i aquestes preocupacions no quedin resoltes en el consell d'administració, a petició de qui les hagi manifestat, se'n deixi constància a l'acta.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

29. Que la societat estableixi els cursos adequats perquè els consellers puguin obtenir l'assessorament necessari per a l'exercici de les seves funcions, incloent-hi, si ho exigeixen les circumstàncies, assessorament extern amb càrrec a l'empresa.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

30. Que, independentment dels coneixements que s'exigeixin als consellers per a l'exercici de les seves funcions, les societats també ofereixin als consellers programes d'actualització de coneixements quan les circumstàncies ho aconsellin.

Compleix Expliqui No aplicable

31. Que l'ordre del dia de les sessions indiqui amb claredat els punts sobre els quals el consell d'administració haurà d'adoptar una decisió o acord perquè els consellers puguin estudiar o reclamar, amb caràcter previ, la informació necessària per a la seva adopció.

Quan, excepcionalment, per raons d'urgència, el president vulgui sotmetre a l'aprovació del consell d'administració decisions o acords que no constin en l'ordre del dia, caldrà el consentiment previ i exprés de la majoria dels consellers presents, de la qual cosa es deixarà la constància deguda a l'acta.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

32. Que els consellers siguin periòdicament informats dels moviments en l'accionariat i de l'opinió que els accionistes significatius, els inversors i les agències de qualificació tinguin sobre la societat i el seu grup.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

33. Que el president, com a responsable del funcionament eficaç del consell d'administració, a més d'exercir les funcions que té legalment i estatutàriament atribuïdes, prepari i sotmeti al consell d'administració un programa de dates i assumptes a tractar; organitzi i coordini l'avaluació periòdica del consell, així com, si escau, la del primer executiu de la societat; sigui responsable de la direcció del consell i de l'efectivitat del seu funcionament; s'asseguri que es dedica suficient temps de discussió a les qüestions estratègiques, i acordi i revisi els programes d'actualització de coneixements per a cada conseller, quan les circumstàncies ho aconsellin.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

34. Que quan hi hagi un conseller coordinador, els estatuts o el reglament del consell d'administració, a més de les facultats que li corresponen legalment, li atribueixi les següents: presidir el consell d'administració en absència del president i dels vicepresidents, en cas que n'hi hagi; fer-se ressò de les preocupacions dels consellers no executius; mantenir contactes amb inversors i accionistes per conèixer els seus punts de vista a l'efecte de formar-se una opinió sobre les seves preocupacions, en particular, en relació amb el govern corporatiu de la societat, i coordinar el pla de successió del president.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

35. Que el secretari del consell d'administració vetlli especialment perquè en les seves actuacions i decisions, el consell d'administració tingui presents les recomanacions sobre bon govern contingudes en aquest Codi de bon govern que siguin aplicables a la societat.

Compleix Expliqui

36. Que el ple del consell d'administració avaluï un cop a l'any i adopti, si escau, un pla d'acció que corregeixi les deficiències detectades pel que fa a:

- a) La qualitat i l'eficiència del funcionament del consell d'administració.
- b) El funcionament i la composició de les seves comissions.
- c) La diversitat en la composició i les competències del consell d'administració.
- d) L'acompliment del president del consell d'administració i del primer executiu de la societat.
- e) L'acompliment i l'aportació de cada conseller, posant especial atenció als responsables de les diferents comissions del consell.

Per a la realització de l'avaluació de les diferents comissions, es partirà de l'informe que aquestes elevin al consell d'administració, i per a la d'aquest últim, del que li elevi la comissió de nomenaments.

Cada tres anys, el consell d'administració serà auxiliat per a la realització de l'avaluació per un consultor extern, la independència del qual serà verificada per la comissió de nomenaments.

Les relacions de negoci que el consultor o qualsevol societat del seu grup mantinguin amb la societat o qualsevol societat del seu grup s'hauran de desglossar en l'informe anual de govern corporatiu.

El procés i les àrees avaluades seran objecte de descripció en l'informe anual de govern corporatiu.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

37. Que quan hi hagi una comissió executiva, l'estructura de participació de les diferents categories de consellers sigui similar a la del mateix consell d'administració i el seu secretari sigui el d'aquest últim.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

38. Que el consell d'administració tingui sempre coneixement dels assumptes tractats i de les decisions adoptades per la comissió executiva i que tots els membres del consell d'administració rebin còpia de les actes de les sessions de la comissió executiva.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

39. Que els membres de la comissió d'auditoria, i especialment el president, es designin tenint en compte els seus coneixements i experiència en matèria de comptabilitat, auditoria o gestió de riscos, i que la majoria d'aquests membres siguin consellers independents.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

40. Que, amb la supervisió de la comissió d'auditoria, es disposi d'una unitat que assumeixi la funció d'auditoria interna que vetlli pel bon funcionament dels sistemes d'informació i control intern i que funcionalment depengui del president no executiu del consell o del de la comissió d'auditoria.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

41. Que el responsable de la unitat que assumeixi la funció d'auditoria interna presenti a la comissió d'auditoria el pla anual de treball, informi directament de les incidències que es presentin en el seu desenvolupament i sotmeti al final de cada exercici un informe d'activitats.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

42. Que, a més de les previstes en la llei, corresponguin a la comissió d'auditoria les funcions següents:

1. En relació amb els sistemes d'informació i control intern:
 - a) Supervisar el procés d'elaboració i la integritat de la informació financera relativa a la societat i, si escau, al grup, revisant el compliment dels requisits normatius, la delimitació adequada del perímetre de consolidació i l'aplicació correcta dels criteris comptables.
 - b) Vetllar per la independència de la unitat que assumeix la funció d'auditoria interna; proposar la selecció, el nomenament, la reelecció i el cessament del responsable del servei d'auditoria interna; proposar el pressupost d'aquest servei; aprovar l'orientació i els plans de treball, assegurant-se que la seva activitat estigui enfocada principalment cap als riscos rellevants de la societat; rebre informació periòdica sobre les seves activitats, i verificar que l'alta direcció tingui en compte les conclusions i les recomanacions dels informes.
 - c) Establir i supervisar un mecanisme que permeti als empleats comunicar, de manera confidencial i, si resulta possible i es considera apropiat, anònima, les irregularitats de transcendència potencial, especialment financeres i comptables, que adverteixin al si de l'empresa.
2. En relació amb l'auditor extern:
 - a) En cas de renúncia de l'auditor extern, examinar les circumstàncies que l'hagin motivat.
 - b) Vetllar perquè la retribució de l'auditor extern pel seu treball no comprometi la seva qualitat ni independència.
 - c) Supervisar que la societat comuniqui com a fet rellevant a la CNMV el canvi d'auditor i l'acompanyi d'una declaració sobre l'existència eventual de desacords amb l'auditor sortint i, si n'hi ha hagut, del seu contingut.
 - d) Assegurar que l'auditor extern mantingui anualment una reunió amb el ple del consell d'administració per informar-lo sobre la feina feta i sobre l'evolució de la situació comptable i de riscos de la societat.
 - e) Assegurar que la societat i l'auditor extern respecten les normes vigents sobre prestació de serveis diferents dels d'auditoria, els límits a la concentració del negoci de l'auditor i, en general, la resta de normes sobre la independència dels auditors.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui []

43. Que la comissió d'auditoria pugui convocar qualsevol empleat o directiu de la societat, i fins i tot disposar que compareguin sense presència de cap altre directiu.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui []

44. Que la comissió d'auditoria sigui informada sobre les operacions de modificacions estructurals i corporatives que projecti fer la societat per analitzar-les i informar prèviament el consell d'administració sobre les condicions econòmiques i l'impacte comptable i, en especial, si escau, sobre l'equació de canvi proposada.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui [] No aplicable []

45. Que la política de control i gestió de riscos identifiqui, com a mínim:

- a) Els diferents tipus de risc, financers i no financers (entre d'altres, els operatius, tecnològics, legals, socials, mediambientals, polítics i reputacionals) als quals s'enfronta la societat, incloent-hi, entre els financers o econòmics, els passius contingents i altres riscos fora de balanç.
- b) La fixació del nivell de risc que la societat consideri acceptable.
- c) Les mesures previstes per mitigar l'impacte dels riscos identificats, en cas que s'arribin a materialitzar.
- d) Els sistemes d'informació i control intern que s'utilitzaran per controlar i gestionar els riscos esmentats, incloent-hi els passius contingents o riscos fora de balanç.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui []

46. Que, amb la supervisió directa de la comissió d'auditoria o, si escau, d'una comissió especialitzada del consell d'administració, hi hagi una funció interna de control i gestió de riscos exercida per una unitat o departament intern de la societat que tingui atribuïdes expressament les funcions següents:

- a) Assegurar el bon funcionament dels sistemes de control i gestió de riscos i, en particular, que s'identifiquen, es gestionen i es quantifiquen adequadament tots els riscos importants que afectin la societat.
- b) Participar activament en l'elaboració de l'estratègia de riscos i en les decisions importants sobre la seva gestió.
- c) Vetllar perquè els sistemes de control i gestió de riscos mitiguin els riscos adequadament en el marc de la política definida pel consell d'administració.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui []

47. Que els membres de la comissió de nomenaments i de retribucions –o de la comissió de nomenaments i la comissió de retribucions, si estan separades– es designin procurant que tinguin els coneixements, les aptituds i l'experiència adequats a les funcions que estiguin cridats a exercir i que la majoria d'aquests membres siguin consellers independents.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui []

48. Que les societats d'elevada capitalització tinguin una comissió de nomenaments i una comissió de remuneracions separades.

Compleix

Expliqui

No aplicable

49. Que la comissió de nomenaments consulti amb el president del consell d'administració i al primer executiu de la societat, especialment quan es tracti de matèries relatives als consellers executius.

I que qualsevol conseller pugui sol·licitar a la comissió de nomenaments que prengui en consideració, per si els troba idonis al seu judici, candidats potencials per cobrir vacants de conseller.

Compleix

Compleix parcialment

Expliqui

50. Que la comissió de retribucions exerceixi les funcions amb independència i que, a més de les funcions que li atribueixi la llei, li corresponguin les següents:

- a) Proposar al consell d'administració les condicions bàsiques dels contractes dels alts directius.
- b) Comprovar l'observança de la política retributiva establerta per la societat.
- c) Revisar periòdicament la política de remuneracions aplicada als consellers i alts directius, inclosos els sistemes retributius amb accions i la seva aplicació, així com garantir que la seva remuneració individual sigui proporcionada a la que es pagui als altres consellers i alts directius de la societat.
- d) Vetllar perquè els eventuais conflictes d'interessos no perjudiquin la independència de l'assessorament extern prestat a la comissió.
- e) Verificar la informació sobre remuneracions dels consellers i alts directius continguda en els diferents documents corporatius, inclòs l'informe anual sobre remuneracions dels consellers.

Compleix

Compleix parcialment

Expliqui

51. Que la comissió de retribucions consulti amb el president i el primer executiu de la societat, especialment quan es tracti de matèries relatives als consellers executius i alts directius.

Compleix

Compleix parcialment

Expliqui

52. Que les regles de composició i funcionament de les comissions de supervisió i control figurin en el reglament del consell d'administració i que siguin consistents amb les aplicables a les comissions legalment obligatòries de conformitat amb les recomanacions anteriors, incloent-hi:
- a) Que estiguin compostes exclusivament per consellers no executius, amb majoria de consellers independents.
 - b) Que els seus presidents siguin consellers independents.
 - c) Que el consell d'administració designi els membres d'aquestes comissions tenint presents els coneixements, les aptituds i l'experiència dels consellers i les tasques de cada comissió, deliberi sobre les seves propostes i informes, i que reti comptes, en el primer ple del consell d'administració posterior a les seves reunions, de la seva activitat i que responguin de la feina feta.
 - d) Que les comissions puguin reclamar assessorament extern quan ho considerin necessari per a l'exercici de les seves funcions.
 - e) Que s'estengui acta de les seves reunions, que es posarà a disposició de tots els consellers.

Compleix [X]

Compleix parcialment []

Expliqui []

No aplicable []

53. Que la supervisió del compliment de les regles de govern corporatiu, dels codis interns de conducta i de la política de responsabilitat social corporativa s'atribueixi a una comissió o es reparteixi entre diverses comissions del consell d'administració, que podran ser la comissió d'auditoria, la de nomenaments, la comissió de responsabilitat social corporativa, en el cas que n'hi hagi, o una comissió especialitzada que el consell d'administració, en l'exercici de les seves facultats d'autoorganització, decideixi crear a aquest efecte, i que a aquestes comissions s'atribueixin específicament les funcions mínimes següents:
- a) La supervisió del compliment dels codis interns de conducta i de les regles de govern corporatiu de la societat.
 - b) La supervisió de l'estratègia de comunicació i relació amb accionistes i inversors, incloent-hi els petits i mitjans accionistes.
 - c) L'avaluació periòdica de l'adequació del sistema de govern corporatiu de la societat, a fi que compleixi la missió de promoure l'interès social i tingui en compte, segons correspongui, els interessos legítims de la resta de grups d'interès.
 - d) La revisió de la política de responsabilitat corporativa de la societat, vetllant perquè estigui orientada a la creació de valor.
 - e) El seguiment de l'estratègia i les pràctiques de responsabilitat social corporativa i l'avaluació del grau de compliment.
 - f) La supervisió i l'avaluació dels processos de relació amb els diferents grups d'interès.
 - g) L'avaluació de tot el relatiu als riscos no financers de l'empresa, incloent-hi els operatius, tecnològics, legals, socials, mediambientals, polítics i reputacionals.
 - h) La coordinació del procés de report de la informació no financera i sobre diversitat, de conformitat amb la normativa aplicable i els estàndards internacionals de referència.

Compleix [X]

Compleix parcialment []

Expliqui []

54. Que la política de responsabilitat social corporativa inclogui els principis o compromisos que l'empresa assumeixi voluntàriament en la seva relació amb els diferents grups d'interès i identifiqui, com a mínim:
- a) Els objectius de la política de responsabilitat social corporativa i el desenvolupament d'instruments de suport.
 - b) L'estratègia corporativa relacionada amb la sostenibilitat, el medi ambient i les qüestions socials.
 - c) Les pràctiques concretes en qüestions relacionades amb: accionistes, empleats, clients, proveïdors, qüestions socials, medi ambient, diversitat, responsabilitat fiscal, respecte dels drets humans i prevenció de conductes il·legals.
 - d) Els mètodes o sistemes de seguiment dels resultats de l'aplicació de les pràctiques concretes assenyalades en la lletra anterior, els riscos associats i la seva gestió.
 - e) Els mecanismes de supervisió del risc no financer, l'ètica i la conducta empresarial.
 - f) Els canals de comunicació, participació i diàleg amb els grups d'interès.
 - g) Les pràctiques de comunicació responsable que evitin la manipulació informativa i protegeixin la integritat i l'honor.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

55. Que la societat informi, en un document separat o en l'informe de gestió, sobre els assumptes relacionats amb la responsabilitat social corporativa, utilitzant per a això alguna de les metodologies acceptades internacionalment.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

56. Que la remuneració dels consellers sigui la necessària per atreure i retenir els consellers del perfil desitjat i per retribuir la dedicació, qualificació i responsabilitat que el càrrec exigeixi, però no tan elevada com per comprometre la independència de criteri dels consellers no executius.

Compleix Expliqui

57. Que se circumscriguin als consellers executius les remuneracions variables lligades al rendiment de la societat i a l'acompliment personal, així com la remuneració mitjançant lliurament d'accions, opcions o drets sobre accions o instruments referenciats al valor de l'acció i els sistemes d'estalvi a llarg termini com ara plans de pensions, sistemes de jubilació o altres sistemes de previsió social.

Es podrà tenir en compte el lliurament d'accions com a remuneració als consellers no executius quan es condicioni al fet que les mantinguin fins al seu cessament com a consellers. Això no és aplicable a les accions que el conseller necessiti alienar, si escau, per satisfer els costos relacionats amb la seva adquisició.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

58. Que, en el cas de remuneracions variables, les polítiques retributives incorporin els límits i les cauteles tècniques necessàries per assegurar que les remuneracions tenen relació amb el rendiment professional dels beneficiaris i no deriven només de l'evolució general dels mercats o del sector d'activitat de la companyia o d'altres circumstàncies similars.

I, en particular, que els components variables de les remuneracions:

- a) Estiguin vinculats a criteris de rendiment que siguin predeterminats i mesurables i que aquests criteris considerin el risc assumit per a l'obtenció d'un resultat.
- b) Promoguin la sostenibilitat de l'empresa i incloguin criteris no financers que siguin adequats per a la creació de valor a llarg termini, com el compliment de les regles i els procediments interns de la societat i de les seves polítiques per al control i la gestió de riscos.
- c) Es configuren sobre la base d'un equilibri entre el compliment d'objectius a curt, mitjà i llarg termini, que permetin remunerar el rendiment per un acompliment continuat durant un període de temps suficient per apreciar la seva contribució a la creació sostenible de valor, de manera que els elements de mesura d'aquest rendiment no girin únicament al voltant de fets puntuals, ocasionals o extraordinaris.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui [] No aplicable []

59. Que el pagament d'una part rellevant dels components variables de la remuneració es difereixi per un període de temps mínim suficient per comprovar que s'han complert les condicions de rendiment prèviament establertes.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui [] No aplicable []

60. Que les remuneracions relacionades amb els resultats de la societat tinguin en compte les excepcions eventuais que consten en l'informe de l'auditor extern i minorin aquests resultats.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui [] No aplicable []

61. Que un percentatge rellevant de la remuneració variable dels consellers executius estigui vinculat al lliurament d'accions o d'instruments financers referenciats al seu valor.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui [] No aplicable []

62. Que, una vegada atribuïdes les accions o les opcions o drets sobre accions corresponents als sistemes retributius, els consellers no puguin transferir la propietat d'un nombre d'accions equivalent a dues vegades la seva remuneració fixa anual, ni puguin exercir les opcions o drets fins que hagi transcorregut un termini mínim de tres anys des de la seva atribució.

Això no és aplicable a les accions que el conseller necessiti alienar, si escau, per satisfer els costos relacionats amb la seva adquisició.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

Pel que fa a la prohibició per als consellers de transmetre la propietat d'un nombre d'accions equivalent a dues vegades la remuneració fixa anual, en els tres anys posteriors a la seva adquisició, en el cas de CaixaBank no s'aplica d'aquesta manera. No hi ha una previsió en aquests termes, però sí està establerta expressament la prohibició per als consellers executius (que són els únics que poden ser retribuïts amb accions) de transmetre les accions corresponents al seu sistema retributiu, sense importar la quantitat, durant el període de dotze mesos des del seu lliurament. Es considera que la finalitat establerta en el principi 25, que estableix que la remuneració dels consellers ha d'afavorir la consecució dels objectius empresarials i de l'interès social, s'aconsegueix igualment per l'existència de clàusules *malus* i *clawback*, i per la mateixa estructura de la remuneració dels consellers executius, la retribució en accions dels quals (que correspon a la meitat de la remuneració variable, així com el referent als plans d'incentius a llarg termini), a més del període de restricció, està subjecta a un règim d'ajornament, i a més és una retribució variable representativa d'una part limitada de la remuneració total, en coherència absoluta amb els principis prudencials de no incentiu a la presa de riscos i amb l'alineament d'objectius i evolució sostenible de l'entitat.

En la Junta General d'Accionistes celebrada el 6 d'abril del 2017 es va aprovar la Política de remuneració del Consell d'Administració, que va ampliar l'ajornament de tres a cinc anys aplicable a partir del 2018. Aquesta modificació s'ha realitzat per acomplir el que disposa la Guia de l'EBA sobre polítiques de remuneració, i es va mantenir en les modificacions de la Política de remuneració del Consell d'Administració aprovades per la Junta General d'Accionistes celebrada el 6 d'abril del 2018 i la celebrada el 5 d'abril del 2019. Pel que fa als plans d'incentius a llarg termini, s'han aprovat en la Junta General del 23 d'abril del 2015 i del 5 d'abril del 2019.

63. Que els acords contractuals incloguin una clàusula que permeti a la societat reclamar el reemborsament dels components variables de la remuneració quan el pagament no hagi estat ajustat a les condicions de rendiment o quan s'hagin abonat tenint en compte dades la inexactitud de les quals quedi acreditada amb posterioritat.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

64. Que els pagaments per resolució del contracte no superin un import establert equivalent a dos anys de la retribució total anual i que no s'abonin fins que la societat hagi pogut comprovar que el conseller ha complert els criteris de rendiment prèviament establerts.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

Indiqui si hi ha hagut consellers que hi hagin votat en contra o s'hagin abstingut.

Sí
 No

Manifesto que les dades incloses en aquest annex estadístic coincideixen i són consistents amb les descripcions i dades incloses en l'informe anual de govern corporatiu publicat per la societat.



CLASE 8.^a
CANTIDAD MÁXIMA DE 100.000.000



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 nº ON1284501 al nº ON1284710 ambas inclusive, del nº ON1285214 al nº ON1285251 ambas inclusive, del nº ON2831295 al nº ON2831440 ambas inclusive y en el anverso y reverso de la hoja de papel timbrado de clase 8^a nº ON9637228 que contiene las firmas de los miembros del Consejo que los suscriben.

Valencia, 20 de febrero de 2020

Don Jordi Gual Solé
Presidente

Don Tomás Muniesa Arantegui
Vicepresidente

Don Gonzalo Gortázar 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