

Cuentas anuales del Grupo CaixaBank

2020

Cuentas anuales consolidadas e Informe de Gestión consolidado que el Consejo de Administración, en la sesión de 18 de febrero de 2021, acuerda elevar a la Junta General de Accionistas

CaixaBank

Informe de auditoría de cuentas anuales consolidadas emitido por un auditor independiente

A los accionistas de CaixaBank, S.A.:

Informe sobre las cuentas anuales consolidadas

Opinión

Hemos auditado las cuentas anuales consolidadas de CaixaBank, S.A. (la Sociedad dominante) y sus sociedades dependientes (el Grupo), que comprenden el balance a 31 de diciembre de 2020, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria, todos ellos consolidados, correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha.

En nuestra opinión, las cuentas anuales consolidadas adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera del Grupo a 31 de diciembre de 2020, así como de sus resultados y flujos de efectivo, todos ellos consolidados, correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera, adoptadas por la Unión Europea (NIIF-UE), y demás disposiciones del marco normativo de información financiera que resultan de aplicación en España.

Fundamento de la opinión

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

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

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

Cuestiones clave de la auditoría

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

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

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

Deterioro por riesgo de crédito de los activos financieros a coste amortizado y de los activos inmobiliarios procedentes de adjudicaciones

La determinación del deterioro por riesgo de crédito y de activos inmobiliarios procedentes de adjudicaciones está basada en modelos de cálculo internos de pérdida esperada. En el entorno de la crisis de la Covid-19 se ha incrementado la complejidad en la estimación del deterioro por riesgo de crédito, debido a las adaptaciones en los modelos internos para incorporar nuevas asunciones y elementos de juicio como son las medidas de flexibilización contable en la aplicación de los criterios de clasificación por fases (*staging*) de las operaciones acogidas a moratorias, la consideración de las garantías en las operaciones con aval gubernamental o la consideración de los ajustes a los modelos para su adaptación a los nuevos escenarios macroeconómicos. Esta estimación requiere un elevado componente de juicio por parte de la dirección y es una de las estimaciones más significativas y complejas en la preparación de las cuentas anuales consolidadas adjuntas, por lo que ha sido considerada como una de las cuestiones clave de la auditoría.

Adicionalmente a los ya señalados, los principales juicios y estimaciones realizados por la dirección son los siguientes:

- Los criterios de identificación y clasificación por fases ("staging") de los activos deteriorados o activos con incremento significativo del riesgo, incluyendo los criterios adicionales establecidos en el contexto de la Covid-19 y que, entre otros, afectan a los empleados en la evaluación de las operaciones bajo medidas de moratoria y a las concedidas con aval gubernamental.

- La construcción de los parámetros para los modelos internos de probabilidad de incumplimiento (PD – *probability of default*) y de severidad de la pérdida en caso de incumplimiento (LGD – *loss given default*).

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

Respecto al sistema de control interno, hemos realizado un entendimiento del proceso de estimación del deterioro por riesgo de crédito y pruebas sobre la adecuación de los controles en las distintas fases del proceso, prestando especial atención a la determinación y aprobación de los ajustes a los modelos para su adaptación a los nuevos escenarios macroeconómicos y a los procesos de concesión de moratorias y avales gubernamentales en el marco de la Covid-19. También han sido objeto de revisión la evaluación periódica de las alertas de seguimiento del riesgo de crédito, así como la efectiva realización del proceso de revisión periódico de expedientes de acreditados para el seguimiento de su clasificación y, en los casos en los que aplique, registro del deterioro.

Adicionalmente, hemos realizado pruebas en detalle consistentes en:

- Análisis de la metodología y comprobaciones de los principales modelos internos con respecto a: i) métodos de cálculo y segmentación; ii) criterios de clasificación de los activos crediticios por fases ("staging") y de los activos inmobiliarios en función de su categoría; iii) metodología de estimación de los parámetros de pérdida esperada (probabilidad de incumplimiento y valor realizable de las garantías); iv) datos utilizados y principales estimaciones empleadas, en especial las relativas a escenarios macroeconómicos y sus asunciones; y v) recalibraciones y pruebas retrospectivas (backtesting) efectuadas en los modelos internos.

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría
• La utilización de hipótesis con efecto significativo en las provisiones por riesgo de crédito constituidas, tales como los escenarios macroeconómicos considerados y su probabilidad de ocurrencia (en especial con el ajuste sobre el modelo de provisiones colectivas realizado en el entorno de la crisis de la Covid-19), la vida esperada de las operaciones y la existencia de prepagos, entre otras. • El valor realizable de las garantías asociadas a las operaciones crediticias concedidas a partir de la información y/o el valor de tasación proporcionado por distintas sociedades de tasación o mediante la utilización de metodologías estadísticas en aquellos casos de reducida exposición y riesgo. La estimación del deterioro de los activos inmobiliarios con origen en la actividad crediticia y que, a través de la dación en pago, compra, o por vía judicial se adjudican al Grupo, se realiza también en base a modelos de cálculo internos que evalúan el importe recuperable de este tipo de activos, estimando su valor razonable ajustado por su coste de venta, considerando un descuento frente al valor de referencia en función de la experiencia histórica del Grupo en la enajenación de bienes de similares características, y siguiendo los mismos criterios que los utilizados para las garantías reales inmobiliarias asociadas a las operaciones crediticias. Ver Notas 2, 3.4.1, 14, 20, 21 y 40.2 de las cuentas anuales consolidadas adjuntas en lo referente al riesgo de crédito y al deterioro de activos inmobiliarios provenientes de adjudicaciones, y las Notas 36 y 39 de las cuentas anuales consolidadas adjuntas en lo referente a las ganancias o pérdidas generadas durante el ejercicio.	• Validación de los criterios adicionales, establecidos en el contexto de la Covid-19, para la evaluación del incremento significativo del riesgo. • Análisis del funcionamiento del "motor de cálculo" y re-ejecución del cálculo de provisiones colectivas de los modelos de estimación de deterioro por riesgo de crédito para ciertas carteras crediticias, de la provisión constituida por el ajuste sobre los modelos por la modificación del escenario macroeconómico en el entorno de la crisis de la Covid-19, así como la correspondiente a la estimación del deterioro de los activos inmobiliarios y contraste de los resultados con los obtenidos por la Dirección del Grupo. • Validación de una muestra de expedientes de acreditados analizados de forma individualizada, para evaluar su adecuada clasificación, sus metodologías de estimación de pérdida y registro, en su caso, del correspondiente deterioro. • Para una muestra de operaciones concedidas sujetas en su caso a moratorias o al respaldo de avales gubernamentales, se ha evaluado la adecuación de la documentación recopilada por el Grupo para su concesión. • Análisis de la metodología utilizada para la estimación de los costes de venta, periodos de venta y recortes de garantía, para la estimación del deterioro de los activos adjudicados. • Validación de una muestra de tasaciones para evaluar que se ajustan a la normativa en vigor, su razonabilidad y su grado de actualización. Como resultado de nuestras pruebas no se han identificado diferencias, por encima de un rango razonable, en los importes registrados en las cuentas anuales consolidadas adjuntas.

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría
Recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos La evaluación de la recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos es un ejercicio complejo y que requiere un elevado grado de juicio y estimación, y, es por ello por lo que consideramos la evaluación de la capacidad para recuperar los activos por impuestos diferidos en base a la estimación realizada por la dirección del Grupo como una cuestión clave en nuestra auditoría. La política del Grupo es la de reconocer los activos por impuestos diferidos, distintos de los monetizables, sólo cuando se considera probable que se van a obtener en el futuro ganancias fiscales suficientes que permitan su recuperación. En este proceso, existen consideraciones específicas y complejas que la dirección tiene en cuenta, respecto al grupo de consolidación fiscal, para evaluar tanto el reconocimiento como la posterior capacidad de recuperación de los activos fiscales diferidos registrados, basándose en proyecciones financieras y planes de negocio del Grupo, actualizados por el impacto de la Covid-19 y soportados por hipótesis definidas que se proyectan en un horizonte temporal, y considerando la normativa fiscal existente en cada momento. Adicionalmente, la Dirección del Grupo somete el modelo de recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos a la revisión de un experto fiscal independiente y a ejercicios periódicos de revisión (back test) para evaluar su predictibilidad. Ver Notas 2 y 25 de las cuentas anuales consolidadas adjuntas.	Con la colaboración de nuestros expertos en el área fiscal, hemos obtenido un entendimiento del proceso de estimación efectuado por la dirección y de los controles diseñados e implementados sobre las siguientes actividades: • Procedimiento sobre las proyecciones financieras del Grupo para la estimación de la recuperabilidad de los activos fiscales diferidos. • Cálculo de las diferencias temporarias deducibles de acuerdo a las normas fiscales aplicables. Adicionalmente, hemos realizado las siguientes pruebas en detalle: • Evaluación de los flujos de efectivo considerados en las proyecciones financieras y de la razonabilidad y exactitud de los cálculos realizados. • Análisis de las hipótesis económicas y financieras asumidas en las estimaciones para el cálculo de las diferencias temporarias, para evaluar que son completas, adecuadas y utilizables en los plazos establecidos, con especial atención al impacto de la Covid-19. • Análisis de la razonabilidad de los importes de los activos por impuestos diferidos considerados monetizables. Como resultado de nuestras pruebas no se han identificado diferencias, por encima de un rango razonable, en los importes registrados en las cuentas anuales consolidadas adjuntas.

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

Provisiones fiscales, legales y regulatorias

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

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

Generalmente, estos procedimientos finalizan tras un largo periodo de tiempo, resultando procesos complejos de acuerdo con la legislación aplicable.

La dirección del Grupo cuenta con una política para registrar una provisión por estos conceptos, cuando de acuerdo a la misma es requerida, registrándose en base a las estimaciones realizadas, aplicando procedimientos de cálculo prudentes y consistentes con las condiciones de incertidumbre inherentes a las obligaciones que cubren. Por lo general, tanto la determinación del resultado previsto de dichos procedimientos, como la evaluación de su efecto económico, conllevan complejidad e incertidumbre en cuanto a su desenlace y/o cuantía definitiva.

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

Ver Notas 2 y 23 de las cuentas anuales consolidadas adjuntas.

Hemos obtenido un entendimiento y realizado una evaluación del proceso de estimación efectuado por la dirección del Grupo y de los controles diseñados e implementados sobre las siguientes actividades:

- Alta, registro y actualización de la totalidad de los litigios en los sistemas del Grupo, así como de la asignación de provisión, de acuerdo con la política del Grupo.
- Evaluación de los criterios empleados para la estimación y contabilización de las provisiones constituidas asociadas a procedimientos fiscales, legales o regulatorios.

Adicionalmente, hemos realizado pruebas en detalle consistentes en:

- Análisis de las principales demandas judiciales, tanto individuales como, en su caso, colectivas.
- Obtención de la carta de confirmación de la asesoría jurídica de CaixaBank, S.A. para contrastar la razonabilidad de la evaluación del resultado esperado de los litigios, la totalidad de la información y la identificación de potenciales pasivos omitidos.
- Con el apoyo de nuestros especialistas en el área fiscal: i) seguimiento de la evolución de las inspecciones fiscales abiertas y ii) análisis de la estimación tanto del resultado esperado de los procedimientos fiscales en curso más significativos, como de las posibles contingencias en relación con el cumplimiento de las obligaciones tributarias para todos los periodos abiertos a inspección.
- Análisis del registro, razonabilidad y movimiento de provisiones contables asociadas a procedimientos fiscales, legales y regulatorios.

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría
	• Examen de las comunicaciones con los reguladores y análisis de las inspecciones regulatorias realizadas y en curso. En la realización de nuestros procedimientos no se han identificado diferencias, por encima de un rango razonable, en los importes registrados en las cuentas anuales consolidadas adjuntas.
Valoración de los pasivos amparados por contratos de seguros El Grupo desarrolla la actividad aseguradora de vida a través de su filial VidaCaixa, S.A.U. de Seguros y Reaseguros, comercializándose fundamentalmente por la red de sucursales bancarias del Grupo. El Grupo procede al registro de los pasivos asociados con dichos contratos de seguros de acuerdo con los principios de la NIIF 4 "Contratos de Seguros" que, en algunos casos, requiere de la aplicación de juicios y estimaciones por parte de la Dirección del Grupo para la adecuada valoración de los pasivos amparados por contratos de seguros, y, es por ello, por lo que ha supuesto una cuestión clave en nuestra auditoría. En particular, en el caso de los seguros de ahorro, la Dirección del Grupo procede al cálculo de la provisión matemática mediante técnicas actuariales basadas en hipótesis sobre el tipo de interés técnico, de gastos y de carácter biométrico, de acuerdo con la normativa contable aplicable. Ver Notas 2 y 17 de las cuentas anuales consolidadas adjuntas.	Hemos realizado un entendimiento del proceso de estimación y registro de los pasivos amparados por contratos de seguro que ha incluido una evaluación del diseño y efectividad del control interno relacionado con esta área incluyendo los controles de los sistemas de información más relevantes. Nuestros procedimientos, ejecutados con la colaboración de nuestro equipo de especialistas actuariales, se han centrado en aspectos como: • Entendimiento de la metodología de cálculo de los pasivos amparados por contratos de seguro, de acuerdo con la naturaleza de los productos, así como su aplicación de forma consistente respecto al ejercicio anterior. • Comprobación del adecuado registro contable de los pasivos amparados por contratos de seguros, así como de sus variaciones durante el periodo. • Análisis de la integridad y reconciliación de los datos base de cálculos técnico-actuariales que soportan los pasivos amparados por contratos de seguros. • Comprobación de la aplicación de hipótesis de tipo de interés, de gastos y de carácter biométrico adecuadas a la normativa aplicable y a la experiencia del Grupo. • Recálculo de la provisión matemática para una selección de pólizas de acuerdo a procedimientos de muestreo.

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría
	Como resultado de los procedimientos descritos respecto a la valoración de los pasivos amparados por contratos de seguro, no se han identificado diferencias, por encima de un rango razonable, en los importes registrados en las cuentas anuales consolidadas adjuntas.

Evaluación del entorno de control de los sistemas de información

La operativa y continuidad de la actividad del Grupo, por su naturaleza, y en especial el proceso de elaboración de la información financiera y contable, tiene una gran dependencia de los sistemas de información que integran su estructura tecnológica, y aseguran el correcto procesamiento de la información, y, es por ello, por lo que ha supuesto una cuestión clave en nuestra auditoría.

Además, conforme los sistemas se hacen más complejos, aumentan los riesgos asociados a las tecnologías de la información, de la organización y, por tanto, sobre la información que procesan.

A este respecto, la dirección del Grupo tiene establecidos los procedimientos que considera oportunos en el entorno de los sistemas de información.

La efectividad del marco general de control interno de los sistemas de información es un aspecto fundamental para soportar la operativa del Grupo, así como el proceso de registro y cierre contable.

En este contexto, resulta necesario evaluar aspectos como la organización y gobierno del área de sistemas de información, los controles sobre el mantenimiento y el desarrollo de las aplicaciones, la seguridad física y lógica y la explotación de dichos sistemas.

Con la colaboración de nuestros especialistas en sistemas de información y procesos, nuestro trabajo ha consistido en evaluar y comprobar el entorno de control asociado a los sistemas de información que soportan la operativa del Grupo, y en especial el proceso de cierre contable.

En este contexto, se han ejecutado procedimientos sobre el control interno y pruebas sustantivas para evaluar aspectos como: i) la organización y gobierno del área de sistemas de información, ii) la gestión del cambio, desarrollo y mantenimiento de aplicaciones y iii) el control de acceso, seguridad física y lógica sobre las aplicaciones, sistemas operativos y bases de datos que soportan la información financiera relevante.

Adicionalmente, respecto al proceso de registro y cierre contable, hemos realizado los siguientes procedimientos adicionales:

- Entendimiento y revisión del proceso de generación de asientos contables e información financiera.
- Extracción, validación de la completitud y filtrado de los asientos introducidos en la contabilidad, así como el análisis de la razonabilidad de determinados asientos.

Los resultados de nuestros procedimientos anteriores no han puesto de manifiesto ninguna observación relevante sobre esta cuestión.

Otra información: Informe de gestión consolidado

La otra información comprende exclusivamente el informe de gestión consolidado del ejercicio 2020 cuya formulación es responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante, y no forma parte integrante de las cuentas anuales consolidadas.

Nuestra opinión de auditoría sobre las cuentas anuales consolidadas no cubre el informe de gestión consolidado. Nuestra responsabilidad sobre el informe de gestión consolidado, de conformidad con lo exigido por la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas, consiste en:

a) Comprobar únicamente que el estado de información no financiera y determinada información incluida en el Informe Anual de Gobierno Corporativo, a los que se refiere la Ley de Auditoría de Cuentas, se ha facilitado en la forma prevista en la normativa aplicable y, en caso contrario, a informar sobre ello.

b) Evaluar e informar sobre la concordancia del resto de la información incluida en el informe de gestión consolidado con las cuentas anuales consolidadas, a partir del conocimiento del Grupo obtenido en la realización de la auditoría de las citadas cuentas, así como evaluar e informar de si el contenido y presentación de esta parte del informe de gestión consolidado son conformes a la normativa que resulta de aplicación. Si, basándonos en el trabajo que hemos realizado, concluimos que existen incorrecciones materiales, estamos obligados a informar de ello.

Sobre la base del trabajo realizado, según lo descrito anteriormente, hemos comprobado que la información mencionada en el apartado a) anterior se facilita en la forma prevista en la normativa aplicable y que el resto de la información que contiene el informe de gestión consolidado concuerda con la de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2020 y su contenido y presentación son conformes a la normativa que resulta de aplicación.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Obtenemos evidencia suficiente y adecuada en relación con la información financiera de las entidades o actividades empresariales dentro del Grupo para expresar una opinión sobre las cuentas anuales consolidadas. Somos responsables de la dirección, supervisión y realización de la auditoría del Grupo. Somos los únicos responsables de nuestra opinión de auditoría.

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

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

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

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

Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios

Formato electrónico único europeo

Hemos examinado los archivos digitales del formato electrónico único europeo (FEUE) de CaixaBank, S.A. y sociedades dependientes del ejercicio 2020 que comprenden el archivo XHTML en el que se incluyen las cuentas anuales consolidadas del ejercicio y los ficheros XBRL con el etiquetado realizado por la Sociedad dominante, que formarán parte del informe financiero anual.

Los administradores de CaixaBank, S.A. son responsables de presentar el informe financiero anual del ejercicio 2020 de conformidad con los requerimientos de formato y marcado establecidos en el Reglamento Delegado UE 2019/815, de 17 de diciembre de 2018, de la Comisión Europea (en adelante Reglamento FEUE).

Nuestra responsabilidad consiste en examinar los archivos digitales preparados por los administradores de la Sociedad dominante, de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas en vigor en España. Dicha normativa exige que planifiquemos y ejecutemos nuestros procedimientos de auditoría con el fin de comprobar si el contenido de las cuentas anuales consolidadas incluidas en dichos archivos se corresponde íntegramente con el de las cuentas anuales consolidadas que hemos auditado, y si el formato de las mismas se ha realizado en todos los aspectos significativos, de conformidad con los requerimientos establecidos en el Reglamento FEUE.

En nuestra opinión, los archivos digitales examinados se corresponden íntegramente con las cuentas anuales consolidadas auditadas, y se presentan y han sido marcadas, en todos sus aspectos significativos, de conformidad con los requerimientos establecidos en el Reglamento FEUE.

Informe adicional para la Comisión de Auditoría y Control de la Sociedad dominante

La opinión expresada en este informe es coherente con lo manifestado en nuestro informe adicional para la Comisión de Auditoría y Control de la Sociedad dominante de fecha 17 de febrero de 2021.

Periodo de contratación

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

Adicionalmente, la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 22 de mayo de 2020 nombró a PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. como auditores del Banco por un período de un año, contado a partir del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2021.

Servicios prestados

Los servicios, distintos de la auditoría de cuentas, que han sido prestados al Grupo se desglosan en la Nota 35 de la memoria de las cuentas anuales consolidadas adjuntas.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. (S0242)

Raúl Ara Navarro (20210)

19 de febrero de 2021

AUDITORES
INSTITUTO DE CENSORES JURADOS DE CUENTAS DE ESPAÑA

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

2021 Núm. 20/21/00827

SELLO CORPORATIVO: 96,00 EUR

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

CUENTAS ANUALES DEL GRUPO CAIXABANK A 31 DE DICIEMBRE DE 2020

- Balances consolidados a 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018 antes de la aplicación del resultado
- Cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas correspondientes a los ejercicios anuales acabados el 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018
- Estados de cambios en el patrimonio neto consolidados correspondientes a los ejercicios anuales acabados el 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018
    - Estados de ingresos y gastos reconocidos consolidados
    - Estados totales de cambios en el patrimonio neto consolidados
- Estados de flujos de efectivo consolidados correspondientes a los ejercicios anuales finalizados el 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018
- Memoria consolidada correspondiente al ejercicio anual acabado el 31 de diciembre de 2020

BALANCES CONSOLIDADOS

ACTIVO

(Millones de euros)

	NOTA	31-12-2020	31-12-2019 *	31-12-2018 *
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	**10**	**51.611**	**15.110**	**19.158**
Activos financieros mantenidos para negociar	**11**	**6.357**	**7.370**	**9.810**
Derivados		5.301	6.194	8.707
Instrumentos de patrimonio		255	457	348
Valores representativos de deuda		801	719	755
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	**12**	**317**	**427**	**704**
Instrumentos de patrimonio		180	198	232
Valores representativos de deuda		52	63	145
Préstamos y anticipos		85	166	327
Clientela		85	166	327
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados			**1**	
Valores representativos de deuda			1	
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	**13**	**19.309**	**18.371**	**21.888**
Instrumentos de patrimonio		1.414	2.407	3.565
Valores representativos de deuda		17.895	15.964	18.323
Activos financieros a coste amortizado	**14**	**267.509**	**244.702**	**242.582**
Valores representativos de deuda		24.670	17.389	17.060
Préstamos y anticipos		242.839	227.313	225.522
Bancos centrales		4	6	5
Entidades de crédito		5.847	5.153	7.550
Clientela		236.988	222.154	217.967
Derivados - contabilidad de coberturas	**15**	**515**	**2.133**	**2.056**
Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura de riesgo de tipo de interés	**15**	**269**	**106**	**232**
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	**16**	**3.443**	**3.941**	**3.879**
Negocios conjuntos		42	166	168
Entidades asociadas		3.401	3.775	3.711
Activos afectos al negocio asegurador	**17**	**77.241**	**72.683**	**61.688**
Activos tangibles	**18**	**6.957**	**7.282**	**6.022**
Inmovilizado material		4.950	4.915	3.210
De uso propio		4.950	4.915	3.210
Inversiones inmobiliarias		2.007	2.367	2.812
Activos intangibles	**19**	**3.949**	**3.839**	**3.848**
Fondo de comercio		3.051	3.051	3.051
Otros activos intangibles		898	788	797
Activos por impuestos		**10.626**	**11.113**	**11.264**
Activos por impuestos corrientes		832	1.277	1.223
Activos por impuestos diferidos	**25**	9.794	9.836	10.041
Otros activos	**20**	**2.219**	**2.982**	**2.176**
Existencias		75	54	57
Resto de los otros activos		2.144	2.928	2.119
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	**21**	**1.198**	**1.354**	**1.239**
TOTAL ACTIVO		**451.520**	**391.414**	**386.546**
Promemoria				
Compromisos de préstamos concedidos	**26**	78.499	71.132	63.953
Garantías financieras concedidas	**26**	6.360	5.982	5.735
Otros compromisos concedidos	**26**	20.207	21.226	19.339
Instrumentos financieros prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración				
Activos financieros mantenidos para negociar		789	165	469
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global		9.167	2.544	2.801
Activos financieros a coste amortizado		98.657	93.053	97.767
Activo material adquirido en arrendamiento	**18**	1.447	1.495	

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

BALANCES CONSOLIDADOS

PASIVO

(Millones de euros)

	NOTA	31-12-2020	31-12-2019 *	31-12-2018 *
Pasivos financieros mantenidos para negociar	**11**	**424**	**2.338**	**9.015**
Derivados		151	1.867	8.616
Posiciones cortas de valores		273	471	399
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados			**1**	
Otros pasivos financieros			1	
Pasivos financieros a coste amortizado	**22**	**342.403**	**283.975**	**282.460**
Depósitos		300.523	241.735	247.640
Bancos centrales		50.090	14.418	29.406
Entidades de crédito		5.266	6.238	8.034
Clientela		245.167	221.079	210.200
Valores representativos de deuda emitidos		35.813	33.648	29.244
Otros pasivos financieros		6.067	8.592	5.576
Derivados - contabilidad de coberturas	**15**	**237**	**515**	**793**
Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés	**15**	**1.614**	**1.474**	**1.244**
Pasivos afectos al negocio asegurador	**17**	**75.129**	**70.807**	**61.519**
Provisiones	**23**	**3.195**	**3.624**	**3.079**
Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo		580	521	458
Otras retribuciones a los empleados a largo plazo		1.398	1.710	1.072
Cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes		556	676	714
Compromisos y garantías concedidos		193	220	355
Restantes provisiones		468	497	480
Pasivos por impuestos		**1.231**	**1.296**	**1.351**
Pasivos por impuestos corrientes		222	238	236
Pasivos por impuestos diferidos	**25**	1.009	1.058	1.115
Otros pasivos	**20**	**1.995**	**2.162**	**2.639**
Pasivos incluidos en grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta		**14**	**71**	**82**
TOTAL PASIVO		**426.242**	**366.263**	**362.182**
Promemoria				
Pasivos subordinados				
Pasivos financieros a coste amortizado	**22**	6.222	5.461	5.456

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

PATRIMONIO NETO

(Millones de euros)

	NOTA	31-12-2020	31-12-2019 *	31-12-2018 *
FONDOS PROPIOS	**24**	27.118	26.247	25.384
Capital		5.981	5.981	5.981
Prima de emisión		12.033	12.033	12.033
Otros elementos de patrimonio neto		25	24	19
Ganancias acumuladas		8.719	7.795	7.300
Otras reservas		(1.009)	(1.281)	(1.505)
(-) Acciones propias		(12)	(10)	(10)
Resultado del ejercicio atribuido a los propietarios de la dominante		1.381	1.705	1.985
(-) Dividendos a cuenta	6			(419)
OTRO RESULTADO GLOBAL ACUMULADO	**24**	(1.865)	(1.125)	(1.049)
Elementos que no se reclasificarán en resultados		(2.383)	(1.568)	(1.336)
Ganancias o (-) pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas		(580)	(474)	(396)
Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de inversiones en negocios conjuntos y asociadas		(70)	(83)	(75)
Cambios en el valor razonable de instrumentos de patrimonio medidos a valor razonable con cambios en otro resultado global		(1.733)	(1.011)	(865)
Ineficacia de la cobertura de coberturas de valor razonable para instrumentos de patrimonio medidos a valor razonable con cambios en otro resultado global			0	
Cambios en el valor razonable de instrumentos de patrimonio medidos a valor razonable con cambios en otro resultado global [instrumento cubierto]			(58)	
Cambios en el valor razonable de instrumentos de patrimonio medidos a valor razonable con cambios en otro resultado global [instrumento cobertura]			58	
Elementos que pueden reclasificarse en resultados		518	443	287
Conversión en divisas		(24)	4	2
Derivados de cobertura. Reservas de cobertura de flujos de efectivo [parte eficaz]		73	(34)	22
Cambios en el valor razonable de los valores representativos de deuda medidos a valor razonable con cambios en otro resultado global		521	486	317
Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de inversiones en negocios conjuntos y asociadas		(52)	(13)	(54)
INTERESES MINORITARIOS (participaciones no dominantes)	**24**	25	29	29
Otras partidas		**25**	**29**	**29**
TOTAL PATRIMONIO NETO		**25.278**	**25.151**	**24.364**
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO		**451.520**	**391.414**	**386.546**

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

CUENTAS DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADAS

(Millones de euros)

	NOTA	31-12-2020	31-12-2019 *	31-12-2018 *
Ingresos por intereses	28	6.764	7.055	6.946
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global (1)		1.812	1.966	1.856
Activos financieros a coste amortizado (2)		4.700	4.972	4.902
Restantes ingresos por intereses		252	117	188
Gastos por intereses	29	(1.864)	(2.104)	(2.039)
MARGEN DE INTERESES		**4.900**	**4.951**	**4.907**
Ingresos por dividendos	30	147	163	146
Resultados de entidades valoradas por el método de la participación	16	307	425	826
Ingresos por comisiones	31	2.911	2.940	2.898
Gastos por comisiones	31	(335)	(342)	(315)
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas	32	187	240	126
Activos financieros a coste amortizado		114	2	(25)
Restantes activos y pasivos financieros		73	238	151
Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas	32	127	139	40
Otras ganancias o pérdidas		127	139	40
Ganancias o pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas	32	(24)	(74)	61
Otras ganancias o pérdidas		(24)	(74)	61
Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas, netas	32	(3)	45	39
Diferencias de cambio, netas		(49)	(52)	12
Otros ingresos de explotación	33	649	655	628
Otros gastos de explotación	33	(1.005)	(1.041)	(1.152)
Ingresos de activos amparados por contratos de seguro o reaseguro	33	1.107	884	939
Gastos de pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro	33	(509)	(328)	(388)
MARGEN BRUTO		**8.410**	**8.605**	**8.767**
Gastos de administración		(4.039)	(5.204)	(4.254)
Gastos de personal	34	(2.841)	(3.956)	(2.958)
Otros gastos de administración	35	(1.198)	(1.248)	(1.296)
Amortización	18 y 19	(540)	(546)	(404)
Provisiones o reversión de provisiones	23	(221)	(186)	(441)
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas o ganancias netas por modificación	36	(1.943)	(425)	(126)
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global		(1)		(2)
Activos financieros a coste amortizado		(1.942)	(425)	(124)
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de inversiones en negocios conjuntos o asociadas	16	(316)		(61)
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros	37	(112)	(106)	(49)
Activos tangibles		(110)	(80)	(17)
Activos intangibles		(14)	(25)	(25)
Otros		12	(1)	(7)
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros, netas	16 y 38	27	55	(476)
Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas (neto)	39	334	(116)	(149)
GANANCIAS O PÉRDIDAS ANTES DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS		**1.600**	**2.077**	**2.807**
Gastos o ingresos por impuestos sobre los resultados de las actividades continuadas	25	(219)	(369)	(712)
GANANCIAS O PÉRDIDAS DESPUÉS DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS		**1.381**	**1.708**	**2.095**
Ganancias o pérdidas después de impuestos procedentes de actividades interrumpidas	1			(55)
RESULTADO DEL EJERCICIO		**1.381**	**1.708**	**2.040**
Atribuible a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)			3	55
Atribuible a los propietarios de la dominante		1.381	1.705	1.985

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

(1) También incluye los intereses de los activos financieros disponibles para la venta (NIC 39) vinculados al negocio asegurador.

(2) También incluye los intereses de los préstamos y partidas a cobrar (NIC 39) del negocio asegurador.

ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CONSOLIDADOS (PARTE A)
ESTADOS DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS CONSOLIDADOS

(Millones de euros)

	NOTA	2020	2019 *	2018 *
RESULTADO DEL EJERCICIO		**1.381**	**1.708**	**2.040**
OTRO RESULTADO GLOBAL		**(740)**	**(76)**	**(715)**
Elementos que no se reclasificarán en resultados		**(815)**	**(232)**	**(517)**
Ganancias o pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas		(139)	(124)	(43)
Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de las inversiones en negocios conjuntos y asociadas		13	(8)	(64)
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	13	(719)	(145)	(455)
Ineficacia de la cobertura de coberturas de valor razonable para instrumentos de patrimonio medidos a valor razonable con cambios en otro resultado global				
Impuesto sobre las ganancias relativo a elementos que no se reclasificarán		30	45	45
Elementos que pueden reclasificarse en resultados		**75**	**156**	**(198)**
Conversión de divisas		(29)	2	(87)
Ganancias/(pérdidas) por cambio de divisas contabilizadas en el patrimonio neto		(29)	2	(229)
Transferido a resultados				142
Coberturas de flujos de efectivo (parte eficaz)		146	(54)	15
Ganancias/(pérdidas) de valor contabilizadas en el patrimonio neto		130	9	(60)
Transferido a resultados		16	(63)	75
Instrumentos de deuda a valor razonable con cambios en otro resultado global		65	325	(114)
Ganancias/(pérdidas) de valor contabilizadas en el patrimonio neto		101	523	7
Transferido a resultados		(36)	(198)	(121)
Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de las inversiones en negocios conjuntos y asociadas		(39)	41	
Impuesto sobre las ganancias relativo a los elementos que pueden reclasificarse en resultados		(68)	(158)	(12)
RESULTADO GLOBAL TOTAL DEL EJERCICIO		**641**	**1.632**	**1.325**
Atribuible a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)			3	76
Atribuible a los propietarios de la dominante		641	1.629	1.249

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

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

(Millones de euros)

		PATRIMONIO NETO ATRIBUIDO A LA ENTIDAD DOMINANTE									INTERESES MINORITARIOS	
		FONDOS PROPIOS										
	NOTA	CAPITAL	PRIMA DE EMISION	OTROS ELEMENTOS DEL PATRIMO-NIO NETO	GANANCIAS ACUMULADAS	OTRAS RESERVAS	MENOS: ACCIONES PROPIAS	RESULTADO ATRIBUIBLE A LOS PROPIETARIOS DE LA DOMINANTE	MENOS: DIVIDENDOS A CUENTA	OTRO RESULTADO GLOBAL ACUMULADO	OTRO RESULTADO GLOBAL ACUMULADO	OTRAS PARTIDAS	TOTAL
SALDO A 31-12-2019		**5.981**	**12.033**	**24**	**7.795**	**(1.281)**	**(10)**	**1.705**		**(1.125)**		**29**	**25.151**
SALDO DE APERTURA A 01-01-2020		5.981	12.033	24	7.795	(1.281)	(10)	1.705		(1.125)		29	25.151
RESULTADO GLOBAL TOTAL DEL EJERCICIO								1.381		(740)			641
OTRAS VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO				1	924	272	(2)	(1.705)				(4)	(514)
Dividendos (o remuneraciones a los socios)	6				(418)							(4)	(422)
Compra de acciones propias	24						(8)						(8)
Venta o cancelación de acciones propias	24						6						6
Transferencias entre componentes del patrimonio neto					1.705			(1.705)					
Otros aumentos/disminuciones del patrimonio neto				1	(363)	272							(90)
SALDO A 31-12-2020		**5.981**	**12.033**	**25**	**8.719**	**(1.009)**	**(12)**	**1.381**		**(1.865)**		**25**	**25.278**

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

(Millones de euros)

		PATRIMONIO NETO ATRIBUIDO A LA ENTIDAD DOMINANTE									INTERESES MINORITARIOS		
		FONDOS PROPIOS											
	NOTA	CAPITAL	PRIMA DE EMISION	OTROS ELEMENTOS DEL PATRIMONIO NETO	GANANCIAS ACUMULADAS	OTRAS RESERVAS	MENOS: ACCIONES PROPIAS	RESULTADO ATRIBUIBLE A LOS PROPIETA-RIOS DE LA DOMINANTE	MENOS: DIVIDENDOS A CUENTA	OTRO RESULTADO GLOBAL ACUMULADO	OTRO RESULTADO GLOBAL ACUMULADO	OTRAS PARTIDAS	TOTAL
SALDO A 31-12-2017		5.981	12.033	10	6.038	(594)	(12)	1.684	(418)	(290)	(17)	451	24.866
Efectos de los cambios en las políticas contables						(538)				(23)	(4)	9	(556)
Primera aplicación de NIIF 9	1					(538)				(23)	(4)	9	(556)
SALDO DE APERTURA A 01-01-2018		5.981	12.033	10	6.038	(1.132)	(12)	1.684	(418)	(313)	(21)	460	24.310
RESULTADO GLOBAL TOTAL DEL EJERCICIO								1.985		(736)	21	55	1.325
OTRAS VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO				9	1.262	(373)	2	(1.684)	(1)			(486)	(1.271)
Dividendos (o remuneraciones a los socios)					(478)				(419)			(5)	(902)
Compra de acciones propias	24						(2)						(2)
Venta o cancelación de acciones propias	24						4						4
Transferencias entre componentes del patrimonio neto					1.715			(1.684)	418			(450)	(1)
Otros aumentos/disminuciones del patrimonio neto				9	25	(373)						(31)	(370)
SALDO A 31-12-2018		5.981	12.033	19	7.300	(1.505)	(10)	1.985	(419)	(1.049)		29	24.364
SALDO DE APERTURA A 01-01-2019		5.981	12.033	19	7.300	(1.505)	(10)	1.985	(419)	(1.049)		29	24.364
RESULTADO GLOBAL TOTAL DEL EJERCICIO								1.705		(76)		3	1.632
OTRAS VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO				5	495	224		(1.985)	419			(3)	(845)
Dividendos (o remuneraciones a los socios)	6				(598)							(3)	(601)
Compra de acciones propias	24						(8)						(8)
Venta o cancelación de acciones propias	24						8						8
Transferencias entre componentes del patrimonio neto					1.566			(1.985)	419				
Otros aumentos/disminuciones del patrimonio neto				5	(473)	224							(244)
SALDO A 31-12-2019		**5.981**	**12.033**	**24**	**7.795**	**(1.281)**	**(10)**	**1.705**		**(1.125)**		**29**	**25.151**

ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO CONSOLIDADOS (MÉTODO INDIRECTO)

(Millones de euros)

	NOTA	2020	2019 **	2018 **
A) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN		37.562	(6.453)	(4.878)
Resultado del ejercicio *		1.381	1.708	2.040
Ajustes para obtener los flujos de efectivo de las actividades de explotación		3.062	4.495	3.518
Amortización		540	546	404
Otros ajustes		2.522	3.949	3.114
Aumento/(Disminución) neto de los activos de explotación		(24.832)	(8.780)	(9.438)
Activos financieros mantenidos para negociar		1.013	(1.743)	(169)
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados		110	277	118
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados			(1)	
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global		(1.488)	4.016	(1.056)
Activos financieros a coste amortizado		(25.193)	(5.879)	(9.258)
Otros activos de explotación		726	(5.450)	927
Aumento/(Disminución) neto de los pasivos de explotación		58.101	(3.787)	(494)
Pasivos financieros mantenidos para negociar		(1.914)	1.333	410
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados			1	
Pasivos financieros a coste amortizado		59.369	(4.687)	1.996
Otros pasivos de explotación		646	(434)	(2.900)
Cobros/(Pagos) por impuesto sobre las ganancias		(150)	(89)	(504)
B) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		484	(117)	5.301
Pagos:		(776)	(822)	(1.219)
Activos tangibles		(403)	(525)	(512)
Activos intangibles		(287)	(232)	(224)
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas			(5)	(64)
Entidades dependientes y otras unidades de negocio				(354)
Activos no corrientes y pasivos que se han clasificado como mantenidos para la venta		(86)	(60)	(65)
Cobros:		1.260	705	6.520
Activos tangibles		228	340	798
Activos intangibles			8	5
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas		644	9	1.302
Activos no corrientes y pasivos que se han clasificado como mantenidos para la venta		388	348	4.415
C) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN		(1.540)	2.521	(1.416)
Pagos:		(5.277)	(2.869)	(8.006)
Dividendos	6	(418)	(602)	(902)
Pasivos subordinados				(2.072)
Adquisición de instrumentos de patrimonio propio		(8)	(8)	(2)
Otros pagos relacionados con actividades de financiación		(4.851)	(2.259)	(5.030)
Cobros:		3.737	5.390	6.590
Pasivos subordinados	22	746		2.250
Enajenación de instrumentos de patrimonio propio		6	8	4
Otros cobros relacionados con actividades de financiación		2.985	5.382	4.336
D) EFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO		(5)	1	(4)
E) AUMENTO/(DISMINUCIÓN) NETO DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES (A+B+C+D)		36.501	(4.048)	(997)
F) EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL INICIO DEL EJERCICIO		15.110	19.158	20.155
G) EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL EJERCICIO (E+F)		51.611	15.110	19.158
Efectivo		2.339	2.700	2.468
Saldos equivalentes al efectivo en bancos centrales		48.535	11.836	15.783
Otros activos financieros		737	574	907
TOTAL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL EJERCICIO		**51.611**	**15.110**	**19.158**
(*) Del que: Intereses percibidos		7.413	7.080	7.057
Del que: Intereses pagados		2.123	1.951	2.100
Del que: Dividendos percibidos		532	578	456

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

NOTAS DE LA MEMORIA CONSOLIDADA DEL GRUPO CAIXABANK A 31 DE DICIEMBRE DE 2020

De acuerdo con la normativa vigente sobre el contenido de las cuentas anuales consolidadas, esta Memoria completa, amplía y comenta el balance, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto y el estado de flujos de efectivo, y forma con ellos una unidad, con el objetivo de mostrar la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera del Grupo CaixaBank a 31 de diciembre de 2020, como también de los resultados de sus operaciones, de los cambios en el patrimonio neto y de los flujos de efectivo, que se han producido en el ejercicio anual finalizado en esa fecha.

Índice de notas explicativas **Página**

1. Naturaleza de la Entidad, bases de presentación y otra información 14
2. Principios y políticas contables y criterios de valoración aplicados 23
3. Gestión del riesgo 56
4. Gestión de la solvencia 134
5. Distribución de resultados 137
6. Retribución al accionista y beneficios por acción 138
7. Combinaciones de negocios, adquisición y venta de participaciones en el capital de entidades dependientes 140
8. Información por segmentos de negocio 141
9. Retribuciones del «personal clave de la dirección» 144
10. Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista 150
11. Activos y pasivos financieros mantenidos para negociar 151
12. Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados 153
13. Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global 154
14. Activos financieros a coste amortizado 157
15. Derivados - contabilidad de coberturas (activo y pasivo) 161
16. Inversiones en negocios conjuntos y asociadas 166
17. Activos y pasivos del negocio asegurador 172
18. Activos tangibles 177
19. Activos intangibles 179
20. Otros activos y pasivos 182
21. Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta 183
22. Pasivos financieros 184
23. Provisiones 189
24. Patrimonio neto 199
25. Situación fiscal 201
26. Garantías y compromisos contingentes concedidos 205
27. Otra información significativa 206
28. Ingresos por intereses 210
29. Gastos por intereses 211
30. Ingresos por dividendos 212

31. Comisiones 213
32. Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros 214
33. Otros Ingresos y otros gastos de explotación e ingresos y gastos de activos y pasivos afectos al negocio asegurador o reaseguros 215
34. Gastos de personal 216
35. Otros gastos de administración 218
36. Deterioro del valor o reversión del deterioro de activos financieros no valorados a valor razonable con cambio en resultados 220
37. Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros 221
38. Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros 222
39. Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como operaciones interrumpidas 223
40. Información sobre el valor razonable 224
41. Transacciones con partes vinculadas 233
42. Otros requerimientos de información 238
43. Estados de flujos de efectivo 240
Anexo 1 - Participaciones de CaixaBank en sociedades dependientes del Grupo CaixaBank 241
Anexo 2 - Participaciones de CaixaBank en acuerdos y negocios conjuntos del Grupo CaixaBank 243
Anexo 3 – Participaciones en sociedades asociadas de CaixaBank 244
Anexo 4 – Otros desgloses fiscales 246
Anexo 5 - Notificaciones sobre adquisición y venta de participaciones en el capital en el ejercicio 2020 247
Anexo 6 – Informe bancario anual 248
Anexo 7 – Conciliación de impactos de 1ª aplicación de la NIIF 9 251

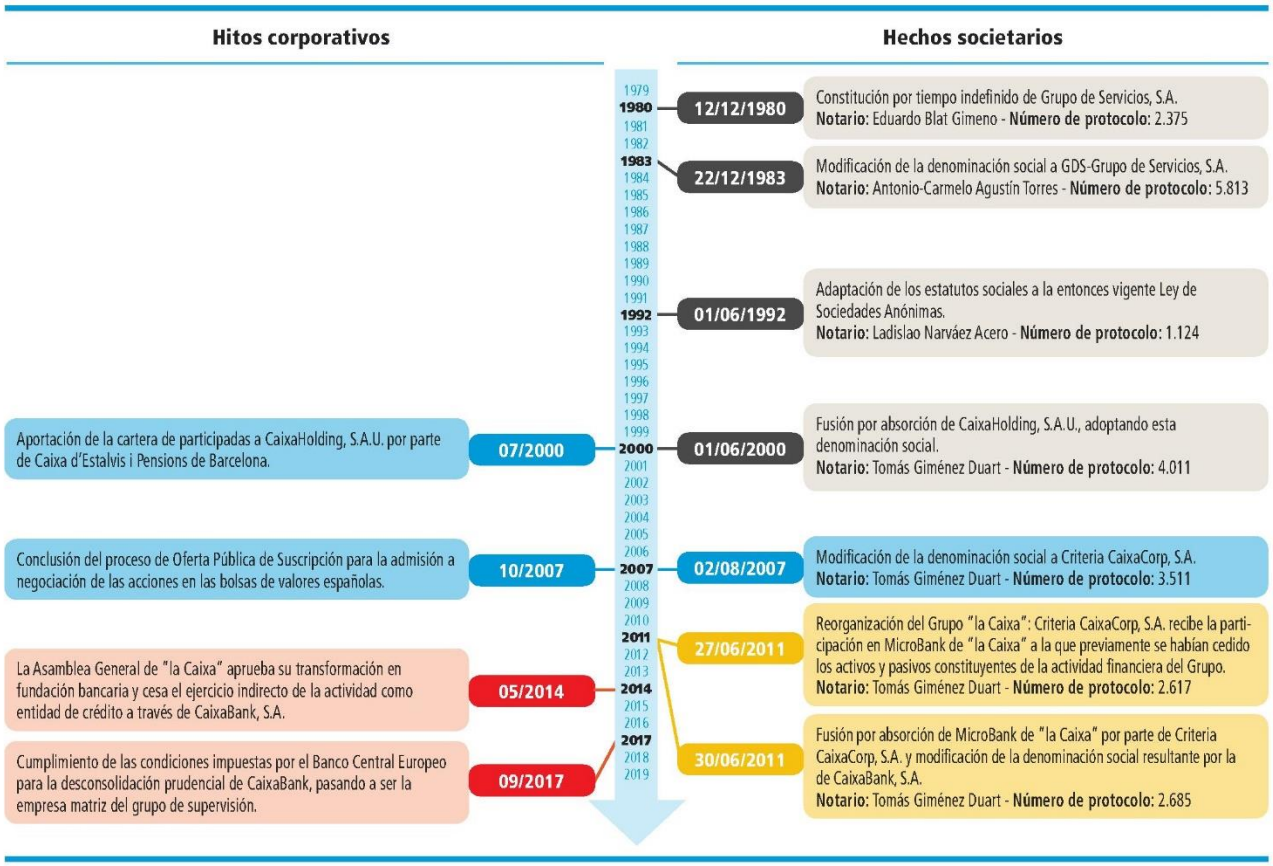
1. Naturaleza de la Entidad, bases de presentación y otra información

1.1. Naturaleza de la Entidad

CaixaBank, S.A. (en adelante, CaixaBank –por su denominación comercial– o la Entidad) es una sociedad anónima de nacionalidad española inscrita en el Registro Mercantil de Valencia, Tomo 10370, Folio 1, Hoja V-178351, y en el Registro Administrativo Especial del Banco de España con el número 2100. El identificador de Entidad Jurídica (LEI) de CaixaBank y su NIF son 7CUNS533WID6K7DGFI87 y A08663619, respectivamente.

Desde el 1 de julio de 2011, las acciones de CaixaBank se encuentran admitidas a negociación en las Bolsas de Madrid, Barcelona, Valencia y Bilbao, y en su mercado continuo. El domicilio social y fiscal de CaixaBank está en la calle Pintor Sorolla, 2-4 de Valencia (España). Los teléfonos de contacto del servicio de atención al accionista son 902 11 05 82 / +34 935 82 98 03 y el teléfono de atención a inversores institucionales y analistas es el +34 934 11 75 03.

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



El objeto social de CaixaBank consiste principalmente en:

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

CaixaBank S.A. y sus sociedades dependientes integran el Grupo CaixaBank (en adelante, Grupo CaixaBank o el Grupo).

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

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

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

La página web corporativa de Caixabank es www.caixabank.com.

1.2. Bases de presentación

Las cuentas anuales consolidadas del Grupo han sido formuladas por los Administradores de acuerdo al marco normativo de información financiera aplicable al Grupo a 31 de diciembre de 2020, que es el establecido en las Normas Internacionales de Información Financiera adoptadas por la Unión Europea (en adelante, NIIF-UE). En su preparación se ha tomado en consideración la Circular 4/2017 del Banco de España, de 27 de noviembre, que constituye la adaptación de las NIIF-UE al sector de las entidades de crédito españolas, así como sus posteriores modificaciones en vigor al cierre del ejercicio.

Las cuentas anuales se han preparado a partir de los registros de contabilidad mantenidos por CaixaBank y por las entidades integradas en el Grupo, y se presentan de acuerdo con el marco normativo de información financiera que le resulta de aplicación y en particular, los principios y criterios contables en él contenidos, de forma que muestran la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera, de los resultados del Grupo y de los flujos de efectivo habidos durante el correspondiente ejercicio. Las cuentas anuales adjuntas incluyen ciertos ajustes y reclasificaciones que tienen por objeto homogeneizar los principios y criterios seguidos por las sociedades integradas con los de CaixaBank.

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

Normas e interpretaciones emitidas por el International Accounting Standards Board (IASB) que han entrado en vigor en el ejercicio

En 2020 ha entrado en vigor la siguiente normativa contable:

NORMAS E INTERPRETACIONES QUE HAN ENTRADO EN VIGOR EN 2020

NORMAS E INTERPRETACIONES *	TÍTULO	FECHA DE APLICACIÓN
Modificación de la NIIF 3	Definición de un negocio	1 de enero de 2020
Modificación de la NIC 39, NIIF 9 y NIIF 7	Reforma de los índices de tipos de interés (fase 1)	1 de enero de 2020
Modificación de la NIC 1 y NIC 8	Definición de materialidad	1 de enero de 2020
Modificación de la NIIF 16	Concesiones de alquiler relacionadas con la COVID-19	1 de junio de 2020
Modificación Marco Conceptual	Modificación del Marco Conceptual de las NIIF	1 de enero de 2020

(*) No han tenido impacto significativo en el Grupo.

- **Modificación de la NIC 39, NIIF 9 y NIIF 7**

En el contexto de la reforma global de las tasas de interés de referencia (IBORs), el IASB inició un proyecto de revisión de las principales normas IFRS afectadas dividido en dos fases. La primera fase estuvo centrada en los impactos contables antes de la sustitución de los índices de tipo de interés, y culminó con la publicación en septiembre de 2019 de las Modificaciones a la NIC 39, NIIF 9 y NIIF 7 que han quedado aprobadas a nivel europeo con fecha 17 de enero de 2020. Su fecha de entrada en vigor es el 1 de enero de 2020.

Estas modificaciones proporcionan excepciones para que las entidades no hayan de discontinuar sus relaciones de cobertura en un entorno de incertidumbre sobre la viabilidad a largo plazo de algunas tasas de interés de referencia. Estas excepciones se basan, entre otras cuestiones, en poder asumir que la tasa de interés de referencia sobre la que se basan el riesgo cubierto o los flujos de efectivo de la partida cubierta o del instrumento de cobertura no se altera como resultado de la reforma.

El Grupo decidió aplicar de forma anticipada las modificaciones de esta primera fase en el cierre del ejercicio 2019, si bien debido a que la mayor parte de sus relaciones de cobertura están basadas en el índice EURIBOR y que éste no ha sido objeto de sustitución, sino que únicamente ha visto cambiada su metodología de cálculo, no ha tenido impactos por la propia reforma global y los desgloses de información previstos en las enmiendas de la primera fase no le resultan de aplicación.

- **Modificación de la NIIF 16**

Como resultado de la pandemia COVID-19, muchos arrendadores han proporcionado reducciones del alquiler a arrendatarios. Estas reducciones del alquiler son particularmente importantes para arrendamientos de propiedades inmobiliarias minoristas y, en algunos casos, se animan o requieren por los gobiernos o autoridades jurisdiccionales. Las reducciones del alquiler incluyen vacaciones del alquiler o reducciones del alquiler por un periodo de tiempo, posiblemente seguido de un incremento en los pagos por el alquiler en periodos futuros.

El IASB ha sido informado que podría ser difícil aplicar de forma práctica los requerimientos de NIIF 16 a un potencialmente alto volumen de reducciones de alquileres relacionadas con la COVID-19, especialmente a la luz de los muchos retos a los que se enfrentan los interesados durante la pandemia. En concreto, los arrendatarios han identificado dificultades en el entorno actual para evaluar si las reducciones del alquiler relacionadas con la COVID-19 son modificaciones del arrendamiento, para las que es de aplicación la contabilidad requerida por la Norma.

En este contexto, se ha aprobado una modificación a la NIIF 16 para permitir que los arrendatarios, como una solución práctica, no tengan que evaluar si las reducciones del alquiler concretas relacionadas con la COVID-19 son modificaciones del arrendamiento. En su lugar, los arrendatarios que apliquen la solución práctica contabilizarían dichas reducciones de los alquileres como si no fueran modificaciones del arrendamiento. La modificación de la Norma, que no propone cambios para los arrendadores, tiene fecha de entrada el 1 de junio de 2020.

El Grupo no ha identificado contratos que puedan estar dentro del alcance de esta modificación, por lo que no prevé aplicar la solución práctica mencionada y no existirá impacto patrimonial ni impacto en la presentación de los estados financieros derivada de la misma.

Normas e interpretaciones emitidas por el IASB no vigentes

A la fecha de formulación de estas cuentas anuales consolidadas, las normas más significativas que habían sido publicadas por el IASB pero que todavía no han entrado en vigor, bien porque su fecha de efectividad es posterior a la fecha de las cuentas anuales consolidadas, o bien porque todavía no han sido aprobadas por la Unión Europea, son las siguientes:

NORMAS E INTERPRETACIONES EMITIDAS POR EL IASB NO VIGENTES

NORMAS E INTERPRETACIONES	TÍTULO	APLICACIÓN OBLIGATORIA PARA EJERCICIOS INICIADOS A PARTIR DE:
Modificación de la NIC 39, NIIF 9 y NIIF 7	Reforma de los índices de tipos de interés (fase 2)	1 de enero de 2021
Modificación de la NIIF 4	Extensión de la exención temporal de la aplicación de la NIIF 9	1 de enero de 2021
NIIF 17	Contratos de seguro	1 de enero de 2023

- **Modificación de la NIC 39, NIIF 9 y NIIF 7 (fase 2)**

  El IASB ha completado su respuesta a la reforma global de las tasas de interés de referencia (IBORs) con una serie de modificaciones a la NIC 39, NIIF 9 y NIIF 7 - la denominada fase 2 - que complementan las emitidas en 2019.

  Estas modificaciones se centran en los casos en los que una entidad reemplaza la tasa de interés de referencia anterior por una tasa de referencia alternativa y en los efectos del cambio en los estados financieros. En concreto:

- Cambios en los flujos de efectivo contractuales: una entidad no tendrá que dar de baja en cuentas o ajustar el valor en libros de los instrumentos financieros por cambios requeridos por la reforma adoptada, sino que actualizará la tasa de interés efectiva para reflejar el cambio a la tasa de referencia alternativa;
- Contabilidad de coberturas: una entidad no tendrá que discontinuar su contabilidad de coberturas simplemente por el hecho de realizar cambios requeridos por la reforma si la cobertura cumple con otros criterios de contabilidad de coberturas; y
- Desgloses: la entidad deberá divulgar información sobre los nuevos riesgos que surjan de la reforma y cómo gestiona la transición a tasas de referencia alternativas.

Estas modificaciones serán efectivas a partir del 1 de enero de 2021, si bien se permite la adopción anticipada.

- **NIIF 17 "Contratos de seguro"**

Con fecha 25 de junio 2020 el IASB ha emitido una serie de enmiendas a la NIIF 17 con el objetivo de ayudar a las entidades a implementar la Norma y facilitar la explicación de su desempeño financiero a los usuarios de su información financiera. Los principios fundamentales en los que se basaba la Norma original emitida por primera vez en mayo de 2017 no se ven afectados. Las enmiendas ahora publicadas están básicamente diseñadas para: i) reducir costes al simplificar algunos requisitos en la Norma, ii) hacer que el desempeño financiero sea más fácil de explicar, y iii) facilitar la transición aplazando la fecha de vigencia de la Norma hasta 2023 y proporcionando ayudas adicionales para reducir el esfuerzo requerido al aplicar la NIIF 17 por primera vez.

Tal y como se detalla en la nota 2.21 para las operaciones de seguro, las compañías aseguradoras del Grupo se han acogido a la exención temporal de aplicación de la NIIF 9, por lo que dicha norma no resulta todavía vigente al negocio de seguros en virtud de la aplicación del Reglamento UE 2017/1988. Esta regulación permite el diferimiento de la aplicación de la NIIF 9 para las aseguradoras que forman parte de un conglomerado financiero según se definen en el artículo 2, apartado 14, de la Directiva 2002/87/CE, opción a la que se acogió Grupo CaixaBank para las inversiones financieras de las compañías aseguradoras del Grupo (VidaCaixa y BPI Vida y Pensiones) desde el 1 de enero de 2018 al cumplir las condiciones establecidas por el artículo 2 del Reglamento UE 2017/1988.

El Grupo continúa con los trabajos intensivos de implementación de esta norma, de acuerdo con el plan ya aprobado en el ejercicio 2018 y que fue objeto de actualización en 2019; en particular, los trabajos actualmente se centran en el desarrollo del motor actuarial y herramientas de elaboración de información contable y de gestión, así como en el testeo de los primeros resultados parciales. La implementación de la norma y la valoración del impacto en los estados financieros del Grupo CaixaBank sigue en curso.

No se esperan cambios relevantes en el plan del proyecto durante el ejercicio 2021 a pesar de que el IASB ha retrasado la primera aplicación de NIIF 17 al 1 de enero de 2023. No obstante, cabe destacar que se monitorizará de cerca los efectos que la crisis generada por la COVID-19 pudiera tener en el corto plazo en el plan del proyecto.

1.3. Responsabilidad de la información y estimaciones realizadas

Las cuentas anuales consolidadas del Grupo del ejercicio 2020 han sido formuladas por el Consejo de Administración en la reunión celebrada el 18 de febrero de 2021 y están pendientes de aprobación por la Junta General de Accionistas, si bien se espera que sean aprobadas sin modificaciones.

En su sesión de 26 de marzo de 2020, el Consejo de Administración acordó dejar sin efecto el importe del dividendo recogido en la propuesta de distribución de resultados del ejercicio 2019 incluida en las cuentas anuales de dicho ejercicio y formuló una nueva propuesta de distribución del resultado (véase Nota 1.8). Las cuentas anuales de 2019, así como la propuesta de distribución del resultado de dicho ejercicio en sus nuevos términos, fueron aprobadas en la Junta General de Accionistas del 22 de mayo de 2020.

Estas cuentas anuales consolidadas se han preparado sobre la base de empresa en funcionamiento en base a la Solvencia (véase Nota 4) y la liquidez (véase Nota 3.3.3.) del Grupo. En la elaboración de las cuentas anuales consolidadas se han utilizado juicios, estimaciones y asunciones realizadas por el Consejo de Administración para cuantificar algunos activos, pasivos, ingresos, gastos y compromisos que figuran registrados en ellas. Dichos juicios y estimaciones se refieren, principalmente a:

- La valoración de los fondos de comercio y de los activos intangibles (Nota 2.15 y 19).

- El plazo de los contratos de arrendamiento utilizado en la valoración del pasivo por arrendamiento (Nota 2.18).
- El valor razonable de los activos, pasivos y pasivos contingentes en el contexto de la asignación del precio pagado en las combinaciones de negocio.
- Las pérdidas por deterioro de activos financieros, y del valor razonable de las garantías asociadas a los mismos, en función de su clasificación contable, lo que supone realizar juicios relevantes en relación a: i) la consideración de "incremento significativo en el riesgo de crédito" (SICR, por sus siglas en inglés), ii) la definición de *default*; y iii) la incorporación de información *forward-looking* (Nota 2.7 y 3.4.1.).
- La valoración de las participaciones en negocios conjuntos y asociadas (Nota 16).
- La determinación de los resultados de las participaciones en sociedades asociadas (Nota 16).
- Las hipótesis actuariales utilizadas en el cálculo de los pasivos por contratos de seguro (Nota 17).
- La clasificación, vida útil y las pérdidas por deterioro de activos tangibles y activos intangibles (Notas 18 y 19).
- Las pérdidas por deterioro de los activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta (Nota 21).
- Las hipótesis actuariales utilizadas en el cálculo de pasivos y compromisos post-empleo (Nota 23).
- La valoración de las provisiones necesarias para la cobertura de contingencias laborales, legales y fiscales (Nota 23).
- El gasto del impuesto de sociedades determinado sobre el tipo impositivo esperado a final de año y la activación de los créditos fiscales y su recuperabilidad (Nota 25).
- El valor razonable de determinados activos y pasivos financieros (Nota 40).

Estas estimaciones se han realizado en función de la mejor información disponible a la fecha de preparación de estas cuentas anuales, considerando las incertidumbres existentes en la fecha derivadas del impacto de la COVID-19 en el entorno económico actual, si bien es posible que acontecimientos futuros obliguen a modificarlas en el futuro, que, conforme a la normativa aplicable, se haría de forma prospectiva, reconociendo los efectos del cambio de estimación en la correspondiente cuenta de pérdidas y ganancias.

1.4. Comparación de la información variaciones del perímetro de consolidación

Las cifras correspondientes al ejercicio anual de 2019 y 2018, incluidas en las cuentas anuales adjuntas del ejercicio 2020, se presentan única y exclusivamente a efectos comparativos. En algunos casos, para facilitar la comparabilidad, la información comparativa se presenta de forma resumida, disponiendo de la información completa en las cuentas anuales de 2019 y 2018.

NIIF 16 - Arrendamientos

El Grupo aplicó la NIIF 16 a partir del 1 de enero de 2019. En este sentido, se optó por no evaluar nuevamente si un contrato es un arrendamiento o contiene un componente de arrendamiento de acuerdo con los criterios de la norma, aplicándola exclusivamente a los contratos que habían sido identificados como arrendamientos de acuerdo a la normativa anterior.

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

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

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

NIIF 9

El Grupo ha aplicado la NIIF 9 a partir del 1 de enero de 2018. Esta situación supuso cambios en la clasificación y modificaciones valorativas sobre determinadas partidas del balance a 31 de diciembre de 2017. El detalle y los impactos de la aplicación de NIIF 9 se recogen en el Anexo 7 y en las cuentas anuales de 2018.

1.5. Estacionalidad de las transacciones

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

1.6. Participaciones en el capital de entidades de crédito

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

1.7. Coeficiente de reservas

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

1.8. Información relevante relativa a COVID-19

El ejercicio 2020 ha venido marcado por la incidencia de la COVID 19 en la sociedad en conjunto y en la actividad de la economía. Esto ha requerido una atención especial por parte de CaixaBank y de las distintas entidades de su Grupo, con el objetivo de responder a su objetivo de promocionar los servicios financieros a sus clientes atendiendo las especiales necesidades generadas por el momento. Para ello, desde CaixaBank se han tomado las medidas que se detallan a continuación:

- A efectos de mitigar el impacto socioeconómico sobre la sociedad, tanto en la Nota 3.4.1 Riesgo de crédito – Impacto COVID-19 así como a lo largo del informe de gestión consolidado del ejercicio 2020, se describen determinadas actuaciones realizadas, principalmente en relación a moratorias y otorgamiento de financiación con garantía pública.
- En los ámbitos de juicios y estimaciones contables, tanto en lo referente al riesgo de crédito (véase Nota 3.4.1 Riesgo de crédito – Impacto COVID-19) como en los ejercicios de deterioro de otros activos (véanse Notas 1.3, 16, 19 y 25) se han observado las recomendaciones de organismos consultivos y supervisores. Entre otros pronunciamientos considerados, destaca el *statement* de IASB de 27 de marzo de 2020 en relación con la aplicación de NIIF 9 en el contexto de incertidumbre derivado del COVID-19.
- Con el objetivo de acomodar la posición del Grupo al entorno derivado de la expansión de la COVID-19 y a las medidas adoptadas por las autoridades para frenar su propagación (véase Nota 3.1), el Consejo de Administración en sus sesiones del 26 de marzo y 16 de abril de 2020, acordó: i) desconvocar la Junta General Ordinaria de Accionistas cuyo anuncio se publicó el pasado 25 de febrero de 2020 y cuya celebración estaba prevista los días 2 y 3 de abril de 2020 en primera y segunda convocatoria, respectivamente, y reconvocarla para los días 21 y 22 de mayo de 2020 en primera y segunda convocatoria, respectivamente; ii) dejar sin efecto la propuesta de aplicación del resultado que el Consejo de Administración acordó en fecha 20 de febrero de 2020, que se incluyó como punto cuarto del orden del día en la convocatoria de la Junta General de Accionistas, publicada en la página web de la Comisión Nacional del Mercado de Valores en fecha 25 de febrero de 2020; y iii) reducir el dividendo en efectivo propuesto para el ejercicio 2019 a 0,07 euros por acción desde 0,15 euros por acción, en un ejercicio de prudencia y responsabilidad social; lo que supone un pay-out del 24,6%. El dividendo se ha abonado el 15 de abril de 2020 como un único dividendo a cuenta del ejercicio 2019 (véase Nota 5).

  La nueva propuesta de distribución de resultado de 2019 acordada contó con el correspondiente escrito del auditor de cuentas de la Entidad, según lo dispuesto en el artículo 40.6 bis del Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social de la COVID-19, es la siguiente:

DISTRIBUCIÓN DE RESULTADOS DE CAIXABANK, SA - 2019
(Millones de euros)

	2019
Base de reparto	
Pérdidas y ganancias	2.074
Distribución:	
A Dividendo (1)	418
A reservas	1.656
A reserva legal (2)	0
A reserva voluntaria (3)	1.656
BENEFICIO NETO DEL EJERCICIO	**2.074**

(1) Importe correspondiente al pago del dividendo de 0,07 euros por acción abonado en efectivo el 15 de abril de 2020. Se han excluido las acciones en autocartera a la fecha de pago del dividendo dado que, conforme exige la Ley de Sociedades de Capital, las acciones propias no pueden percibir dividendo.
(2) No es necesario destinar parte del beneficio del ejercicio 2019 a reserva legal dado que esta alcanza ya el 20% de la cifra del capital social (art. 274 de la Ley de Sociedades de Capital).
(3) Importe estimado que se destina a la reserva voluntaria. Este importe se incrementará en la misma cuantía en que se reduzca el importe destinado al pago de los dividendos (véase Nota 1 anterior). La remuneración correspondiente al ejercicio 2019 de los instrumentos de capital AT1 emitidos por CaixaBank, que asciende a un total de 133 millones de euros, se entenderá abonada con cargo a este importe de reservas voluntarias.

- En relación con la política de dividendos consistente en la distribución de un dividendo en efectivo superior al 50 % del beneficio neto consolidado, el Consejo de Administración acordó modificarla exclusivamente para el ejercicio 2020, limitando la distribución a un dividendo en efectivo en un porcentaje no superior al 30 % del beneficio neto consolidado (para más información sobre la retribución al accionista en 2020 véase Nota 5).

  En ningún caso, la remuneración de las participaciones preferentes eventualmente convertibles en acciones (Additional Tier 1) en circulación, se verá afectada por las decisiones anteriores y seguirá siendo pagada de acuerdo al marco regulatorio y supervisor vigente.

- Siguiendo un principio de prudencia en la remuneración variable, y como acto de corresponsabilidad de la Alta Dirección de CaixaBank con la Entidad ante el impacto económico esperado por la situación económica y social excepcional generada por la COVID-19, el Consejero Delegado y los miembros del Comité de Dirección han decidido renunciar a su retribución variable de 2020 (véase Nota 9).

1.9. Operaciones significativas

Fusión por absorción de Bankia

El 17 de septiembre de 2020, los Consejos de Administración de CaixaBank y Bankia, S.A. acordaron aprobar y suscribir el proyecto común de fusión por absorción de Bankia, S.A. por CaixaBank con una ecuación de canje de 0,6845 acciones de CaixaBank por cada acción de Bankia. El canje se atenderá con acciones de nueva emisión de CaixaBank.

El proyecto común de fusión fue aprobado en las juntas generales de accionistas de CaixaBank y de Bankia, que tuvieron lugar a principios de diciembre de 2020. El nombramiento de los nuevos consejeros para la etapa posterior a la fusión también fue aprobado por la junta general de CaixaBank.

Se prevé que la fusión se materialice durante el primer trimestre del 2021 -sujeto a que se obtengan las autorizaciones regulatorias y administrativas correspondientes- y que la integración operativa entre las dos entidades se ejecute antes de finalizar 2021.

Como resultado de esta operación:

- Se espera generar sinergias anuales de costes de alrededor de 770 millones y nuevos ingresos anuales de alrededor de 290 millones.
- Los objetivos de solvencia de la entidad establecerán un buffer de entre 250 y 300 puntos básicos sobre el requerimiento regulatorio SREP, y una ratio CET1 de entre el 11,0 % y el 11,5 % sin considerar ajustes transicionales IFRS9.

Una vez ejecutada la fusión, la participación en CaixaBank de Criteria Caixa, S.A.U. (e, indirectamente, de la Fundación Bancaria Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona,"la Caixa") será igual o superior al 30%, de las acciones representativas de su capital social, adquiriendo el FROB (a través de BFA Tenedora de Acciones, S.A.) una participación significativa en CaixaBank de alrededor del 16%.

Acuerdo de venta a Lone Star

1 Recompra de Servihabitat Servicios Inmobiliarios, SL (Servihabitat)

El 8 de junio de 2018, CaixaBank llegó a un acuerdo con la sociedad SH Findel, S.À.R.L. (sociedad controlada por TPG Sixth Street Partners) para recomprar el 51% del capital social de Servihabitat por un precio de 176,5 millones de euros. Tras esta adquisición, que obtuvo las autorizaciones pertinentes y cuyo cierre tuvo lugar el 13 de julio de 2018, el Grupo pasó a ostentar el 100% del capital social de Servihabitat.

Como consecuencia de la combinación de negocios, Servihabitat pasó a consolidarse por el método de integración global con efectos contables desde 1 de julio de 2018. El efecto en el patrimonio neto y resultados de considerar la mencionada fecha de referencia respecto a la toma de control efectiva (13 de julio de 2018) fue poco significativo. Esta operación supuso la materialización de los siguientes impactos en la cuenta de resultados del Grupo:

A Revisión del valor en libros de la participación previa de Servihabitat (49%) en virtud de la actualización de la valoración de esta participación, consistente con la oferta de venta aceptada por parte del Grupo en relación a la operación anunciada el 28 de junio de 2018 y descrita en el apartado siguiente. Ello supuso el registro de una pérdida de 52 millones de euros en el epígrafe «Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de inversiones en negocios conjuntos o asociadas» de la cuenta de resultados consolidada adjunta.

B El reconocimiento de una pérdida por importe de 152 millones de euros en el epígrafe «Provisiones o reversión de provisiones» de la cuenta de resultados consolidada adjunta, correspondiente a la diferencia entre el precio de la transacción (176,5 millones de euros) y el valor razonable de la participación adquirida en el 51% de Servihabitat, estimado en el contexto de la venta de esta participación a LoneStar.

El resultado generado por dicha participación desde su combinación de negocios en julio de 2018 hasta su venta, tras la materialización de la operación descrita en el apartado siguiente, se clasificó en el epígrafe «Ganancias o pérdidas después de impuestos procedentes de actividades interrumpidas» de la cuenta de resultados consolidada.

2 Acuerdo de venta a Lone Star

El 28 de junio de 2018, CaixaBank acordó vender el 80% de su cartera de inmuebles a una compañía propiedad de los fondos Lone Star Fund X y Lone Star Real Estate Fund V. La operación comprende principalmente la cartera de activos inmobiliarios disponibles para la venta a 31 de octubre de 2017, así como el 100% del capital social de Servihabitat. El valor bruto de los activos inmobiliarios a 31 de octubre de 2017 afectos a la venta era de aproximadamente 12.800 millones de euros, cuyo valor neto contable aproximado ascendía a 6.700 millones de euros.

El Grupo aportó la mencionada cartera junto con el 100% de Servihabitat a una nueva compañía (Coral Homes, SL) de la que posteriormente vendió el 80% a Lone Star, reteniendo una participación del 20% a través de Building Center. El impacto global de la operación de venta en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada (incluyendo, gastos, impuestos y otros costes) fue de -48 millones de euros netos de impuestos y +15 puntos básicos en la ratio CET1 *fully loaded* a 31 de diciembre de 2018.

En julio de 2020 se inició un arbitraje a instancia de Lone Star para deshacer la aportación de un grupo reducido de inmuebles incluidos en la citada cartera a Coral Homes, S.L. En caso de resolución desfavorable de dicho arbitraje, se estima que no producirá un impacto patrimonial significativo en el Grupo.

1.10. Hechos posteriores

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

Emisiones de valores representativos de deuda

Con fecha 9 de febrero de 2021, CaixaBank ha realizado una emisión de un bono verde (deuda senior no preferente) por importe de 1.000 millones de euros a 8 años con una rentabilidad anual del 0,50%, equivalente a *midswap* + 115 puntos básicos.

2. Principios y políticas contables y criterios de valoración aplicados

En la elaboración de las cuentas anuales consolidadas del Grupo correspondientes al ejercicio 2020 se han aplicado los siguientes principios y políticas contables y criterios de valoración:

2.1. Combinaciones de negocio y principios de consolidación

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

Entidades dependientes

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

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

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

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

Las entidades dependientes se consolidan, sin excepciones por razones de su actividad, mediante el método de integración global, que consiste en la agregación de los activos, pasivos y patrimonio neto, ingresos y gastos, de naturaleza similar, que figuran en sus cuentas anuales individuales. El valor en libros de las participaciones, directas e indirectas, en el capital de las entidades dependientes se elimina con la fracción del patrimonio neto de las entidades dependientes que aquéllas representan. El resto de los saldos y transacciones entre las sociedades consolidadas se eliminan en el proceso de consolidación.

La participación de terceros en el patrimonio y los resultados del ejercicio se presenta en el capítulo «Intereses minoritarios (participaciones no dominantes)» del balance y en «Resultado atribuible a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

Por lo que respecta a la consolidación de resultados de las entidades dependientes adquiridas en el ejercicio se realiza por el importe del resultado generado desde la fecha de adquisición. Análogamente, los resultados de las entidades dependientes que dejan de serlo en el ejercicio se consolidan por el importe del resultado generado desde el inicio del ejercicio hasta la fecha que se pierde el control.

Las adquisiciones y enajenaciones cuando no implican un cambio de control en la entidad participada se registran como operaciones patrimoniales, no reconociendo pérdida ni ganancia alguna en la cuenta de pérdidas y ganancias. La diferencia entre la contraprestación entregada o recibida y la disminución o aumento de los intereses minoritarios, respectivamente, se reconoce en reservas.

La NIIF 10 establece que cuando se produce la pérdida de control de una entidad dependiente, los activos, pasivos, intereses minoritarios y otras partidas que pudieran estar reconocidas en ajustes por valoración se tienen que dar de baja del balance y se tiene que registrar el valor razonable de la contraprestación recibida así como de cualquier inversión remanente. La diferencia entre ambos valores se reconoce en la cuenta de pérdidas y ganancias.

Referente a las aportaciones no monetarias a entidades controladas conjuntamente, el IASB ha reconocido la existencia de un conflicto normativo entre la NIC 27, que establece que en caso de pérdida de control la participación remanente se valore a su valor razonable registrando en la cuenta de pérdidas y ganancias el resultado completo de la operación, y el párrafo 48 de la NIC 31 junto

con la interpretación SIC 13, que, para transacciones bajo su alcance, únicamente permite reconocer la parte del resultado atribuible a la participación poseída por el resto de participantes en la entidad controlada conjuntamente. El Grupo ha optado por aplicar de forma consistente a las transacciones bajo el alcance de dichas normas lo establecido por la NIC 27.

El Anexo 1 de esta Memoria facilita información relevante sobre estas entidades. La información corresponde a los últimos datos disponibles reales o estimados en el momento de redactar esta Memoria.

Negocios conjuntos

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

Las participaciones en negocios conjuntos se valoran por aplicación del método de la participación, es decir, por la fracción del neto patrimonial que representa la participación de cada entidad en su capital una vez considerados los dividendos percibidos de las mismas y otras eliminaciones patrimoniales.

El Anexo 2 de esta Memoria facilita información relevante sobre estas entidades. La información corresponde a los últimos datos disponibles reales o estimados en el momento de redactar esta Memoria.

Entidades asociadas

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

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

Las participaciones en asociadas se valoran por aplicación del método de la participación, es decir, por la fracción del neto patrimonial que representa la participación de cada entidad en su capital una vez considerados los dividendos percibidos de las mismas y otras eliminaciones patrimoniales. En el caso de transacciones con una entidad asociada, los resultados correspondientes se eliminan en el porcentaje de participación del Grupo en su capital.

La amortización de los activos intangibles de vida útil definida identificados como consecuencia de la elaboración de un *Purchase price allocation* (“PPA”) para la asignación del precio de adquisición pagado se efectúa con cargo al capítulo «Resultados de entidades valoradas por el método de la participación» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

El Grupo no ha utilizado estados financieros de entidades para las cuales se aplica el método de la participación, que se refieran a una fecha diferente de la de la sociedad dominante del Grupo.

El Anexo 3 de esta Memoria facilita información relevante sobre estas entidades. La información corresponde a los últimos datos disponibles reales o estimados en el momento de redactar esta Memoria.

Erste Group Bank AG

La inversión más representativa en la que se tiene influencia significativa con un porcentaje inferior al 20% es Erste Group Bank AG (Erste, Erste Group Bank o Erste Bank). En este caso existe un acuerdo de socio preferente entre el principal accionista de Erste (la Fundación Erste) y CaixaBank que formaliza el carácter amistoso y la orientación a largo plazo de la inversión, un acuerdo de cooperación empresarial y comercial entre Erste y CaixaBank. Conforme al citado acuerdo, CaixaBank i) tiene derecho a designar dos consejeros en el Consejo de Vigilancia de Erste; ii) vota en la Junta General de Accionistas en el mismo sentido que la Fundación Erste en lo que se refiere únicamente a la elección de miembros del Consejo de Vigilancia y iii) forma parte del grupo de socios estables del banco austriaco, junto a un grupo de cajas austriacas y algunas de sus fundaciones, y el holding WSW, manteniendo conjuntamente una participación de alrededor del 30% del capital.

Entidades estructuradas

Una entidad estructurada es aquella que ha sido diseñada de modo que los derechos de voto y otros derechos similares no sean el factor primordial a la hora de decidir su control, por ejemplo en el caso en que los derechos de voto se refieran sólo a tareas administrativas y las actividades relevantes se gestionen a través de acuerdos contractuales. En todo caso, el Grupo utiliza también el porcentaje de derechos de voto como indicador a efectos de valorar la existencia de control en entidades de esta naturaleza.

En aquellos casos en los que el Grupo constituye entidades, o participa de ellas, con el objeto de permitir el acceso a los clientes a determinadas inversiones o para transmitir a terceros algunos riesgos, se analiza si existe control sobre la entidad participada y, por tanto, si ésta debe ser o no objeto de consolidación.

- Entidades estructuradas consolidables:

  Con el objeto de determinar si sobre una entidad estructurada existe control, y por tanto se debe consolidar en el Grupo, se analizan los derechos contractuales existentes distintos de los derechos de voto. Para ello, se considera el diseño y propósito de cada entidad así como, entre otros, la evidencia de la capacidad para dirigir actividades relevantes, posible existencia de relaciones especiales o la capacidad para influir en el importe de los rendimientos a los que se encuentra expuesto.

  En el caso de los fondos de titulización, el Grupo tiene una exposición alta a los rendimientos variables existentes y mantiene el poder de decisión sobre la entidad, bien de forma directa o a través de un agente. La información relativa a dichos fondos, los apoyos financieros otorgados a los vehículos y su motivación figuran detallados en la Nota 28.2.

  Al cierre del ejercicio no existen acuerdos de apoyo financiero significativos adicionales a otro tipo de entidades estructuradas consolidadas que las descritas anteriormente.

- Entidades estructuradas no consolidables:

  El Grupo constituye vehículos con el objeto de permitir el acceso a sus clientes a determinadas inversiones o para la transmisión de riesgos u otros fines. Dado que sobre dichos vehículos el Grupo no mantiene el control ni cumple los criterios para su consolidación conforme se definen en la NIIF 10, no se consolidan.

Al cierre del ejercicio, el Grupo no tiene intereses ni ha concedido apoyo financiero a entidades estructuradas no consolidables que sean significativos.

Combinaciones de negocios

Las normas contables definen las combinaciones de negocios como la unión de dos o más entidades en una única entidad o grupo de entidades siendo la "entidad adquirente" la que, en la fecha de adquisición, asume el control de otra entidad.

Para aquellas combinaciones de negocios en las que el Grupo adquiere el control, se procede a determinar el coste de la combinación, generalmente el valor razonable de la contraprestación transferida. Esta contraprestación estará integrada por los activos entregados, los pasivos asumidos frente a los anteriores propietarios del negocio adquirido y los instrumentos de capital emitidos por la entidad adquirente.

Asimismo se evalúa en la fecha de adquisición la diferencia entre:

i) la suma del valor razonable de la contraprestación transferida, de los intereses minoritarios y de las participaciones previas mantenidas en la entidad o negocio adquirido.

ii) El importe neto de los activos identificables adquiridos y de los pasivos asumidos, medidos a su valor razonable.

La diferencia positiva entre i) y ii) se registra en el epígrafe «Activos intangibles – Fondo de comercio» del balance, siempre que no sea posible la asignación a elementos patrimoniales concretos o activos intangibles identificables de la entidad o negocio adquirido. Si la diferencia es negativa, se registra en el epígrafe «Fondo de comercio negativo reconocido en resultados» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

2.2. Instrumentos financieros

Clasificación de los activos financieros

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

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

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

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

Cabe destacar que la realización de ventas de activos financieros mantenidos en la cartera de coste amortizado por un cambio de intención de la Entidad como consecuencia de los efectos de la COVID-19 no se considera como un cambio de modelo de negocio ni supone una reclasificación contable de los títulos mantenidos en esta cartera dado que estos fueron clasificados correctamente en el momento en que se evaluó el modelo de negocio sin ser la crisis global provocada por la COVID-19 un escenario razonablemente posible en ese momento. En el caso en que las ventas realizadas y las que se pudieran realizar, en su caso, durante el periodo asociado a la crisis sean significativas en valor o frecuencia, y en base a las excepciones que contempla el marco normativo, consideramos que estas también serían congruentes con un modelo de negocio de mantener los activos financieros para obtener los flujos de efectivo contractuales, dado que es evidente que las condiciones actuales y los motivos que originan la necesidad de llevar a cabo ventas de activos clasificados en la cartera de coste amortizado son y serán totalmente extraordinarias, transitorias y pueden enmarcarse en un periodo de tiempo identificable.

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

Respecto la evaluación relativa a si los flujos de efectivo de un instrumento son solamente pagos de principal e intereses, el Grupo realiza una serie de juicios cuando evalúa dicho cumplimiento (test SPPI), siendo los más significativos los que se enumeran a continuación:

- Valor temporal del dinero modificado: para evaluar si el tipo interés de una operación incorpora alguna contraprestación distinta a la vinculada al transcurso del tiempo, el Grupo considera factores como la moneda en la que se denomine el activo financiero y el plazo para el que se establece el tipo de interés. En particular, el Grupo realiza un análisis periódico para las operaciones que presentan una diferencia entre el tenor y la frecuencia de revisión, las cuales se comparan con un instrumento que no presentara tal diferencia dentro de un umbral de tolerancia.
- Exposición a riesgos no relacionados con un acuerdo básico de préstamo: se considera si los términos contractuales de los activos financieros introducen exposición a riesgos o volatilidad en los flujos de efectivo contractuales que no estarían presentes en un acuerdo básico de préstamo, como por ejemplo la exposición a cambios en los precios de las acciones o de materias primas cotizadas, casos en que no se considerarían que pasan el test SPPI.
- Cláusulas que modifican el calendario o el importe de los flujos: el Grupo considera la existencia de condiciones contractuales en virtud de las cuales puede modificarse el calendario o importe de los flujos contractuales del activo financiero. Es el caso de: i) activos cuyas condiciones contractuales permiten la amortización anticipada total o parcial del principal: ii) activos en que se permite contractualmente ampliar su duración, o iii) aquellos activos para los que los pagos de intereses pueden variar en función de una variable no-financiera especificada en el contrato. En estos casos se evalúa si los flujos contractuales que se pueden generar durante la vida del instrumento debido a esa condición contractual son solamente pagos de principal e intereses del importe de principal pendiente, pudiendo incluir una compensación adicional razonable por la terminación anticipada del contrato.
- Apalancamiento: los activos financieros con apalancamiento, es decir, aquellos en que la variabilidad de los flujos contractuales se incrementa haciendo que no tengan las características económicas del interés, no pueden considerarse activos financieros que cumplan el test SPPI (por ejemplo, instrumentos derivados como los contratos simples de opción).
- Subordinación y pérdida del derecho de cobro: el Grupo evalúa las cláusulas contractuales que puedan resultar en una pérdida de los derechos de cobro sobre los importes de principal e intereses sobre el principal pendiente.
- Divisa: en el análisis de si los flujos contractuales son únicamente pagos del principal e intereses sobre el importe del principal pendiente, el Grupo toma en consideración la moneda en la que está denominado el activo financiero para valorar las características de los flujos contractuales, por ejemplo, al evaluar el elemento del valor temporal del dinero en base a la referencia utilizada para la fijación del tipo de interés del activo financiero.
- Instrumentos vinculados contractualmente: respecto a posiciones en instrumentos vinculados contractualmente, se realiza un análisis 'look through' a partir del cual se considera que los flujos derivados de este tipo de activos consisten únicamente en pagos de principal e intereses sobre el principal pendiente si:
  - las condiciones contractuales del tramo cuya clasificación se está evaluando (sin examinar el conjunto subyacente de instrumentos financieros) dan lugar a flujos de efectivo que son únicamente pagos de principal e intereses sobre el principal pendiente (por ejemplo, tipo de interés del tramo no vinculado a índice de materias primas);
  - el conjunto subyacente de instrumentos financieros está compuesto por instrumentos que tengan flujos contractuales que sean solo pagos de principal e intereses sobre el principal pendiente; y
  - la exposición al riesgo de crédito correspondiente al tramo es igual o mejor que la exposición al riesgo de crédito del conjunto subyacente de instrumentos financieros (por ejemplo, la calificación crediticia del tramo cuya clasificación se está evaluando es igual o mejor que la que se aplicaría a un tramo único formado por el conjunto subyacente de instrumentos financieros). Por lo tanto, si el rating del tramo es igual o superior al del vehículo, se considerará que cumple la presente condición.

  El conjunto subyacente a que se hace referencia en el apartado anterior podrá incluir, además, instrumentos que reduzcan la variabilidad de los flujos de dicho conjunto de instrumentos de manera que, cuando se combinen con éstos, den lugar a flujos que sean solo pagos de principal e intereses sobre el principal pendiente (por ejemplo, una opción techo o suelo de tipo de interés o un contrato que reduzca el riesgo de crédito de los instrumentos). También podrá incluir instrumentos que permitan alinear los flujos de los tramos con los flujos del conjunto de instrumentos subyacentes para solventar exclusivamente las diferencias en el tipo de interés, moneda en que se denominen los flujos (incluida la inflación) y el calendario de flujos.
- Activos sin responsabilidad personal (sin recurso): el hecho de que con respecto a un activo financiero no exista responsabilidad personal no implica que éste deba considerarse un activo financiero No SPPI. En estas situaciones, el Grupo evalúa los activos subyacentes o flujos de efectivo para determinar si consisten únicamente en pagos de principal e intereses sobre el principal pendiente, con independencia de la naturaleza de los subyacentes.

En particular, en el caso de operaciones de financiación de proyectos que se reembolsan exclusivamente con los ingresos de los proyectos financiados, el Grupo analiza si los flujos determinados contractualmente como principal e intereses representan efectivamente el pago de principal e intereses sobre el principal pendiente.

- Compensación negativa (cláusulas simétricas): determinados instrumentos incorporan una condición contractual que posibilita que, en caso de producirse la amortización anticipada total o parcial del principal pendiente, la parte que elige terminar el contrato de manera anticipada –sea el deudor o el acreedor- pueda recibir una compensación adicional razonable a pesar de ser la parte que realiza dicha acción. Es el caso, por ejemplo, de las denominadas cláusulas simétricas, presentes en determinados instrumentos de financiación a tipo fijo, que estipulan que en el momento en el que el acreedor ejecute la opción de amortizar anticipadamente, debe existir una compensación por la terminación del contrato de manera anticipada que resultará en favor del deudor o del acreedor en función de cómo hayan evolucionado los tipos de interés desde el momento de la originación hasta la fecha en que se termina el contrato de manera anticipada.

  El hecho de que un instrumento financiero incorpore este término contractual, conocido como compensación negativa, no supone que el instrumento en cuestión deba considerarse No SPPI. Un instrumento financiero que en cualquier caso hubiera cumplido con los condicionantes para considerarse como SPPI *compliant* excepto por el hecho de incorporar una compensación adicional razonable por la terminación anticipada del contrato (a recibir o a pagar por la parte que decide terminar el contrato anticipadamente), será elegible para valorarse a coste amortizado o a valor razonable con cambios en otro resultado global, según determine el modelo de negocio.

En casos en los que una característica de un activo financiero no sea congruente con un acuerdo básico de préstamo, es decir, si existe características del activo que dan lugar a flujos contractuales diferentes a pagos del principal e intereses sobre el principal pendiente, el Grupo evaluará la significatividad y probabilidad de ocurrencia para determinar si dicha característica o elemento se debe tener en consideración en la evaluación del Test SPPI.

Respecto a la significatividad de una característica de un activo financiero, la valoración que el Grupo realiza consiste en estimar el impacto que la misma puede tener sobre los flujos contractuales. El impacto de un elemento no es significativo cuando éste supone una variación en los flujos de efectivo esperados inferior al 5%. Este umbral de tolerancia se determina en base los flujos contractuales esperados sin descontar.

Si la característica de un instrumento pudiera tener un efecto significativo sobre los flujos contractuales, pero esa característica de flujos afecta a los flujos contractuales del instrumento solo en el momento en que ocurre un suceso que es extremadamente excepcional, altamente anómalo y muy improbable que ocurra, el Grupo no tomará en consideración dicha característica o elemento a la hora de evaluar si los flujos de efectivo contractuales del instrumento son únicamente pagos de principal e intereses sobre el principal pendiente.

Clasificación de los pasivos financieros

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

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

Reconocimiento inicial y valoración

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

Los costes de transacción se definen como gastos directamente atribuibles a la adquisición o disposición de un activo financiero, o a la emisión o asunción de un pasivo financiero, en los que no se habría incurrido si el Grupo no hubiese realizado la transacción. Entre

ellos se incluyen las comisiones pagadas a intermediarios (como las de prescriptores); los gastos de formalización hipotecaria a cargo del Grupo y parte de los gastos de personal de los Centros de Admisión de Riesgos. En ningún caso se consideran como costes de transacción los gastos administrativos internos, ni los gastos derivados de estudios y análisis previos.

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

Valoración posterior de los activos financieros

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

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

En relación a las compras y ventas convencionales de instrumentos de renta fija y renta variable, estas se registran con carácter general a la fecha de liquidación.

Ingresos y gastos de los activos y pasivos financieros

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

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

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

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

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

El tipo de interés efectivo es la tasa que descuenta los pagos o cobros de efectivo futuros estimados durante la vida esperada del activo financiero o pasivo financiero con respecto al valor en libros bruto de un activo financiero o al coste amortizado de un pasivo financiero. Para calcular la tasa de interés efectiva, el Grupo estima los flujos de efectivo esperados teniendo en cuenta todos los términos contractuales del instrumento financiero, pero sin tener en cuenta las pérdidas crediticias esperadas. El cálculo incluye todas las comisiones y puntos básicos de interés, pagados o recibidos por las partes del contrato, que integren la tasa de interés efectiva, los costes de transacción y cualquier otra prima o descuento. En aquellos casos en que los flujos de efectivo o la vida restante de un instrumento financiero no pueden ser estimados con fiabilidad (por ejemplo, pagos anticipados), el Grupo utiliza los flujos de efectivo contractuales a lo largo del periodo contractual completo del instrumento financiero.

En el caso particular de la tercera serie de las Operaciones de Financiación a largo-plazo con objetivo (conocida como 'TLTRO III' – véase Nota 3.3.3), el Grupo considera que cada una de las operaciones se encuentra bajo el alcance de la NIIF 9 *Instrumentos Financieros* dado que se trata de operaciones cuyo tipo de interés no está significativamente por debajo del mercado. Para ello el Grupo considera en su reconocimiento inicial si los términos de cada operación en relación con los precios de mercado para otros préstamos con garantías similares disponibles para el Grupo y las tasas de bonos y otros instrumentos del mercado monetario relevantes se aproximan a términos de mercado o están significativamente fuera de mercado.

Para la TLTRO III, el tipo de interés efectivo determinado en el ejercicio 2020 se calcula para cada operación de esta serie y refleja la estimación del Grupo en el reconocimiento inicial respecto el monto de interés final a cobrar a su vencimiento específico, tomando en consideración hipótesis específicas de cumplimiento de volúmenes elegibles. Esto supone periodificar por tramos el tipo de interés de cada una de las operaciones de la TLTRO III. Si hubiera un cambio posterior en esta estimación que surja de un cambio en la

expectativa del Grupo en cuanto al cumplimiento de los umbrales de desempeño crediticio, esto se reflejaría como un recálculo del coste amortizado de la operación (por aplicación del párrafo B5.4.6 de NIIF 9).

Reclasificaciones entre carteras de instrumentos financieros

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

2.3. Coberturas contables

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

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

Con la finalidad de verificar el requisito de eficacia:

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

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

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

Coberturas de valor razonable

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

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

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

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

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

Coberturas de flujos de efectivo

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

El importe de los ajustes sobre el elemento de cobertura se registra en el capítulo «Otro resultado global acumulado – Elementos que pueden reclasificarse en resultados – Derivados de cobertura. Reservas de cobertura de flujos de efectivo [parte eficaz]» donde se mantendrán hasta que la transacción cubierta se produzca, momento en el que se registrará en el capítulo «Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas (neto)» de la cuenta de pérdidas y ganancias de forma simétrica a los flujos de efectivo cubiertos, salvo que se prevea que no se va a realizar la transacción en cuyo caso se registrará inmediatamente. Los elementos cubiertos se registran de acuerdo con los criterios explicados en la Nota 2.2, sin ninguna modificación por el hecho de ser considerados instrumentos cubiertos.

2.4. Compensación de activos y pasivos financieros

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

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

A continuación se presenta el detalle de las operaciones compensadas:

COMPENSACIÓN DE ACTIVOS Y PASIVOS

(Millones de euros)

	31-12-2020			31-12-2019			31-12-2018		
	IMPORTE BRUTO RECONO-CIDO (A)	IMPORTE COMPEN-SADO (B)	IMPORTE NETO EN BALANCE (C=A-B)	IMPORTE BRUTO RECONO-CIDO (A)	IMPORTE COMPEN-SADO (B)	IMPORTE NETO EN BALANCE (C=A-B)	IMPORTE BRUTO RECONO-CIDO (A)	IMPORTE COMPEN-SADO (B)	IMPORTE NETO EN BALANCE (C=B-A)
ACTIVO									
AF mantenidos para negociar - derivados	10.323	5.022	5.301	10.382	4.188	6.194	8.707		8.707
AF a coste amortizado - Préstamos y anticipos	248.137	5.298	242.839	231.247	3.934	227.313	226.944	1.422	225.522
Del que: Colaterales	2.779	2.779		2.372	2.372				
Del que: Adquisición temporal de activos *	2.045	2.045		990	990		1.012	1.012	
Del que: Operativa de tax lease	474	474		572	572		410	410	
Derivados - contabilidad de coberturas	2.382	1.867	515	2.133		2.133	2.056		2.056
PASIVO									
PF mantenidos para negociar - Derivados	9.374	9.223	151	9.882	8.015	1.867	8.616		8.616
PF a coste amortizado	345.074	2.671	342.403	284.082	107	283.975	283.882	1.422	282.460
Del que: Otros pasivos financieros	152	152			(1.455)	1.455			
Del que: Cesión temporal de activos	2.045	2.045		990	990		2.595	1.012	1.583
Del que: Operativa de tax lease	474	474		572	572		410	410	
Derivados - contabilidad de coberturas	574	337	237	515		515	793		793

AF: Activos financieros; PF: Pasivos financieros

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

2.5. Baja de instrumentos financieros

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

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

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

- Los ingresos del activo financiero transferido, pero no dado de baja, y los gastos del nuevo pasivo financiero, sin compensar.

- Si ni se transfieren ni se retienen sustancialmente los riesgos y ventajas inherentes a la propiedad del activo financiero transferido (en caso de, entre otros, ventas de activos financieros con opción de compra adquirida o de venta emitida no profundamente dentro ni fuera de dinero, titulizaciones en las que el cedente asume financiación subordinada u otro tipo de mejoras crediticias por una parte del activo transferido), se distingue entre:
  - Si la entidad cedente no retiene el control del activo financiero transferido se da de baja del balance y se reconoce cualquier derecho u obligación retenido o surgido como consecuencia de la transferencia.
  - Si la entidad cedente retiene el control del activo financiero transferido continúa reconociéndolo en el balance por un importe igual a su exposición a los cambios de valor que pueda experimentar y reconoce un pasivo asociado al activo financiero transferido. El importe neto del activo transferido y el pasivo asociado será el coste amortizado de los derechos y obligaciones retenidos, si el activo se mide por el coste amortizado, o el valor razonable de los derechos y obligaciones retenidos, si el activo transferido se mide por su valor razonable.

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

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

2.6. Garantías financieras

Garantías financieras concedidas

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

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

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

En el momento de su registro inicial, el Grupo contabiliza las garantías financieras prestadas en el pasivo del balance por su valor razonable, el cual, con carácter general, equivale al valor actual de las comisiones y rendimientos a percibir por dichos contratos a lo largo de su duración, teniendo como contrapartida, el importe de las comisiones y rendimientos asimilados cobrados en el inicio de las operaciones y un crédito en el activo del balance por el valor actual de las comisiones y rendimientos pendientes de cobro.

Las carteras de garantías financieras y contratos de garantía, cualquiera que sea su titular, instrumentación u otras circunstancias, se analizan periódicamente para determinar el riesgo de crédito al que se encuentran expuestas y, si corresponde, estimar el importe de las provisiones a constituir. En este proceso se aplican criterios similares a los establecidos para cuantificar las pérdidas por deterioro de instrumentos de deuda valorados a su coste amortizado, que se comentan en la Nota 23 siguiente, excepto en el caso de los avales técnicos a los cuales se les aplican los criterios contenidos en la Nota 2.20.

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

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

Garantías financieras recibidas

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

2.7. Deterioro del valor de los activos financieros

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

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

Las pérdidas por deterioro del período en los instrumentos de deuda se reconocen como un gasto en el epígrafe «Deterioro del valor o reversión del deterioro de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas o ganancias netas por modificación» de la cuenta de pérdidas y ganancias. Las pérdidas por deterioro en los instrumentos de deuda a coste amortizado se reconocen contra una cuenta correctora de provisiones que reduce el importe en libros del activo, mientras que las de aquellos a valor razonable con cambios en otro resultado global se reconocen contra otro resultado global acumulado.

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

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

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

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

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

   Entre los flujos de efectivo que se tienen en cuenta se incluyen los procedentes de la venta de garantías reales recibidas, teniendo en cuenta los flujos que se obtendrían de su venta, menos el importe de los costes necesarios para su obtención, mantenimiento y posterior venta, u otras mejoras crediticias que formen parte integrante de las condiciones contractuales, como las garantías financieras recibidas. Asimismo, la Entidad también tiene en cuenta al medir las pérdidas esperadas los posibles ingresos derivados de escenarios previstos de la venta de instrumentos financieros.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.8. Operaciones de refinanciación o reestructuración

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

Estas operaciones se podrán materializar a través de:

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

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

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

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

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

Como norma general, las operaciones refinanciadas o reestructuradas y las nuevas operaciones realizadas para su refinanciación se clasifican en la categoría de riesgo normal en vigilancia especial. Sin embargo, atendiendo a las características concretas de la operación se clasifican en riesgo dudoso cuando cumplen con los criterios generales para clasificar como tales a los instrumentos de deuda y en particular i) operaciones sustentadas en un plan de negocio inadecuado, ii) operaciones que incluyan cláusulas contractuales que dilaten el reembolso como periodos de carencia superiores a 24 meses, iii) operaciones que presenten importes dados de baja del balance por estimarse irrecuperables que superen las coberturas que resultasen de aplicar los porcentajes establecidos para riesgo normal en vigilancia especial y iv) cuando las medidas pertinentes de reestructuración o refinanciación puedan resultar en una reducción de la obligación financiera superior al 1 % del valor actual neto de los flujos de efectivo esperados. Adicionalmente, se han ajustado los criterios de salida de dudoso, de manera que las operaciones refinanciadas no puedan migrar a stage 2 hasta que lleven 12 meses amortizando.

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

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

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

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

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

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

- Que haya transcurrido un período de un año desde la fecha de refinanciación o reestructuración.
- Que el titular haya pagado las cuotas devengadas de principal e intereses (esto es, al corriente de pago) reduciendo el principal renegociado, desde la fecha en la que se formalizo la operación de reestructuración o refinanciación o, si fuese posterior desde la fecha de reclasificación de aquella a la categoría de dudoso.
- Que se haya satisfecho mediante pagos regulares un importe equivalente a todos los importes, principal e intereses, que se hallasen vencidos a la fecha de la operación de reestructuración o refinanciación, o que se dieron de baja como consecuencia de ella, o bien, cuando resulte más adecuado atendiendo a las características de las operaciones, que se hayan verificado otros criterios objetivos que demuestren la capacidad de pago.

- Que el titular no tenga ninguna otra operación con importes vencidos en más de 90 días en la fecha de reclasificación a la categoría de riesgo normal en vigilancia especial de la operación de refinanciación o reestructurada.

Por otra parte, en relación con el tratamiento contable de las moratorias surgidas en apoyo de la COVID-19, tanto legislativas como sectoriales, el Grupo considera que suponen un cambio cualitativo relevante que da lugar a una modificación contractual pero no a un reconocimiento del instrumento financiero afectado (véase Nota véase Nota 3.4.1 Riesgo de crédito – Impacto COVID-19).

2.9. Operaciones en moneda extranjera

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

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

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

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

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

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

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

2.10. Reconocimiento de ingresos y gastos

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

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

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

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

En particular el Grupo sigue las siguientes etapas:

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

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

De acuerdo al marco contable aplicable al Grupo se proceden a activar todos aquellos costes incrementales de la obtención y/o cumplimiento de un contrato siempre que:

- los costes estén directamente relacionados con un contrato o con un contrato esperado que la entidad puede identificar de forma específica (por ejemplo, los costes relacionados con servicios que se prestarán a raíz de la renovación de un contrato existente o los costes de diseño de un activo que se transferirá en virtud de un contrato específico que aún no ha sido aprobado);
- los costes generen o mejoren recursos de la entidad que se utilizarán para satisfacer (o para continuar satisfaciendo) obligaciones de ejecución en el futuro; y
- se espere recuperar los costes.

El Grupo imputa a la cuenta de pérdidas y ganancias estos costes activados en base a la duración del contrato marco o las operaciones que dan origen a los costes y adicionalmente, al menos con una periodicidad semestral, lleva a cabo un test de deterioro para evaluar en qué medida los beneficios futuros generados por dichos contratos soportan los costes activados. En el caso en el que los costes superasen el valor actual de los beneficios futuros se procedería a deteriorar dichos activos en la proporción pertinente.

2.11. Patrimonios gestionados

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

2.12. Beneficios a empleados

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

Beneficios a los empleados a corto plazo

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

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

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

Remuneraciones a empleados basadas en instrumentos de patrimonio

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

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

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

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

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

Beneficios post-empleo

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

Planes de aportación definida

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

Planes de prestación definida

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

Se consideran activos del plan los siguientes:

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

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

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

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

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

En el proceso de consolidación se incorporan los activos y pasivos de las entidades dependientes que incluyen las provisiones matemáticas de las pólizas contratadas directamente por CaixaBank, por lo que en el proceso de consolidación se minora el capítulo «Pasivos afectos al negocio asegurador» y quedan recogidas las inversiones en los instrumentos financieros que se encuentran afectas a las pólizas.

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

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

- Cualquier ganancia o pérdida que surja de una liquidación del plan se registra en el capítulo «Provisiones o reversión de provisiones».

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

Otros beneficios a los empleados a largo plazo

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

Beneficios por terminación

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

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

En el caso de pagos a más de 12 meses se procede a realizar el mismo tratamiento que para los otros beneficios a los empleados a largo plazo.

2.13. Impuesto sobre beneficios

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

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

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

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

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

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

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

2.14. Activos tangibles

Inmovilizado material de uso propio

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

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

Inversiones inmobiliarias

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

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

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

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

VIDA ÚTIL DE ACTIVOS TANGIBLES

(Años)

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

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

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

De forma similar, cuando se constata que se ha recuperado el valor de los activos se registra la reversión de la pérdida por deterioro reconocida en períodos anteriores y se ajustan los cargos futuros en concepto de amortización. En ningún caso la reversión de la

pérdida por deterioro de un activo puede suponer un incremento de su valor en libros superior al que tendría si no se hubieran reconocido pérdidas por deterioro en ejercicios anteriores.

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

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

2.15. Activos intangibles

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

Fondo de comercio

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

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

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

El fondo de comercio se registra en el epígrafe «Activo intangible – Fondo de comercio» y no se amortizan.

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

Otro activo intangible

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

Son de vida útil indefinida cuando, sobre la base de los análisis realizados de todos los factores relevantes, se concluye que no existe un límite previsible del período durante el cual se espera que generen flujos de efectivo netos a favor del Grupo y de vida útil definida para los casos restantes.

Los activos intangibles de vida útil indefinida no se amortizan. No obstante, con ocasión de cada cierre contable, o siempre que existan indicios de deterioro, se revisan las vidas útiles remanentes con objeto de asegurar que éstas siguen siendo indefinidas o, en caso contrario, proceder en consecuencia.

Los activos intangibles con vida útil definida se amortizan en función de la misma, aplicándose criterios similares a los adoptados para la amortización de los activos tangibles.

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

Software

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

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

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

2.16. Existencias

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

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

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

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

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

2.17. Activos y pasivos mantenidos para la venta

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

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

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

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

- Para la estimación de las coberturas de los activos financieros aplicados, se toma como importe a recuperar de la garantía el valor razonable menos los costes de venta estimados del activo adjudicado cuando la experiencia de ventas de la Sociedad refrenda su capacidad de realizar dicho activo a su valor razonable. Este importe en libros recalculado se compara con el importe en libros previo y la diferencia se reconoce como un incremento o una liberación de coberturas, según corresponda.

- Para determinar el valor razonable menos los costes de venta del activo a adjudicar la Entidad parte, como valor de referencia, del valor de mercado otorgado en tasaciones ECO individuales completas en el momento de la adjudicación o recepción. A este valor de mercado se le aplica un ajuste determinado por los modelos internos de valoración a efectos de estimar el descuento sobre el valor de referencia y los costes de venta. Estos modelos internos tienen en cuenta la experiencia de ventas de bienes similares en términos de precio y volumen.

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

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

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

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

2.18. Arrendamientos

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

Determinación si el contrato constituye o contiene arrendamiento (*)

Al inicio o cuando se modifican las condiciones del contrato



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

Contabilización como arrendador

Según el fondo económico de la operación, independientemente de su forma jurídica

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

Contabilización como arrendatario

Plazo del contrato

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

Registro contable

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

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

Transacciones de venta con arrendamiento posterior

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

2.19. Activos contingentes

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

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

2.20. Provisiones y pasivos contingentes

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

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

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

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

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

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

2.21. Operaciones de seguros

Instrumentos financieros

Las compañías aseguradoras del Grupo (VidaCaixa y BPI Vida y Pensiones) se han acogido a la exención temporal de aplicación de la NIIF 9, por lo que sus instrumentos financieros se presentan según los criterios de presentación y valoración de la NIC 39 en el epígrafe «Activos afectos al negocio asegurador» del balance adjunto (véanse Notas 1 y 17).

Clasificación de los activos y pasivos financieros

Los activos financieros se presentan en el balance, agrupados dentro del apartado «Activos afectos al negocio asegurador» en las diferentes categorías en las que se clasifican a efectos de su gestión y valoración, y que se describen a continuación:

- «Activos y pasivos financieros mantenidos para negociar»: esta cartera está integrada principalmente por aquellos activos y pasivos financieros adquiridos/emitidos con la intención de realizarlos a corto plazo o que forman parte de una cartera de instrumentos financieros, identificados y gestionados conjuntamente, para la cual hay evidencia de actuaciones recientes dirigidas a obtener ganancias a corto plazo. También se consideran pasivos financieros mantenidos para negociar las posiciones cortas de valores como consecuencia de ventas de activos adquiridos temporalmente con pacto de retrocesión no opcional o de valores recibidos en préstamo. Por último, se consideran como activos o pasivos financieros mantenidos para negociar los derivados activos y pasivos que no cumplen con la definición de contrato de garantía financiera ni han sido designados como instrumentos de cobertura.

- «Activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados»: se incluyen, en su caso, aquellos instrumentos financieros designados en su reconocimiento inicial, como por ejemplo los activos o pasivos financieros híbridos que deben valorarse íntegramente por su valor razonable o con derivados financieros para reducir la exposición a variaciones en el valor razonable, o se gestionan conjuntamente con pasivos financieros y derivados con el fin de reducir la exposición global al riesgo de tipo de interés. En general, en esta categoría se incluyen todos aquellos activos o pasivos financieros que al clasificarse en ella se eliminan o se reducen significativamente incoherencias en su reconocimiento o valoración (asimetrías contables). Los instrumentos financieros de esta categoría deberán estar sometidos, permanentemente, a un sistema de medición, gestión y control de riesgos y resultados, integrado y consistente, que permita comprobar que el riesgo se reduce efectivamente. Los activos y pasivos financieros sólo podrán incluirse en esta cartera en la fecha de su adquisición o cuando se originan.
- «Activos financieros disponibles para la venta»: está integrada por los valores representativos de deuda e instrumentos de patrimonio que no se han clasificado en otras categorías.
- «Préstamos y partidas a cobrar»: incluye la financiación otorgada a terceros con origen en las actividades típicas de crédito y préstamo realizadas por dichas filiales, las deudas contraídas con éstas por parte de los asegurados y por los valores representativos de deuda que no disponen de un precio cotizado en un mercado activo.

Valoración de los activos financieros

Todos los instrumentos financieros se registran inicialmente por su valor razonable, que, salvo evidencia en contrario, coincide con el precio de la transacción.

Posteriormente, en una fecha determinada, el valor razonable de un instrumento financiero corresponde al importe por el cual podría ser entregado, si se trata de un activo, o liquidado, si se trata de un pasivo, en una transacción realizada entre partes interesadas, informadas en la materia, que actuaran en condiciones de independencia mutua. La referencia más objetiva del valor razonable de un instrumento financiero es el precio que se pagaría por él en un mercado activo, transparente y profundo, por lo que se toma el precio de cotización o precio de mercado.

Cuando no exista precio de mercado, se recurre para estimar su valor razonable al precio de transacciones recientes de instrumentos análogos y, en caso de no haberlas, a modelos de valoración suficientemente contrastados y reconocidos por la comunidad financiera internacional, tomando siempre en consideración las características específicas del instrumento a valorar y, muy especialmente, los distintos tipos de riesgo asociados al mismo.

Excepto en los derivados de negociación, todas las variaciones en el valor de los instrumentos financieros por razón del devengo de intereses y conceptos asimilados se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio en el que se produjo el devengo. Los dividendos percibidos de otras sociedades se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio en el que nace el derecho a percibirlos.

Las variaciones en las valoraciones que se produzcan con posterioridad al registro inicial por causas distintas de las mencionadas en el párrafo anterior, se tratan como se describe a continuación, en función de los tipos de los activos y pasivos financieros:

- Los instrumentos financieros incluidos en «Activos financieros mantenidos para negociar», «Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados», «Pasivos financieros mantenidos para negociar» y «Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados» se valoran inicialmente por su valor razonable y, posteriormente, las variaciones que se producen en el mismo se registran con contrapartida en la cuenta de pérdidas y ganancias.
- Por su parte, los instrumentos financieros incluidos en «Activos financieros disponibles para la venta» se valoran inicialmente por su valor razonable y, posteriormente, las variaciones que se producen en el mismo, netas de su impacto fiscal, se registran con contrapartida en los epígrafes de «Patrimonio neto. Otro resultado global acumulado – Elementos que pueden reclasificarse en resultados – Activos financieros disponibles para la venta» y «Patrimonio neto. Otro resultado global acumulado – Elementos que pueden reclasificarse en resultados – Conversión de divisas» del balance.
- Los derivados se registran en el balance por su valor razonable. En el momento de su contratación, y salvo evidencia en contra, el precio de transacción es su valor razonable y se registran como un activo si éste es positivo o como un pasivo si es negativo. En el supuesto que en el momento de contratación su precio difiera de su valor razonable, la diferencia se registra inmediatamente en la cuenta de pérdidas y ganancias para los derivados clasificados en los niveles 1 y 2 de la jerarquía de valor razonable (véase el apartado “Valor razonable de los instrumentos financieros” de esta misma Nota).

- Los cambios posteriores del valor razonable de los derivados se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias, excepto si se trata de derivados de contabilidad de cobertura de flujos de efectivo que se registran en el epígrafe «Patrimonio neto. Otro resultado global acumulado – Elementos que pueden reclasificarse en resultados – Derivados de cobertura. Coberturas de flujos de efectivo» del patrimonio neto.
- Los derivados implícitos en otros instrumentos financieros o en otros contratos se registran separadamente como derivados cuando sus riesgos y características no están estrechamente relacionados con los del instrumento o contrato principal, y siempre que se pueda dar un valor razonable fiable al derivado implícito considerado de forma independiente.
- Los instrumentos financieros incluidos en la cartera de «Préstamos y partidas a cobrar» y «Pasivos financieros a coste amortizado» se valoran a su coste amortizado. Por coste amortizado se entiende el coste de adquisición corregido, en más o en menos según sea el caso, por los reembolsos de principal y la parte imputada en la cuenta de pérdidas y ganancias, mediante la utilización del método del tipo de interés efectivo, de la diferencia entre el importe inicial y el valor de reembolso al vencimiento. Adicionalmente, el coste amortizado se minora por el importe de las correcciones de valor motivadas por el deterioro experimentado por los activos.

El tipo de interés efectivo es el tipo de actualización que iguala exactamente el valor inicial de un instrumento financiero con los flujos de efectivo estimados por todos los conceptos hasta su vencimiento o cancelación. Para los instrumentos financieros a tipo de interés fijo, el tipo de interés efectivo coincide con el tipo de interés contractual más, en su caso, las comisiones y costes de transacción que formen parte de su rendimiento financiero. En el caso de que dicho tipo de interés fijo sea contingente, el Grupo lo incorpora en la estimación del tipo de interés efectivo solo si es altamente probable la consecución del evento desencadenante. Para el cálculo del tipo de interés efectivo de los instrumentos financieros a tipo de interés variable se toma el tipo de interés variable como si fuese fijo hasta la próxima revisión del tipo de interés de referencia.

Reclasificaciones entre carteras de instrumentos financieros

Al cierre del ejercicio, los importes de los activos financieros bajo el tratamiento de NIC 39 reclasificados en ejercicios previos no son significativos.

Deterioro del valor de activos financieros (NIC 39)

Un activo financiero se considera deteriorado cuando existe una evidencia objetiva de un impacto negativo en los flujos de efectivo futuros que se estimaron en el momento de formalizarse la transacción, como consecuencia de que el acreditado no puede o podrá hacer frente a sus compromisos contractuales en tiempo y forma, o cuando no pueda recuperarse íntegramente su valor en libros. La disminución del valor razonable por debajo del coste de adquisición no constituye por sí misma una evidencia de deterioro.

Como criterio general, la corrección del valor en libros de los instrumentos financieros a causa de su deterioro se efectúa con cargo al capítulo « Deterioro del valor o reversión del deterioro de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas o ganancias netas por modificación» de la cuenta de pérdidas y ganancias del período en que el mencionado deterioro se manifiesta, y las recuperaciones de las pérdidas por deterioro previamente registradas, en caso de producirse, se reconocen en el mismo epígrafe de la cuenta de pérdidas y ganancias del período en que el deterioro se elimina o se reduce.

Para el caso de los instrumentos de deuda a coste amortizado, se mantienen las categorías identificadas en el apartado 2.7, si bien el cálculo de las coberturas se basa en lo establecido en NIC 39. La cobertura calculada o provisión se define como la diferencia entre el importe en libros bruto de la operación y el valor actualizado de la estimación de los flujos de efectivo que se espera cobrar, descontados con el tipo de interés efectivo de la operación. Se tienen en cuenta las garantías eficaces recibidas. A los efectos de la estimación de las coberturas, el importe del riesgo es, para los instrumentos de deuda, el importe en libros bruto y, para las exposiciones fuera de balance, la estimación de las cuantías que se espera desembolsar.

Tanto las operaciones clasificadas sin riesgo apreciable, como aquellas operaciones que como consecuencia de la tipología de su garante sean clasificadas sin riesgo apreciable, podrán tener un porcentaje de cobertura del 0%. Este porcentaje solo se aplicará sobre el riesgo cubierto.

A continuación se describe la política contable referente al reconocimiento de pérdidas por deterioro de las categorías de instrumentos disponibles para la venta:

- Valores representativos de deuda clasificados en disponible para la venta: el valor de mercado de los instrumentos de deuda cotizados se considera una estimación razonable del valor actual de sus flujos de efectivo futuros.
- Cuando existe una evidencia objetiva de que las diferencias negativas surgidas en la valoración de estos activos tienen su origen en su deterioro, dejan de presentarse en el epígrafe del patrimonio neto «Otro resultado global acumulado – Elementos que

pueden reclasificarse en resultados – Activos financieros disponibles para la venta» y se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias el importe considerado como deterioro acumulado hasta ese momento. En caso de recuperarse posteriormente la totalidad o parte de las pérdidas por deterioro, su importe se reconoce en la cuenta de pérdidas y ganancias del período en que se produce la recuperación.

- Instrumentos de patrimonio clasificados en disponible para la venta: cuando hay una evidencia objetiva de deterioro, como puede ser una disminución del 40% en el valor razonable o una situación de pérdida continuada a lo largo de un periodo superior a los 18 meses, las minusvalías latentes se reconocen siguiendo con los criterios de registro de las pérdidas por deterioro aplicados a los valores representativos de deuda clasificados como disponibles para la venta, excepto por el hecho de que cualquier recuperación que se produzca de las citadas pérdidas se reconoce en el epígrafe del patrimonio neto «Otro resultado global acumulado – Elementos que pueden reclasificarse en resultados – Activos financieros disponibles para la venta».

En la determinación de si existe deterioro el Grupo considera si existen factores en el entorno tecnológico, de mercado, legales o de otro tipo en el que opera la entidad evaluada que pueda indicar que el coste de la inversión puede no ser recuperable. Asimismo, también se tiene en cuenta la volatilidad que muestra cada título individualmente en su cotización, para determinar si es un porcentaje recuperable mediante su venta en el mercado. Estas consideraciones pueden llevar a la existencia de umbrales diferentes para determinados títulos o sectores a los mencionados en el párrafo anterior.

Instrumentos de patrimonio valorados al coste de adquisición: las pérdidas por deterioro de los instrumentos de patrimonio valorados a su coste de adquisición equivalen a la diferencia positiva entre su valor en libros y el valor actual de los flujos de caja futuros esperados, actualizados al tipo de rentabilidad de mercado para otros valores similares. En la estimación del deterioro de esta clase de activos se toma en consideración el patrimonio neto de la entidad participada, excepto los «resultados globales acumulados» debidos a coberturas por flujos de efectivo, determinado en función del último balance aprobado, corregido por las plusvalías tácitas existentes en la fecha de valoración. Las pérdidas por deterioro se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias del período en que se manifiestan, minorando directamente el coste del instrumento.

Activos amparados por contratos de seguro y reaseguro

Por su parte, el capítulo «Activos afectos al negocio asegurador - Activos amparados por contratos de seguro y reaseguro» del balance también recoge los importes que las entidades consolidadas tienen derecho a percibir con origen en los contratos de reaseguro que mantienen con terceras partes, y más concretamente, la participación del reaseguro en las provisiones técnicas constituidas por las entidades de seguros consolidadas.

Pasivos por contratos de seguro

El capítulo «Pasivos afectos al negocio asegurador» del balance recoge las provisiones técnicas del seguro directo y del reaseguro aceptado registradas por las entidades consolidadas para cubrir las obligaciones con origen en los contratos de seguro que mantienen vigentes al cierre del periodo. A continuación se detallan los principales componentes recogidos como provisiones técnicas:

- Primas no consumidas y riesgos en curso:
  - La provisión para primas no consumidas corresponde a la fracción de las primas devengadas en el ejercicio que debe imputarse al período comprendido entre el cierre de cada ejercicio y el término del período de cobertura de la póliza.
  - La provisión para riesgos en curso tiene por objeto complementar la provisión de primas no consumidas en la medida en que su importe no sea suficiente para cubrir la valoración de todos los riesgos y gastos correspondientes al período de cobertura no transcurrido a la fecha de cierre.
- Seguros de vida: está integrada principalmente por las provisiones matemáticas de los contratos de seguro, así como por las primas no consumidas de los contratos de seguro con período de cobertura igual o inferior al año. Las provisiones matemáticas representan el exceso del valor actual actuarial de las obligaciones futuras de las compañías aseguradoras dependientes sobre el de las primas que debe satisfacer el tomador del seguro.

Relativas al seguro de vida cuando el riesgo de la inversión lo asumen los tomadores: corresponden a las provisiones técnicas de los contratos de seguros en los que el tomador asume el riesgo de la inversión.

- Prestaciones: recoge el importe total de las obligaciones pendientes derivadas de los siniestros ocurridos con anterioridad a la fecha de cierre del ejercicio. El Grupo calcula esta provisión como la diferencia entre el coste total estimado o cierto de los siniestros ocurridos pendientes de declaración, liquidación o pago, incluidos los gastos externos e internos de gestión y tramitación de los expedientes, y el conjunto de los importes ya pagados por razón de tales siniestros.

- Provisiones para participación en beneficios y para extornos: incluye el importe de los beneficios devengados a favor de los asegurados o beneficiarios todavía no asignados a la fecha de cierre. No recoge el efecto de asignar parte de las plusvalías latentes de la cartera de inversiones a favor de los tomadores de seguro.

Las provisiones técnicas vinculadas a los riesgos cedidos a entidades reaseguradoras se calculan en función de los contratos de reaseguro suscritos, siguiendo criterios análogos a los establecidos en los seguros directos.

Adicionalmente, el Grupo viene aplicando la opción contable prevista en la NIIF 4 denominada "contabilidad tácita", por la cual se permite a la entidad aseguradora que modifique su política contable de forma que la pérdida o ganancia reconocida pero no realizada en los activos asociados a los contratos de seguros, afecte a las valoraciones de los pasivos por contratos de seguros de la misma forma que la pérdida o ganancia realizada. El ajuste correspondiente en dichos pasivos (o en los costes de adquisición diferidos o en los activos intangibles) se reconocerá en otro resultado global si, y sólo si, las ganancias o pérdidas no realizadas se reconocen en otros ingresos y gastos reconocidos.

El Grupo realiza anualmente un test de adecuación de pasivos con el objetivo de identificar cualquier déficit de provisiones y realizar la correspondiente dotación. Por el contrario, si el resultado de la evaluación del test de idoneidad de pasivos pone de manifiesto una suficiencia o exceso de provisión, el Grupo, tal y como establece la NIIF 4, adopta un criterio de prudencia. La prueba de adecuación de pasivos consiste en evaluar los pasivos por contratos de seguros a partir de las estimaciones más actuales de los flujos de efectivo futuros procedentes de sus contratos en relación con los activos afectos a su cobertura. Con este objetivo, se determina:

- La diferencia entre el valor en libros de sus contratos de seguros, neto de los costos de adquisición diferidos o de cualquier activo intangible relacionado con los contratos de seguro objeto de evaluación, y el valor actual de los flujos de efectivo derivados de los contratos de seguro y de los flujos de efectivo conexos, tales como los costos de tramitación de las reclamaciones y los flujos de efectivo que procedan de opciones y garantías implícitas.
- La diferencia entre el valor en libros y el valor actual de los flujos de efectivo proyectados de los activos financieros afectos a los contratos de seguro.

Los flujos futuros estimados derivados de los contratos de seguros y de los activos financieros afectos se descuentan a una curva de tipos de interés de activos de alta calidad crediticia (deuda soberana española). Para estimar los flujos de efectivo futuros derivados de los contratos de seguros se toma en consideración los rescates observados en la cartera de acuerdo con la media de los 3 últimos años para la Pensión 2000 y PPA, y a partir de la media observada de los últimos 5 años en el resto de los productos. Adicionalmente, se realizan ejercicios de sensibilidad respecto a la curva de descuento utilizada. Este análisis de sensibilidad consiste en introducir una caída del tipo de interés de 100, 150 y 200 puntos básicos de la curva de descuento utilizada, así como un incremento de 80, 100 y 200 puntos básicos.

El Grupo no procede a separar ningún componente de depósito asociado a los contratos de seguro, siendo tal disociación de carácter voluntario para el mismo. Asimismo, se estima que el valor razonable de las opciones de rescate emitidas a favor de los tomadores de contratos de seguro tiene un valor nulo o, en caso contrario, su valoración forma parte del valor de los pasivos por contratos de seguro.

2.22. Estados de flujos de efectivo

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3. Gestión del riesgo

3.1 Entorno y factores de riesgo

Desde la perspectiva del Grupo, del ejercicio 2020 pueden destacarse los siguientes factores que han repercutido significativamente en la gestión del riesgo, tanto por su incidencia en el año como por las implicaciones a largo plazo:

- Entorno macroeconómico
  - Economía global

    En 2020, la COVID-19 y las restricciones a la actividad necesarias para contenerla sumieron al mundo en una recesión abrupta y generalizada (caída estimada del PIB mundial del 3,5%). Su impacto económico se notó con fuerza a lo largo del primer semestre del año. Entre los países emergentes, el PIB de China se contrajo un -10,0% intertrimestral en el primer trimestre, mientras que las economías avanzadas sufrieron caídas severas en el segundo trimestre (EE. UU.: -9,0% intertrimestral; Eurozona: -11,8%; Japón: -8,2%; Reino Unido: -19,8%). Tras estos desplomes, la retirada de las restricciones a la movilidad accionó una reactivación económica y, en el tercer trimestre, el PIB de las principales economías internacionales rebotó de manera notable (EE. UU.: +7,4% intertrimestral; Eurozona: +12,7%; Japón: +5,0%; Reino Unido: +15,5%). Sin embargo, la actividad todavía permanece lejos de recuperar sus niveles anteriores a la pandemia (China es la excepción) y, de hecho, los indicadores sugieren que la recuperación se ha ido frenando en el tramo final del 2020, a medida que repuntaban las infecciones por COVID-19. Con todo, los nuevos rebrotes se están atajando con medidas acotadas y la situación es mejor que la vivida en la primavera de 2020. Pero, previsiblemente, la economía mundial seguirá operando en un entorno de elevada incertidumbre.

    La evolución de la pandemia y los avances médicos seguirán siendo el gran determinante del escenario en los próximos trimestres. Por un lado, la incertidumbre y las restricciones a la movilidad que se vayan tomando localmente frente a los rebrotes limitarán la capacidad de recuperación de la actividad económica en los próximos meses. Por otro lado, los últimos avances médicos, y en particular el desarrollo de vacunas con elevada efectividad, deberían favorecer una progresiva vacunación de segmentos significativos de la población ya en la primera mitad del año 2021, lo que apoyaría una mejora del sentimiento y daría tracción a la recuperación. En consecuencia, se prevé que, en 2021, se produzca un rebote sustancial de la actividad económica (crecimiento mundial del 5,5%).

    En este contexto, cabe recordar que todas las esferas de la política económica han reaccionado con contundencia ante esta coyuntura en 2020. En el caso de EE. UU., las medidas han sido muy notables tanto en el plano fiscal como en el monetario, dos esferas que seguirán activas en los próximos trimestres. En concreto, tras recortar tipos agresivamente hasta el 0,00%-0,25% y lanzar una amplia batería de medidas (destacan, en particular, las elevadas compras de activos), en agosto la Fed señalizó que mantendrá una política acomodaticia por un largo periodo de tiempo (y más allá de que la economía consolide su reactivación). De hecho, modificó su marco estratégico e indicó que, en el futuro, tolerará temporalmente inflaciones superiores al 2%.

  - Eurozona

    En la Eurozona, tras un rebote notable de la actividad en el tercer trimestre, los últimos datos muestran un desempeño negativo en el cuarto trimestre, con lo que, en su conjunto, la caída del PIB fue del 6,8% en 2020. Para 2021 se prevé un aumento del orden del 4%., aunque con diferencias importantes entre países. Las economías con menor incidencia de la pandemia, una estructura económica menos sensible a las restricciones a la movilidad o con una mayor capacidad de acción en política fiscal capearán mejor la coyuntura.

    Ante el impacto dispar entre países, cabe destacar la aprobación del Plan de Recuperación propuesto por la Comisión Europea (el llamado NGEU, por *Next Generation EU*), que favorecerá una reactivación sincronizada a nivel europeo. Los fondos (360.000 millones de euros en préstamos y 390.000 en transferencias) representan una cantidad suficientemente importante para apoyar la recuperación económica a corto plazo. Además, el Plan ofrece alicientes para transformar y modernizar las economías (con énfasis en las transiciones tecnológica y ambiental) y contiene elementos (como la emisión de deuda comunitaria en volúmenes significativos) que podrían sentar las bases para un salto adelante en materia de construcción europea.

- España y Portugal

  La economía española ha seguido una dinámica parecida a la europea, aunque la importancia de sectores especialmente sensibles a las restricciones a la movilidad comporta descensos algo más intensos de la actividad en nuestro país (el sector turístico representa un 12,3% del PIB y, en su conjunto, sectores como la restauración y la hostelería, el comercio y el ocio o el transporte, entre otros, representan alrededor del 25% del PIB). Así, en el conjunto de 2020 la contracción del PIB fue del 11,0%. Partiendo de este punto, se prevé que la recuperación iniciada a mitad de este año gane tracción en 2021, con un rebote del 6%. A ello contribuirán las medidas de estímulo fiscal, tanto domésticas como comunitarias, y el control de la epidemia gracias a la disponibilidad de una vacuna.

  Portugal, también con un importante peso del turismo (que supera el 14% del PIB) se enfrenta a un escenario parecido al de España. Debido a las dificultades del turismo y un restablecimiento de la actividad gradual, la contracción del PIB en 2020 fue del -7,6%, registro al que seguirá un rebote de cerca del 5% en 2021.

  Este escenario está sujeto a un grado de incertidumbre inusualmente elevado, especialmente en lo relativo a la evolución de la pandemia y los avances médicos que deben contribuir a su control, así como en cuanto a la implementación del plan de recuperación europeo. Por un lado, un despliegue rápido de vacunas altamente efectivas y una implementación ágil del NGEU contribuirían a acelerar la reactivación económica y reducirían el daño sobre el tejido productivo. Por el otro, no se puede descartar, especialmente a corto plazo, que la evolución de la pandemia obligue a endurecer las restricciones sobre la movilidad. Asimismo, retrasos relacionados con la distribución y administración de la vacuna, o con la ratificación por parte de los Estados de la UE y con los desembolsos del NGEU, podrían debilitar la recuperación o hacerla más gradual.

Entorno regulatorio

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

Gran parte de los desarrollos regulatorios y supervisores del ejercicio 2020 están relacionados con la batería de medidas de flexibilización accionadas por las autoridades financieras a nivel global, europeo y nacional, para dar respuesta a la crisis generada por la COVID-19. Estas medidas incluyen tanto medidas de alivio operativo para favorecer la reorganización del trabajo (tanto de entidades financieras como de las propias autoridades), como medidas regulatorias para facilitar que las entidades financieras pudieran proporcionar una respuesta de apoyo a la economía ante el cierre de emergencia generado por la crisis sanitaria.

Entre las medidas de alivio operativo destaca el aplazamiento a 2021 del ejercicio de stress-test de la EBA, el anuncio del GHOS (Grupo de Gobernadores y Jefes de Supervisión por sus siglas en inglés) del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (BCBS), del aplazamiento de la implementación de los acuerdos finales de Basilea III o la extensión, tanto por parte de la EBA, ECB, y otros reguladores sectoriales de los plazos de consultas públicas, determinados *reportings* recurrentes y otros requerimientos supervisores previamente establecidos.

Entre las medidas regulatorias cabe destacar:

- Aprobación, el 18 de junio de 2020, por el Parlamento Europeo de la propuesta legislativa de enmiendas "*quick fix*" del Reglamento de Requerimientos de Capital ("CRR 2.5") que incluía la anticipación de la aplicación de determinadas medidas previstas en la CRR2.
- Capital: el Banco Central Europeo (BCE) facultó el uso de los colchones de conservación de capital y anticíclico, y anticipó la aplicación de las enmiendas introducidas en el primer semestre de 2019 en la Directiva de Requerimientos de Capital (CRD) en relación con los requerimientos de Pilar 2 (Pilar 2R), que pasaron de ser requeridos al 100% en forma de capital CET1 a poder cubrirse en un 56% por CET1, 19% por *Additional Tier 1* (AT1) y 25% por *Tier 2*.
- Liquidez: el BCE permitió operar temporalmente por debajo de la ratio de cobertura de liquidez (LCR) mínima establecida por el regulador en el 100%.
- Riesgo de crédito:
  - El BCE flexibilizó la clasificación de los préstamos como *"non performing" (NPL)* que cuenten con el respaldo de ayudas/avales públicos estableciendo un tratamiento prudencial preferente en cuanto a la constitución de provisiones.
  - El BCE recomendó evitar el empleo de supuestos excesivamente procíclicos en los modelos de estimación de las provisiones por pérdida esperada ante la fuerte volatilidad de los escenarios prospectivos. En este sentido, destaca la

publicación de la Circular 3/2020, que introduce la flexibilidad a efectos de evitar automatismos en el uso de indicadores e hipótesis que no son adecuados en el contexto COVID-19 ni en escenarios potenciales futuros.

- La EBA publicó las Directrices sobre el tratamiento regulatorio de las moratorias pública y privada aplicadas antes del 30 de junio sobre los reembolsos de préstamos (plazo posteriormente extendido hasta el 30 de septiembre de 2020 y marzo 2021, éste último fruto de la reactivación de las guías en diciembre). Como aspectos principales, se establecieron los criterios generales para poder aplicar una moratoria de pagos, así como las condiciones bajo las que las moratorias no implican la clasificación directa como refinanciación o reestructuración forzada.

- El IASB emitió el 27 de marzo 2020 material educacional respecto cómo aplicar la norma NIIF 9 en materia de riesgo de crédito en el entorno de la COVID-19. Esta norma requiere la aplicación de juicio profesional, pero a la vez requiere y permite a las entidades ajustar su enfoque para la determinación de las pérdidas esperadas en diferentes circunstancias.

  En particular, establece que las entidades no deben continuar aplicando su metodología para estimar las pérdidas esperadas de forma mecánica. Por ejemplo, la extensión de carencias a todos los clientes de una clase particular de préstamos no debe resultar de forma automática en la conclusión que todos estos instrumentos han experimentado un incremento significativo en su riesgo de crédito. A efectos de esta evaluación, se requiere que el Grupo evalúe los cambios en el riesgo de default que ocurrirán durante toda la vida esperada del instrumento.

  Tanto la evaluación del incremento significativo del riesgo de crédito como la valoración de las pérdidas esperadas deben basarse en información razonable y soportable disponible sin un coste o esfuerzo desproporcionados.

  Sobre esta base, el IASB establece que las entidades deben desarrollar estimaciones basadas en la mejor información disponible respecto los eventos pasados, las condiciones actuales y las previsiones futuras de las condiciones económicas. Respecto estas últimas, se deben considerar tanto les efectos de la COVID-19 como las medidas gubernamentales de soporte tomadas.

  Por último, el IASB también destaca que los cambios en las condiciones económicas futuras deben reflejarse en los escenarios macroeconómicos aplicados por las entidades y en sus ponderaciones. Si los efectos de la COVID-19 no pueden reflejarse en los propios modelos, se prevé la realización de ajustes post-modelo (PMA).

- En el ámbito nacional destaca, la aprobación y entrada en vigor, de diferentes Reales Decretos-Ley (RDL) de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social de la COVID-19. Entre ellas se incluye la prórroga a la suspensión de los lanzamientos para deudores vulnerables y la ampliación del concepto de colectivo vulnerable, la moratoria de la deuda hipotecaria para la adquisición de la vivienda habitual y la extensión de avales públicos del Instituto de Crédito Oficial (ICO) para empresas y autónomos afectados. Adicionalmente se aprobaron otros RDL de medidas urgentes para apoyar la reactivación económica y el empleo, con afectación en el sector turismo, automoción, transportes y de la vivienda, así como otras medidas de apoyo a la solvencia empresarial y del sector energético.

Además del desarrollo regulatorio y supervisor como respuesta a la crisis provocada por la pandemia de la COVID-19, las autoridades progresaron con las iniciativas regulatorias ya iniciadas anteriormente, fijaron sus estrategias y propusieron iniciativas en ámbitos prioritarios.

Caben destacar los siguientes desarrollos con afectación a la actividad bancaria:

- Finanzas sostenibles y factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG):

  - La consulta y publicación final el 27 de noviembre de 2020 de la Guía del BCE de sobre riesgos climáticos y medioambientales en la que establece las expectativas en términos de supervisión de las entidades financieras, respecto a la integración transversal de dichos riesgos, así como la divulgación y la consulta de la EBA, publicada el 3 de noviembre, sobre la gestión y supervisión de los riesgos ASG para las entidades de crédito y las empresas de servicios de inversión.

  - Adicionalmente, cabe destacar tanto la aplicación del *Low Carbon Benchmark* el 30 de abril 2020 (Reglamento (UE) 2019/2089, por el que se modifica el Reglamento (UE) 2016/1011 en lo relativo a índices de referencia climáticos); como los esfuerzos de implementación de otras normas como la primera fase del Reglamento (UE) 2019/2088 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de noviembre de 2019, sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de servicios financieros de aplicación a partir del 10 de marzo de 2021.

- Transformación Digital de la economía y del sector financiero:

- La Comisión Europea publicó su Estrategia de Finanzas Digitales y su Estrategia Europea de Datos, y en consonancia con ambas iniciativas, ha propuesto un Reglamento sobre la resiliencia operativa digital en el sector financiero, y un Reglamento sobre mercados de criptoactivos. Además, sometió a consulta pública diversas iniciativas cuya propuesta final presentará en 2021, como la regulación de la inteligencia artificial responsable, la regulación de los servicios digitales y mercados digitales, que impondrá obligaciones y modificará normas de competencia que afectarán a las BigTech, la revisión del Reglamento eIDAS (*electronic IDentification, Authentication and trust Services*), que se extenderá al sector privado, y la estrategia de pagos minoristas, que fomentará el uso de los pagos inmediatos.
- Por su parte, del BCE publicó un Informe sobre un Euro Digital, y sometió a consulta pública sus consideraciones iniciales sobre la posibilidad de crear un Euro Digital.

- Otros:
  - Publicación, el 29 de mayo de 2020, de la versión final de las *Directrices EBA sobre concesión y seguimiento de préstamos*. De entrada en vigor a partir del 30 de junio de 2021, las Directrices establecen los requisitos en términos de gobierno interno para la originación y el control del riesgo de crédito a lo largo de su ciclo de vida.
  - El 1 de julio, el BCE sometió a consulta, hasta el 1 de octubre, una guía que clarifica la aproximación del BCE a las operaciones de consolidación en el sector bancario. La guía ofrece claridad sobre los criterios que utiliza al analizar las fusiones y elimina así incertidumbres que pudieran obstaculizarlas.
  - Asimismo, con el objetivo de evitar que la desaparición del LIBOR cause inestabilidad financiera en la Unión Europea, la Comisión propuso el 24 de julio de 2020 una serie de cambios legislativos al Reglamento de Índices de Referencia (BMR) en los que se incluye conceder nuevos poderes a la Comisión para la designación de índices sustitutivos en el caso de que un índice crítico no tenga sustitutivos.
  - El 24 de septiembre la Comisión Europea propuso un nuevo Plan de Acción para impulsar la Unión de Mercados de Capitales de la Unión Europea con el objetivo de conseguir un mayor flujo de capitales a través de la UE que pueda beneficiar a consumidores, inversores y empresas con independencia de su ubicación.
  - El 16 de diciembre la Comisión Europea presentó la revisión del plan de acción de préstamos dudosos, *Action Plan to tackle non-performing loans in the aftermath of the COVID-19 pandemic*, para hacer frente a su potencial incremento a corto medio plazo como resultado de la pandemia.

En el ámbito nacional destacan:

- El 5 de febrero, se publicó en el BOE el Real Decreto Ley 3/2020, que transpone la normativa de la UE sobre distribución de seguros (IDD, por sus siglas en inglés), y en parte, la de planes y fondos de pensiones de empleo (IORP II, por sus siglas en inglés).
- El 27 de julio, se publicó en el BOE la Orden ETD/699/2020, que modifica varias Órdenes Ministeriales para reforzar la protección del crédito *revolving*.
- El 16 de octubre, se publicó en el BOE la Ley 5/2020, de 15 de octubre, del Impuesto sobre las Transacciones Financieras (ITF).
- Consulta pública, finalizada el 21 septiembre, sobre las normas que completarán la transposición de la CRD V (Directiva de Requerimientos de Capital) y la BRRD II (Directiva de Recuperación y Resolución de entidades) al ordenamiento jurídico español por el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital que entran en vigor el 28 de diciembre de 2020.

Eventos estratégicos

Eventos estratégicos son los acontecimientos más relevantes que pueden resultar en un impacto significativo para el Grupo a medio-largo plazo. Se consideran únicamente aquellos sucesos que no estén aún materializados ni formen parte del Catálogo, pero a los que la estrategia de la Entidad está expuesta por causas externas, si bien la severidad del posible impacto de dichos acontecimientos pueda mitigarse con la gestión. En el caso de materialización de un evento estratégico, la afectación podría darse sobre uno o varios riesgos del Catálogo a la vez.

Se relacionan los eventos estratégicos más relevantes actualmente identificados con el objetivo de poder anticipar y gestionar sus efectos:

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

Deterioro pronunciado y persistente de las perspectivas macroeconómicas. Podría ser, por ejemplo, el resultado de: una prolongación de la pandemia, shocks geopolíticos de alcance global, factores políticos domésticos (como tensiones territoriales, gobiernos populistas o protestas sociales), o la reaparición de tensiones en el seno de la zona euro que avivaran los riesgos de fragmentación. Posibles consecuencias: aumento de la prima de riesgo país (coste de financiación), reducción de volúmenes de negocio, empeoramiento de calidad crediticia, salidas de depósitos, daños materiales en oficinas o impedimentos para el acceso a centros corporativos (por protestas o sabotajes).

Mitigantes: El Grupo entiende que dichos riesgos quedan suficientemente gestionados por los niveles de capital y liquidez del Grupo, validados por el cumplimiento de los ejercicios de estrés tanto externos como internos, e informados en el proceso anual de autoevaluación y adecuación tanto de capital como de liquidez (ICAAP y ILAAP, respectivamente).

- **Nuevos competidores con posibilidad de disrupción**

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

Como ejemplo ilustrativo, la potencial emisión de un Euro Digital podría suponer la entrada en el sistema bancario europeo de agentes distintos a los bancos (e.g. entidades de pago y entidades de dinero electrónico) en caso de que se les autorizara la intermediación de la gestión de las carteras de euros digitales (*e-wallets*). Asimismo, en la medida en que los medios de pago asociados al euro digital podrían sustituir a los medios electrónicos actuales, los bancos podrían perder la información que aporta la transaccionalidad de los clientes en función de su operador final.

Mitigantes: el Grupo considera a los nuevos entrantes una potencial amenaza y, a la vez, una oportunidad como fuente de colaboración, aprendizaje y estímulo para el cumplimiento de los objetivos de digitalización y transformación del negocio establecidos en el Plan Estratégico. Se realiza, por ello, un seguimiento periódico de la evolución de los principales nuevos entrantes y los movimientos de las *BigTech* en la industria. Adicionalmente, se ha desarrollado en 2020 un espacio *Sandbox* interno en el que analizar técnicamente de forma ágil y segura las soluciones de determinadas *fintech* con las que existen oportunidades de colaboración.

Además, el Grupo dispone de *Imagin* como una propuesta de valor de primer nivel que seguirá potenciando. Respecto a la competencia desde *Bigtechs*, el Grupo apuesta por una mejora de la experiencia del cliente con el valor añadido que supone la sensibilidad social del Grupo (*bits and trust*), además de plantear posibles enfoques de colaboración (*open banking*).

- **Cibercrimen y protección datos**

La pandemia ha incrementado la volumetría y severidad de los eventos de ciberseguridad de forma considerable. Las campañas de suplantación de diferentes empresas y organismos oficiales, así como el teletrabajo para mantener la productividad del país han hecho posible que determinados eventos de ciberseguridad se hayan materializado por parte de los cibercriminales. En paralelo, reguladores y supervisores han escalado la prioridad de este ámbito en sus agendas.

Teniendo en cuenta las amenazas existentes sobre la ciberseguridad y los ataques recientes recibidos por otras entidades, la explotación de dichos eventos sobre el entorno digital del Grupo podría suponer graves impactos de distinta índole, destacando la filtración de información confidencial, la corrupción masiva de datos, la indisponibilidad de servicios críticos o el fraude sobre canales digitales. La materialización de dichos impactos, directamente relacionados con la operativa bancaria, podría derivar adicionalmente en importantes sanciones por parte de los organismos competentes y a potenciales daños reputacionales para el Grupo.

Mitigantes: el Grupo también es muy consciente de la importancia y el nivel de amenaza existente en estos momentos, por lo que mantiene una constante revisión del entorno tecnológico y las aplicaciones en sus vertientes de integridad y confidencialidad de la información, así como de la disponibilidad de los sistemas y la continuidad del negocio, tanto con revisiones planificadas como a través de la auditoría continua mediante el seguimiento de los indicadores de riesgo definidos. Adicionalmente, el Grupo ha revisado los protocolos de seguridad para adecuarlos a las amenazas que se presentan en el contexto actual, monitorizando de forma continua esas amenazas por si fuera necesario cambiar de nuevo dichos protocolos. Todas las acciones están alineadas con el plan estratégico de seguridad de la información para continuar a la vanguardia de la protección de la información y de acuerdo con los mejores estándares de mercado.

- **Evolución del marco legal, regulatorio o supervisor**

  El riesgo de incremento de la presión del entorno legal, regulatorio o supervisor es uno de los riesgos identificados en el ejercicio de autoevaluación de riesgos que pueden suponer un mayor impacto a corto-medio plazo. En concreto, se observa la necesidad de continuar manteniendo una monitorización constante de las nuevas propuestas normativas y de su implementación, dada la elevada actividad de legisladores y reguladores en el sector financiero.

  Mitigantes: el control y seguimiento de la normativa realizado por la función de Regulación Digital, Retail y de Mercados, así como el control sobre la efectiva implementación normativa en las entidades del Grupo.

- **Pandemias y otros eventos operacionales extremos**

  Se desconoce cuál podría ser el impacto de eventos operacionales extremos, tales como futuras pandemias, en cada uno de los riesgos del Catálogo, lo que dependerá de acontecimientos y desarrollos futuros que son inciertos y que incluirían acciones para contener o tratar el evento y mitigar su impacto en las economías de los países afectados. Tomando como referencia la COVID-19 podría producirse elevada volatilidad en los mercados financieros y experimentar caídas relevantes. Asimismo, las perspectivas macroeconómicas podrían empeorar de forma notable y con bastante volatilidad en los escenarios prospectivos.

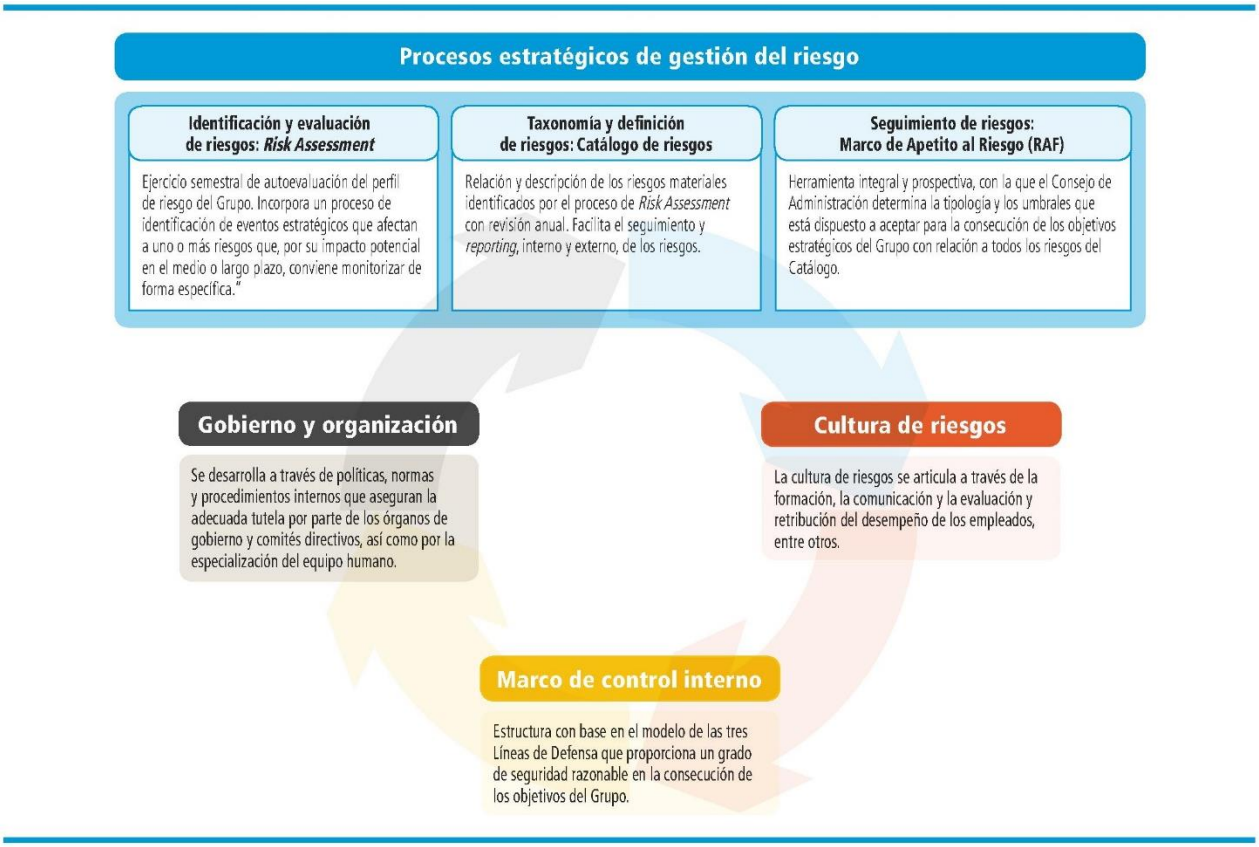
  Mitigantes: capacidad de implantación efectiva de iniciativas de gestión para mitigar la afectación sobre el perfil de riesgo por el deterioro del entorno económico ante un evento operacional extremo, como ha sucedido en el caso concreto de la COVID-19.

- **Fusión con Bankia (véase Nota 1.9)**

  La realización de la fusión no está garantizada o podría no ser eficaz ya que requiere diversas aprobaciones y autorizaciones administrativas preceptivas. Adicionalmente, debe considerarse que durante el proceso de fusión CaixaBank podría ser incapaz de integrar con éxito el negocio de Bankia desde una perspectiva operativa y también que, tras la fusión, podrían surgir pasivos y vicios ocultos o desconocidos. Todo ello podría impedir que los beneficios identificados al formular el proyecto común de fusión y hechos públicos se materialicen. Por último, el hecho de no ejecutar la fusión podría implicar ciertos costes, económicos y regulatorios, y, en su caso, reputacionales para las entidades participantes en la fusión, lo que podría afectar de manera material y adversa al valor de sus acciones y sus planes de expansión futuros, el negocio, las perspectivas, los resultados operativos, la situación financiera y los flujos de caja de esas entidades.

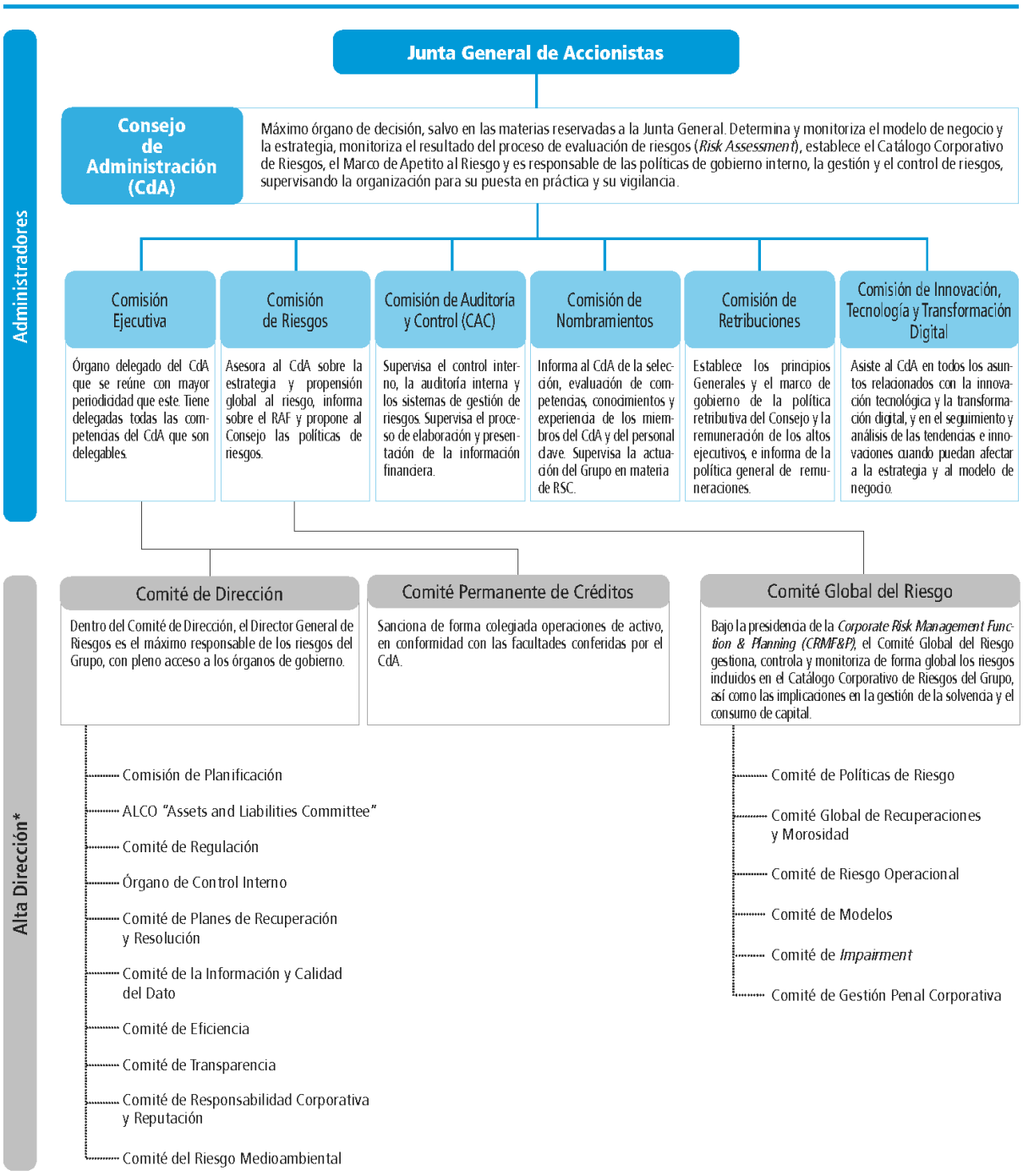
  Mitigantes: exitoso *track record* de CaixaBank en integraciones previas en las que ha conseguido materializar los ahorros y sinergias anunciados. Adicionalmente, la compatibilidad de los modelos de negocio de ambas entidades y un origen y unos valores corporativos compartidos, así como la sólida fortaleza financiera en solvencia y calidad de activo permiten afrontar con margen los riesgos de la fusión.

A continuación, y para facilitar una visión completa de la gestión y el control de riesgos, se describen los siguientes elementos centrales del marco de gestión del riesgo del Grupo:



3.2.1. Gobierno y Organización

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



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

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

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

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

3.2.2. Procesos estratégicos de gestión del riesgo

El Grupo dispone de un sistema de gobierno, gestión y control de los riesgos, entre cuyos elementos destacan los procesos estratégicos de gestión del riesgo. Su objetivo es la identificación, medición, seguimiento, control y *reporting* de los riesgos, por lo que constituyen uno de los pilares fundamentales de la estrategia para la gestión del riesgo.

El resultado de los procesos estratégicos se reporta, al menos anualmente, primero al Comité Global del Riesgo y a la Comisión de Riesgos en segunda instancia, para ser finalmente aprobado por el Consejo de Administración.

Evaluación de riesgos (Risk Assessment)

El Grupo realiza con periodicidad semestral un proceso de autoevaluación del riesgo, con el fin de:

- Identificar y evaluar los riesgos inherentes asumidos por el Grupo según el entorno y modelo de negocio.
- Realizar una autoevaluación de las capacidades de gestión, de control y de gobierno de los riesgos, como instrumento explícito que ayuda a detectar mejores prácticas y debilidades relativas en alguno de los riesgos.

El *Risk Assessment* es una de las principales fuentes de identificación de:

- **Riesgos emergentes**: riesgos cuya materialidad o importancia es creciente.
- **Eventos estratégicos**: acontecimientos más relevantes que pueden resultar en un impacto significativo para el Grupo a medio-largo plazo. Se consideran únicamente aquellos sucesos que no estén aún materializados ni formen parte del Catálogo, pero a los que la estrategia de la Entidad está expuesta por causas externas, si bien la severidad del posible impacto de dichos acontecimientos pueda mitigarse con la gestión.

Catálogo Corporativo de Riesgos

El Catálogo Corporativo de Riesgos es la relación de riesgos materiales del Grupo. Facilita el seguimiento y *reporting* interno y externo y está sujeto a revisión periódica, al menos, con frecuencia anual. En este proceso de actualización se evalúa también la materialidad de los riesgos emergentes previamente identificados en el proceso de *Risk Assessment*.

Las modificaciones más relevantes de la revisión de este año son:

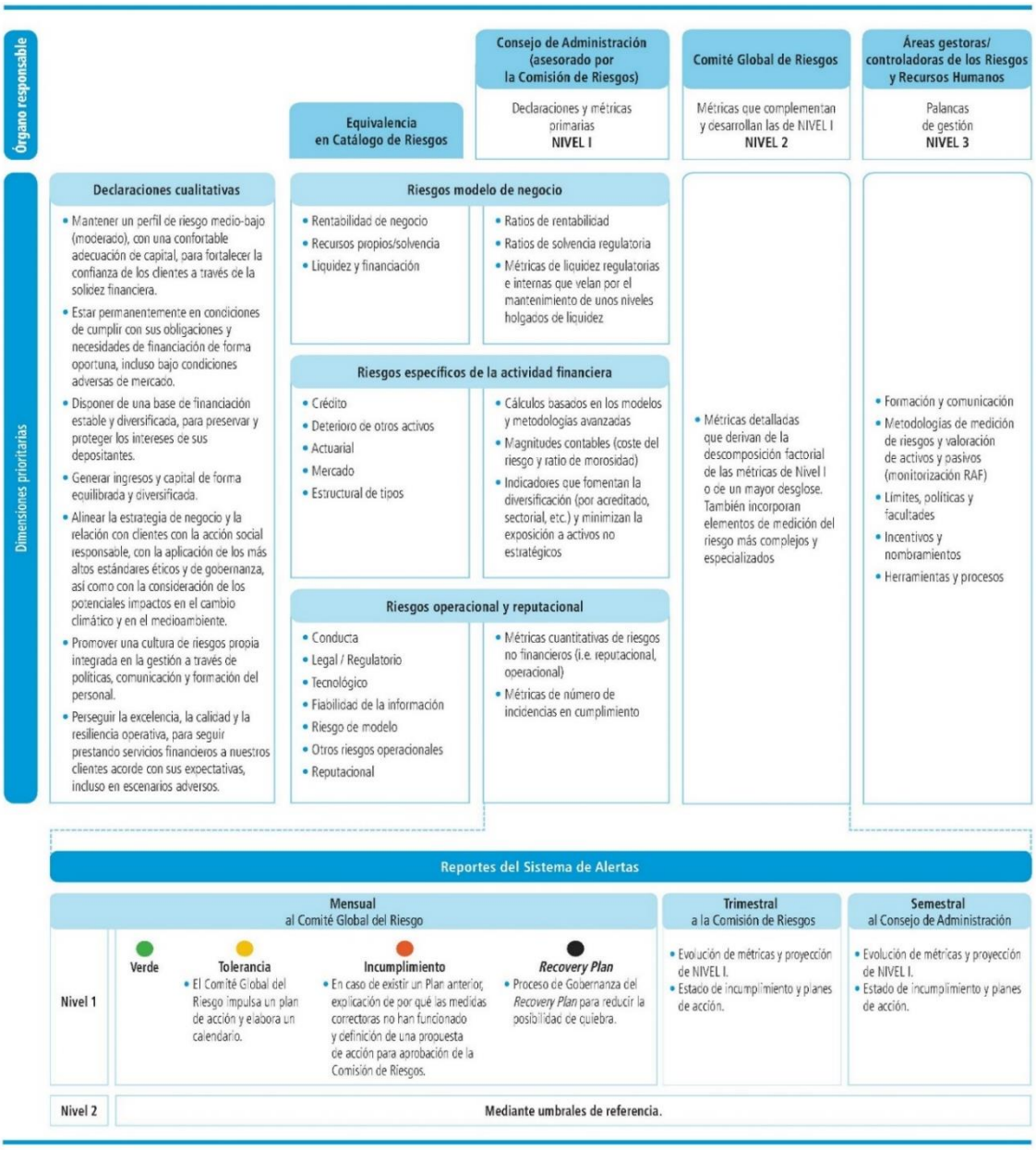
- La inclusión del riesgo de modelo para reflejar la relevancia de los modelos en los procesos de decisión del Grupo, así como la alineación con las recomendaciones del regulador y prácticas del sector.
- La ampliación del alcance del riesgo de fiabilidad de la información (previamente denominado fiabilidad de la información financiera) para cubrir tanto la información financiera como la no financiera.

A continuación, se presenta cada uno de los riesgos, su definición:

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

Marco de Apetito al Riesgo

El Marco de Apetito al Riesgo (en adelante, *Risk Appetite Framework* o "RAF") es una herramienta integral y prospectiva con la que el Consejo de Administración determina la tipología y los umbrales de riesgo (apetito al riesgo) que está dispuesto a aceptar para la consecución de los objetivos estratégicos del Grupo[1]. Estos objetivos quedan formalizados mediante las declaraciones cualitativas en relación con el apetito al riesgo, expresadas por el Consejo de Administración, y las métricas y umbrales que permiten el seguimiento del desarrollo de la actividad para los diferentes riesgos del Catálogo Corporativo.



[1] Cabe destacar que los objetivos no únicamente quedan reflejados mediante niveles de tolerancia al riesgo sino que además el RAF contempla declaraciones de mínimo apetito al riesgo como, por ejemplo, el seguimiento de riesgo fiscal como parte del riesgo legal recogido en el Catálogo Corporativo de Riesgos.

3.2.3. Cultura de Riesgos

Formación

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

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

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

FORMACIÓN Y CULTURA DE RIESGOS

CURSO	TÍTULO	COLECTIVO FORMADO	NÚMERO DE PERSONAS
Curso Básico de Riesgo Bancario *(quinta edición)*	Certificación Universitaria e nivel básico	No especialistas de la red comercial de oficinas y otros colectivos de d interés que puedan requerir un conocimiento básico de los criterios de riesgo de la organización para el desempeño de su trabajo	2.259 (acumulado)
Diploma de Postgrado en Análisis de Riesgo Bancario	Diploma universitario	Direcciones y subdirecciones de oficinas de la red comercial, y otros colectivos de interés que, por su función, puedan tener atribuciones en la concesión de operaciones de activo, o bien requieran de un conocimiento avanzado del riesgo	288 en 2020 (221 en curso) 5.156 (acumulado)
Formación especialista en riesgos para oficinas Agrobank	Especialidad	Empleados que componen la red de oficinas AgroBank	1.957 (acumulado)
Formación especialista en riesgos para oficinas BusinessBank	Especialidad	Empleados que componen la red de oficinas Businessbank	77 en 2020 354 (acumulado)
Formación especialista en riesgos para oficinas de Banca Privada	Especialidad	Empleados que componen la red de Banca Privada	552 (acumulado)
Formación nueva Ley de Contratos de Crédito Inmobiliario 5/2019 *(primera y segunda edición)*	Certificación Universitaria	Curso de actualización de la nueva ley 5/2019 dirigida a empleados que componen la red de Retail, Empresas y Riesgos	17.413 (acumulado)
Formación de Cumplimentación Documental y calidad del dato	Formación interna	Dirigida a todos los empleados para mejorar la sensibilización sobre aspectos de riesgos como la integridad documental y calidad de los datos introducidos en los sistemas	22.900

Comunicación

La difusión de la cultura corporativa de riesgos es un elemento esencial para el mantenimiento de un marco robusto y coherente alineado con el perfil de riesgos del Grupo. En este sentido, cabe destacar la creación del proyecto de Cultura de Riesgos con el objetivo de difundir la cultura de riesgos a toda la Entidad. En el marco de este proyecto, se han llevado a cabo diferentes acciones de divulgación de la cultura de riesgos dirigidas a todos los empleados de CaixaBank mediante la publicación en la intranet, entre otros, de noticias relacionadas con proyectos de riesgos.

Adicionalmente, las intranets corporativas de riesgos (Empresas y Retail) constituyen un entorno dinámico de comunicación directa de las principales novedades del entorno de riesgos. Destacan sus contenidos sobre actualidad, información institucional, sectorial, formación y preguntas frecuentes.

Evaluación y retribución del desempeño

El Grupo vela por que la motivación de sus empleados sea coherente con la cultura de riesgos y con el cumplimiento de los niveles de riesgo que el Consejo está dispuesto a asumir.

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

3.2.4. Marco de Control Interno

El marco de control interno es el conjunto de estrategias, políticas, sistemas y procedimientos que existen en el Grupo CaixaBank para garantizar una gestión prudente del negocio y una operativa eficaz y eficiente. Se realiza a través de:

- una adecuada identificación, medición y mitigación de los riesgos a los que el Grupo está o puede estar expuesto,
- la existencia de información financiera y no financiera completa, pertinente, fiable y oportuna,
- la adopción de procedimientos administrativos y contables sólidos y
- el cumplimiento de la normativa y requisitos en materia de supervisión, de los códigos deontológicos y de las políticas, procesos y normas internas.

Está integrado en el sistema de gobierno interno del Grupo, alineado con el modelo de negocio y es acorde con: i) la normativa aplicable a las entidades financieras; ii) las Directrices de Gobierno Interno de la EBA de 21 de marzo de 2018, las cuales desarrollan los requerimientos de gobierno interno establecidos en la Directiva 2013/36/EU del Parlamento Europeo; iii) las recomendaciones de la CNMV sobre esta materia y iv) otras directrices sobre funciones de control aplicables a entidades financieras.

Las líneas directrices del marco de control interno del Grupo están recogidas en la Política corporativa de Control Interno y se configuran en línea con las directrices de los reguladores y las mejores prácticas del sector sobre la base del "modelo de tres líneas de defensa".

Primera línea de defensa

Formada por las líneas de negocio (junto con las áreas que les prestan soporte) que originan la exposición a los riesgos del Grupo en el ejercicio de su actividad. Asumen riesgos teniendo en cuenta el apetito al riesgo del banco, los límites de riesgo autorizados y las políticas, procedimientos existentes, y forma parte de su responsabilidad el gestionar estos riesgos. Son responsables, por tanto, de desarrollar e implementar procesos y mecanismos de control para asegurar que se identifican, gestionan, miden, controlan, mitigan y reportan los principales riesgos que originan con sus actividades.

La forma en que las líneas de negocio ejecutan sus responsabilidades debe reflejar la cultura de riesgo actual del Grupo, promovida por el Consejo de Administración de CaixaBank.

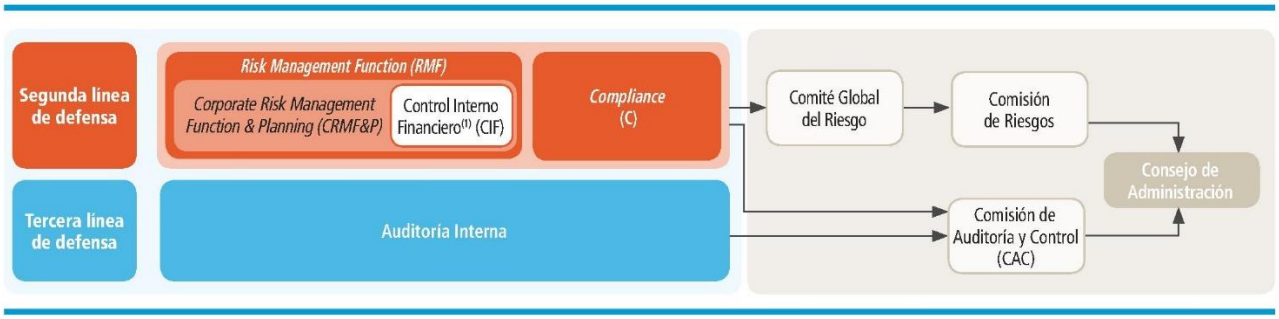
Estas funciones pueden estar integradas en las propias unidades de negocio y soporte al negocio. No obstante, cuando el nivel de complejidad o intensidad así lo requieren, se establecen unidades de control específicas, dotadas de mayor especialización, para asegurar un nivel adecuado de control de los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

Segunda línea de defensa

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

- El establecimiento de políticas de gestión y control de los riesgos, en coordinación con la primera línea de defensa, evaluando su cumplimiento posterior.
- La identificación, medición y seguimiento de los riesgos (incluyendo los emergentes), contribuyendo a la definición e implantación de indicadores de riesgo alineados con el RAF, así como de controles que permitan el cumplimiento de la normativa externa e interna en el ámbito de gestión y control de los riesgos.
- El seguimiento periódico de la efectividad de los indicadores y controles de primera línea de defensa, así como de indicadores y controles propios de la segunda línea de defensa.
- El seguimiento de las debilidades de control identificadas, así como del establecimiento e implantación de los planes de acción para remediarlas.
- La emisión de una opinión sobre la adecuación del entorno de control de los riesgos.

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



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

La segunda línea de defensa se distribuye entre la *Risk Management Function* y *Compliance*.

- *Risk Management Function* (RMF)

  La RMF, coordinada por la Dirección Ejecutiva de *Corporate Risk Management Function & Planning* (CRMF&P), además de realizar la identificación, definición de límites de asunción, medición, seguimiento, gestión y *reporting* de los riesgos bajo su ámbito de competencia, i) vela por que todos los riesgos a los que el Grupo está o puede estar expuesto sean identificados, evaluados, monitorizados y controlados adecuadamente; ii) proporciona a los Órganos de Gobierno una visión agregada de todos los riesgos a los que el Grupo está o puede estar expuesto; iii) realiza el seguimiento del cumplimiento del apetito al riesgo aprobado por el Consejo de Administración y vela por que se traduzca en límites de riesgo específicos, y iv) realiza el seguimiento de las actividades generadoras de riesgos, evaluando su ajuste a la tolerancia al riesgo aprobada y asegurando la planificación prospectiva de las correspondientes necesidades de capital y liquidez en circunstancias normales y adversas.

  La CRMF&P incluye la función de gestión y control del riesgo de los modelos utilizados tanto a efectos de gestión interna como de carácter regulatorio. La unidad de Validación Interna, siguiendo las directrices fijadas en el marco de gestión y control del riesgo de modelo, lleva a cabo los controles y actividades necesarios para, de forma alineada con las exigencias normativas de las distintas autoridades de supervisión, emitir una opinión técnica independiente sobre los modelos internos garantizando que estos i) se construyen bajo los requisitos mínimos establecidos en las normas; ii) están implantados y se utilizan de forma efectiva; iii) producen resultados para su utilización en los diferentes procesos de gestión y, en especial, en los procesos de cálculo de capital regulatorio o cálculo de provisiones; iv) cuentan con entornos de control y tecnológicos apropiados, y v) disponen de una gobernanza adecuada asociada al proceso de cambios.

  Completa la RMF el departamento de Control Interno Financiero (ubicado jerárquicamente en la Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de Gestión y Capital) que, con dependencia funcional de la CRMF&P, asume las funciones de segunda línea de defensa de los riesgos de i) Rentabilidad de Negocio; ii) Recursos propios / Solvencia; iii) Deterioro de otros activos, y iv) Fiabilidad de la información.

- *Compliance*

  La función de *Compliance* es responsable de asegurar que el Grupo opera con integridad y cumplimiento de la regulación, la normativa interna y las normas de conducta aplicables. Asimismo, realiza la gestión, seguimiento y control del riesgo de cumplimiento, que engloba los riesgos de Conducta, Legal/Regulatorio y Reputacional.

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

  El modelo de supervisión de *Compliance* se basa en cuatro palancas principales de gestión: i) definición y mantenimiento de una taxonomía detallada de riesgos en cada ámbito de actuación; ii) Plan anual de Cumplimiento, dónde se determinan las actividades de supervisión y de revisión de procedimientos con un enfoque basado en riesgo; iii) seguimiento de *Gaps* (deficiencias de control o incumplimientos de normativas) identificados y de los Planes de Acción para la mitigación de las

debilidades detectadas, sobre los que se realiza un seguimiento periódico; iv) *reporting* y escalado de la información relevante, seguimiento de inspecciones o deficiencias en el ámbito de *Compliance*.

Asimismo, la función de *Compliance* realiza actividades de asesoramiento sobre las materias de su competencia, y lleva a cabo acciones de fomento de la cultura de *Compliance* en toda la organización, a través del rediseño de procesos basados en la tecnología, planes de sensibilización y comunicación a toda la organización y acciones de formación, (plan de formación regulatoria obligatoria yvinculada al bonus anual). Adicionalmente, vela por las buenas prácticas en materia de integridad y normas de conducta, para lo que dispone, entre otros medios del canal confidencial de consultas y denuncias.

Tercera línea de defensa

Auditoría Interna actúa como tercera línea de defensa supervisando las actuaciones de la primera y segunda línea.

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

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

- La eficacia y eficiencia de los Sistemas de Control Interno para la mitigación de los riesgos asociados a las actividades del Grupo.
- El cumplimiento de la legislación vigente, con especial atención a los requerimientos de los Organismos Supervisores y la adecuada aplicación de los marcos de gestión global y apetito al riesgo definidos.
- El cumplimiento de las políticas y normativas internas, y la alineación con las mejores prácticas y buenos usos sectoriales, para un adecuado Gobierno Interno del Grupo.
- La fiabilidad e integridad de la información financiera y operativa, incluyendo la efectividad de los sistemas de control establecidos, entre los que se incluyen los referidos tanto a la información financiera (SCIIF) como a la no financiera (SCIINF).

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

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

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

3.3. Riesgos de modelo de negocio

3.3.1. Riesgo de rentabilidad de negocio

El riesgo de rentabilidad de negocio se refiere a la obtención de resultados inferiores a las expectativas del mercado o a los objetivos del Grupo que impidan, en última instancia, alcanzar un nivel de rentabilidad sostenible por encima del coste del capital.

Los objetivos de rentabilidad, soportados por un proceso de planificación financiera y de seguimiento, se definen en el Plan Estratégico del Grupo, a tres años, y se concretan anualmente en el presupuesto del Grupo y en los retos de la Red comercial.

El Grupo dispone de una Política corporativa de gestión del riesgo de Rentabilidad de Negocio. La gestión de dicho riesgo se fundamenta en cuatro visiones de gestión:

- Visión Grupo: la rentabilidad global agregada a nivel Grupo CaixaBank.
- Visión Negocios / Territorios: la rentabilidad de los negocios/territorios.
  - Visión Financiero-Contable: la rentabilidad de los distintos negocios corporativos.
  - Visión Comercial-Gestión: la rentabilidad de la gestión de la red comercial de CaixaBank.
- Visión *Pricing*: la rentabilidad a partir de la fijación de precios de productos y servicios de CaixaBank.
- Visión Proyecto: la rentabilidad de los proyectos relevantes del Grupo.

La estrategia de gestión del riesgo de Rentabilidad de Negocio está estrechamente integrada con la estrategia de gestión de la solvencia y de la liquidez del Grupo y se apoya en los procesos estratégicos de riesgos (Catálogo Corporativo de Riesgos, Risk Assessment y RAF).

3.3.2. Riesgo de recursos propios y solvencia

El riesgo de recursos propios y solvencia responde a la potencial restricción de la capacidad del Grupo para adaptar su volumen de recursos propios a las exigencias normativas o a la modificación de su perfil de riesgo.

El Grupo tiene como objetivo mantener un perfil de riesgo medio-bajo y una confortable adecuación de capital, para fortalecer su posición. La adecuación de capital para cubrir eventuales pérdidas inesperadas se mide desde dos perspectivas y metodologías diferentes: el capital regulatorio y el capital económico.

El capital regulatorio de las entidades financieras está regulado por el Reglamento 575/2013 (CRR) y la Directiva 2013/36/UE del Parlamento Europeo y del Consejo (CRD 4) que incorporaron el marco normativo de Basilea III (BIS III) en la Unión Europea. Mientras que la CRR fue de aplicación directa en España, la CRD 4 se transpuso a la normativa española mediante la Ley 10/2014 de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito y su posterior desarrollo reglamentario mediante el Real Decreto 84/2015 y la Circular 2/2016 de Banco de España. El capital regulatorio es la métrica requerida por los reguladores y utilizada por analistas e inversores para comparar entre entidades financieras. Asimismo, con posterioridad a la transposición legal europea de 2013, el Comité de Basilea y otros organismos competentes han publicado normas y documentos adicionales, con nuevas especificaciones en el cálculo de recursos propios. Esto conlleva un estado de permanente desarrollo, por lo cual el Grupo va adaptando continuamente los procesos y los sistemas para asegurar que el cálculo del consumo de capital y de las deducciones de recursos propios esté totalmente alineado con los nuevos requerimientos establecidos.

En 2016 se inició un proceso de modificación de la CRR y la CRD 4 que llevó a la entrada en vigor, en 2019 de la CRR 2 y la CRD 5. La aplicabilidad generalizada de la CRR 2 está prevista para junio de 2021.

Por su parte, el capital económico mide con criterio interno los recursos propios disponibles y los requerimientos de capital por el conjunto de riesgos derivados de su actividad. Esta medida complementa la visión reguladora de la solvencia y permite una mejor aproximación al perfil de riesgo que asume el Grupo al incorporar riesgos no considerados, o parcialmente considerados, en las exigencias regulatorias. Esta visión se utiliza para i) la autoevaluación de capital, siendo objeto de presentación y revisión periódica en los órganos correspondientes del Grupo; ii) como herramienta de control y seguimiento; iii) planificación de riesgos y iii) calcular la Rentabilidad Ajustada al Riesgo (RAR) y el *Pricing*. A diferencia del capital regulatorio, el capital económico es siempre una estimación propia que se ajusta en función del nivel de tolerancia al riesgo, volumen y tipo de actividad.

Además de los riesgos ya contemplados en el Pilar I (riesgo de crédito, de mercado y operacional), se adicionan otros también incluidos en el Catálogo Corporativo de Riesgos (por ejemplo, el riesgo estructural de tipo de interés, liquidez, negocio o actuarial.

Adicionalmente, el régimen bajo la Directiva 2014/59/UE (BRRD) y el Reglamento 806/2014/UE (SRM) del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se establece un marco para la reestructuración y la resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión, que se ha implementado en España a través de la Ley 11/2015 y el Real Decreto 1012/2015, prescribe que los bancos deberán tener un nivel mínimo de capital y pasivos elegibles (MREL). Con la aplicación de esta reforma normativa, el requerimiento MREL se expresa en porcentaje sobre los activos ponderados por riesgo y sobre la exposición para el cálculo de la ratio de apalancamiento.

El Grupo dispone de una Política corporativa de gestión del riesgo de recursos propios y solvencia que abarca un concepto de recursos propios en sentido amplio, incluyendo tanto los recursos propios computables bajo normativa prudencial como los instrumentos elegibles a efectos de la cobertura de los requerimientos mínimos de MREL, y tiene como finalidad establecer los principios sobre los que se determinan los objetivos de capital en el Grupo, así como asentar unas directrices comunes en relación con el seguimiento, control y gestión de los recursos propios que permitan, entre otros, mitigar este riesgo. Asimismo, los principales procesos que componen la gestión y control del riesgo de solvencia y recursos propios son los siguientes: i) medición continua y *reporting* interno

y externo del capital regulatorio y del capital económico a través de métricas relevantes; ii) planificación del capital en diferentes escenarios (normalizados y de estrés, incluyendo ICAAP, EBA *Stress Test* y *Recovery Plan*), integrada en el proceso de planificación financiera corporativa, que incluye la proyección del balance, la cuenta de resultados, los requerimientos de capital y los recursos propios y la solvencia del Grupo. Todo ello acompañado de una monitorización de la normativa de capital aplicable en la actualidad y en los próximos años.

Para más información sobre la gestión del riesgo de recursos propios y solvencia véase la Nota 4 - Gestión de la Solvencia.

3.3.3. Riesgo de liquidez y financiación

Descripción general

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

El Grupo gestiona este riesgo con el objetivo de mantener unos niveles de liquidez que permitan atender de forma holgada los compromisos de pago y que no puedan perjudicar la actividad inversora por falta de fondos prestables manteniéndose, en todo momento, dentro del Marco de Apetito al Riesgo (RAF). Los principios estratégicos para cumplir el objetivo de gestión de liquidez son:

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

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

- Identificación de los riesgos de liquidez relevantes para el Grupo y sus unidades de gestión de liquidez;
- Formulación de los principios estratégicos que el Grupo debe seguir en la gestión de cada uno de dichos riesgos;
- Delimitación de métricas relevantes para cada uno de estos riesgos;
- Fijación de umbrales de apetito, tolerancia, límite y, en su caso, *recovery*, en el RAF;
- Establecimiento de procedimientos de gestión y control para cada uno de estos riesgos, que incluyen mecanismos de monitorización sistemática interna y externa;
- Definición de un marco de stress testing y un Plan de Contingencia de Liquidez, que permite garantizar la gestión del riesgo de liquidez en situaciones de crisis moderada y grave;
- Y un marco de los Planes de Recuperación, donde se formulan escenarios y medidas para una situación de mayor estrés.

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

Mitigación del riesgo de liquidez

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

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

- Delegación de la Junta General de Accionistas o, en su caso, del Consejo de Administración para emitir, dependiendo de la naturaleza del tipo de instrumento.
- Disponibilidad de varias líneas abiertas con i) el ICO, bajo líneas de crédito – mediación, ii) el Banco Europeo de Inversiones (BEI) y iii) el *Council of Europe Development Bank* (CEB). Adicionalmente, se dispone de Instrumentos de financiación con el BCE para el que se tienen depositadas una serie de garantías que permiten obtener liquidez de forma inmediata:

DISPONIBLE EN PÓLIZA DE CRÉDITO BCE
(Millones de euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Valor garantías entregadas como colateral	**72.139**	**51.455**	**53.652**
CaixaBank	66.498	46.001	46.698
BPI	5.641	5.454	6.954
Dispuesto	**(49.725)**	**(12.934)**	**(28.183)**
TLTRO II – CaixaBank		(3.409)	(26.819)
TLTRO III – CaixaBank *	(45.305)	(8.145)	
TLTRO II – BPI		(500)	(1.364)
TLTRO III – BPI *	(4.420)	(880)	
Intereses de garantías dispuestas	**122**	**49**	**279**
Intereses de garantías dispuestas - CaixaBank	122	44	268
Intereses de garantías dispuestas - BPI		6	11
TOTAL SALDO DISPONIBLE EN PÓLIZA BCE	**22.536**	**38.571**	**25.748**

(*) Los intereses devengados de la financiación tomada de TLTRO III a 31 de diciembre de 2020 son de 288 millones de euros. Estos intereses se calculan para cada operación de esta serie y refleja la estimación del Grupo en el reconocimiento inicial respecto el monto de interés final a cobrar a su vencimiento específico, tomando en consideración hipótesis específicas de cumplimiento de volúmenes elegibles. El valor "intereses de garantías dispuestas" es el cálculo que realiza el Banco de España para la valoración de las garantías dispuestas en póliza. En el cálculo del disponible en póliza de 31 de diciembre de 2020 Banco de Portugal no computa los intereses de las garantías dispuestas.

En las operaciones de financiación de política monetaria de duración determinada TLTRO III existen unos tipos de interés de financiación preferencial condicionados al cumplimiento de variaciones del crédito admisible durante periodos determinados. Hay dos periodos en los que está cercana su finalización (del 1 de abril de 2019 al 31 de marzo de 2021 y 1 de marzo de 2020 al 31 de marzo de 2021) para los que se han producido crecimientos superiores al umbral requerido. En el periodo iniciado recientemente (que abarca del 1 de octubre de 2020 al 31 de diciembre de 2021) se espera crecer asimismo por encima del umbral establecido para obtener el tipo preferencial.

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

CAPACIDAD DE EMISIÓN DE DEUDA- 31-12-2020
(Millones de euros)

	CAPACIDAD TOTAL DE EMISIÓN	TOTAL EMITIDO
Programa de Pagarés (CNMV 09-07-2020) CaixaBank (1)	1.000	0
Programa de Renta fija (CNMV 09-07-2020) CaixaBank	15.000	0
Programa EMTN ("Euro Medium Term Note") CaixaBank (Irlanda 23-04-2020)	25.000	14.629
Programa EMTN ("Euro Medium Term Note") BPI (Luxemburgo 21-07-2020)	7.000	1.025
Programa ECP ("Euro Commercial Paper") CaixaBank (Irlanda 15-12-2020)	3.000	650
Programa de Mortgage Covered Bonds de BPI (CMVM Portugal 02-07-2020)	9.000	7.300
Programa Obrigações sobre o Sector Público de BPI (CMVM Portugal 20-08-2020)	2.000	600

(1) Programa ampliable a 3.000 millones de euros

- Capacidad de emisión de títulos garantizados

CAPACIDAD DE EMISIÓN DE CÉDULAS - 31-12-2020
(Millones de euros)

	CAPACIDAD DE EMISIÓN	TOTAL EMITIDO
Cédulas hipotecarias	3.063	48.233
Cédulas territoriales	5.159	3.500

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

Situación de liquidez

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

ACTIVOS LÍQUIDOS *
(Millones de euros)

	31-12-2020		31-12-2019		31-12-2018	
	VALOR DE MERCADO	IMPORTE PONDERADO APLICABLE	VALOR DE MERCADO	IMPORTE PONDERADO APLICABLE	VALOR DE MERCADO	IMPORTE PONDERADO APLICABLE
Activos Level 1	94.315	94.280	53.098	53.021	54.841	54.771
Activos Level 2A	344	292	42	36	51	43
Activos Level 2B	1.590	795	3.670	1.960	4.308	2.279
TOTAL ACTIVOS LÍQUIDOS DE ALTA CALIDAD (HQLAS) (1)	**96.249**	**95.367**	**56.810**	**55.017**	**59.200**	**57.093**
Activos disponibles en póliza no considerados HQLAS		19.084		34.410		22.437
TOTAL ACTIVOS LIQUIDOS		**114.451**		**89.427**		**79.530**

(*) Activos afectos para el cálculo de la ratio LCR (*Liquidity Coverage Ratio*). Corresponde a activos disponibles de elevada calidad para hacer frente a las necesidades de liquidez en un horizonte de 30 días bajo un escenario de estrés.

A continuación, se presentan las ratios de liquidez y financiación para el Grupo:

RATIOS LCR Y NSFR
(Millones de euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Activos líquidos de alta calidad – HQLAs (numerador)	95.367	55.017	57.093
Salidas de efectivo netas totales (denominador)	34.576	30.700	28.602
Salidas de efectivo	42.496	36.630	33.819
Entradas de efectivo	7.920	5.931	5.217
RATIO LCR (COEFICIENTE DE COBERTURA DE LIQUIDEZ) (%) (1)	**276%**	**179%**	**200%**
RATIO NSFR (NET STABLE FUNDING RATIO) (%) (2)	**145%**	**129%**	**117%**

(1) LCR: ratio regulatoria cuyo objetivo es el mantenimiento de un adecuado nivel de activos disponibles de alta calidad para hacer frente a las necesidades de liquidez en un horizonte de 30 días, bajo un escenario de estrés que considera una crisis combinada del sistema financiero y de nombre.
Según el Reglamento Delegado (UE) 2015/61 de la Comisión, de 10 de octubre de 2014 (y su modificación en el Reglamento Delegado (UE) 2018/1620 de julio de 2018), por el que se completa el Reglamento (UE) nº 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que atañe al requisito de cobertura de liquidez aplicable a las entidades de crédito. El límite regulatorio de la ratio LCR es del 100%.

(2) NSFR - Ratio regulatoria de estructura de balance que mide la relación entre la cantidad de financiación estable disponible (ASF) y la cantidad de financiación estable requerida (RSF). La financiación estable disponible se define como la proporción de los recursos propios y ajenos que cabe esperar que sean estables durante el horizonte temporal considerado de un año. La cantidad de financiación estable requerida por una institución se define en función de las características de liquidez y vencimientos residuales de sus diversos activos y de sus posiciones de balance.
Cálculos de 31-12-2020 y 31-12-2019 aplicando los criterios regulatorios establecidos en el Reglamento (UE) 2019/876 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2019, que entra en vigor en junio de 2021. Los cálculos anteriores siguen los criterios establecidos por Basilea. El límite regulatorio establecido para la ratio NSFR es del 100% a partir de junio de 2021.

A continuación, se presentan los principales ratings de calificación crediticia:

RATING DE CALIFICACIÓN CREDITICIA CAIXABANK

	DEUDA A LARGO PLAZO	DEUDA A CORTO PLAZO	PERSPECTIVA	DEUDA SENIOR PREFERENTE	FECHA DE EVALUACIÓN	CÉDULAS HIPOTECARIAS
S&P Global Ratings	BBB+	A-2	Estable	BBB+	23-09-2020	AA
Fitch Ratings	BBB+	F2	Negativa	A-	29-09-2020	
Moody's Investors Service	Baa1	P-2	Estable	Baa1	22-09-2020	Aa1
DBRS Morningstar	A	R-1(low)	Estable	A	30-03-2020	AAA

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

SENSIBILIDAD DE LA LIQUIDEZ A VARIACIONES EN LA CALIFICACIÓN CREDITICIA

(Millones de euros)

	REBAJA DE 1 ESCALÓN	REBAJA DE 2 ESCALONES	REBAJA DE 3 ESCALONES
Operaciones de productos derivados / repos (contratos CSA / GMRA / GMSLA) (*)	0	6	6
Depósitos tomados con entidades de crédito (*)	0	667	667

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

Asset encumbrance – activos recibidos y entregados en garantía

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

ACTIVOS QUE GARANTIZAN OPERACIONES DE FINANCIACIÓN Y ACTIVOS LIBRES DE CARGA

(Millones de euros)

	31-12-2020		31-12-2019		31-12-2018	
	VALOR EN LIBROS DE ACTIVOS COMPROME-TIDOS	VALOR EN LIBROS DE ACTIVOS NO COMPROME-TIDOS	VALOR EN LIBROS DE ACTIVOS COMPROME-TIDOS	VALOR EN LIBROS DE ACTIVOS NO COMPROME-TIDOS	VALOR EN LIBROS DE ACTIVOS COMPROME-TIDOS	VALOR EN LIBROS DE ACTIVOS NO COMPROME-TIDOS
Instrumentos de patrimonio	0	1.849	0	3.063	0	4.144
Valores representativos de deuda *	8.040	35.377	5.248	28.887	8.314	27.969
de los cuales: bonos garantizados	*6*	*3*	*2*	*9*	*5*	*4*
de los cuales: bonos de titulización de activos	*0*	*70*	*0*	*92*	*0*	*0*
de los cuales: emitidas por Administraciones Públicas	*6.802*	*31.152*	*4.584*	*24.161*	*7.222*	*24.564*
de los cuales: emitidas por sociedades financieras	*910*	*1.451*	*417*	*1.396*	*906*	*1.272*
de los cuales: emitidas por sociedades no financieras	*323*	*2.701*	*245*	*3.228*	*181*	*2.129*
Otros activos **	90.339	249.081	54.217	236.942	74.123	221.102
de los cuales: préstamos y partidas a cobrar	*84.841*	*207.968*	*49.146*	*191.368*	*69.543*	*173.810*
TOTAL	**98.379**	**286.307**	**59.465**	**268.892**	**82.437**	**253.215**

(*) Principalmente corresponde a activos cedidos en operativa de cesión temporal de activos y de operaciones de financiación del BCE.
(**) Principalmente corresponde a activos aportados como garantía de bonos de titulización, cédulas hipotecarias y territoriales. Estas emisiones se utilizan principalmente en operativa de emisiones a mercado y como garantía en operaciones de financiación del BCE.

A continuación, se detallan los activos recibidos en garantía, segregando los que se encuentran libres de carga de aquellos que están comprometidos garantizando operaciones de financiación:

ACTIVOS QUE GARANTIZAN OPERACIONES DE FINANCIACIÓN Y ACTIVOS LIBRES DE CARGA

(Millones de euros)

	31-12-2020		31-12-2019		31-12-2018	
	VR DE ACTIVOS COMPROMETIDOS	VR DE ACTIVOS NO COMPROMETIDOS	VR DE ACTIVOS COMPROMETIDOS	VR DE ACTIVOS NO COMPROMETIDOS	VR DE ACTIVOS COMPROMETIDOS	VR DE ACTIVOS NO COMPROMETIDOS
Colateral recibido *	2.631	13.573	1.790	15.841	2.097	13.323
Instrumentos de patrimonio	0	0	0	0	0	0
Valores representativos de deuda	2.627	12.240	1.780	14.737	2.085	11.977
Otras garantías recibidas	5	1.333	10	1.103	12	1.346
Valores representativos de deuda propios distintos de bonos garantizados o bonos de titulización de activos propios **	0	249	0	12	0	251
Bonos garantizados y de titulización de activos propios emitidos y no pignorados ***	0	25.815	0	53.787	0	42.821
TOTAL	**2.631**	**39.637**	**1.790**	**69.640**	**2.097**	**56.395**

(*) Principalmente corresponde a activos recibidos en operativa de adquisición temporal de activos, operaciones de préstamo de valores y garantías recibidas por derivados.
(**) Autocartera de deuda senior.
(***) Corresponde a autocartera emitida de titulizaciones y covered bonds (hipotecario / sector público).
VR: Valor razonable

A continuación, se recoge la ratio de activos colateralizados:

RATIO DE ACTIVOS COLATERALIZADOS

(Millones de euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Activos y colateral recibido comprometido ("numerador")	**101.010**	**61.255**	**84.534**
Valores representativos de deuda	10.667	7.027	10.399
Préstamos y partidas a cobrar	84.846	49.156	69.555
Otros activos	5.498	5.071	4.580
Total activos + Total activos recibidos ("denominador")	**400.891**	**345.988**	**351.071**
Instrumentos de patrimonio	1.849	3.063	4.144
Valores representativos de deuda	58.285	50.652	50.345
Inversión crediticia	292.814	240.524	243.364
Otros activos	47.944	51.748	53.218
RATIO ACTIVOS COLATERALIZADOS	**25,20%**	**17,70%**	**24,08%**

Durante el año 2020, la ratio de activos colateralizados ha aumentado con respecto a la ratio de 2019, con un incremento de la ratio de 7,50 puntos porcentuales debido principalmente al mayor *encumbrance* por póliza dispuesta (apelación a TLTRO III).

A continuación, se recoge la relación entre los pasivos garantizados y los activos que los garantizan:

PASIVOS GARANTIZADOS

(Millones de euros)

	31-12-2020		31-12-2019		31-12-2018	
	PASIVOS CUBIERTOS, PASIVOS CONTINGENTES O TÍTULOS CEDIDOS	ACTIVOS, GARANTÍAS RECIBIDAS Y AUTOCARTERA EMITIDA *	PASIVOS CUBIERTOS, PASIVOS CONTINGENTES O TÍTULOS CEDIDOS	ACTIVOS, GARANTÍAS RECIBIDAS Y AUTOCARTERA EMITIDA *	PASIVOS CUBIERTOS, PASIVOS CONTINGENTES O TÍTULOS CEDIDOS	ACTIVOS, GARANTÍAS RECIBIDAS Y AUTOCARTERA EMITIDA *
Pasivos financieros	81.018	96.135	49.543	57.063	69.819	81.472
Derivados	6.216	6.491	5.653	5.945	5.197	5.592
Depósitos	58.621	70.457	26.281	30.322	45.517	51.321
Emisiones	16.181	19.187	17.609	20.796	19.105	24.559
Otras fuentes de cargas	4.379	4.876	3.861	4.192	2.697	3.062
TOTAL	**85.397**	**101.011**	**53.404**	**61.255**	**72.517**	**84.534**

(*) Excepto cédulas y bonos de titulización comprometidos

Plazo residual de las operaciones

A continuación, se presenta el detalle por plazos de vencimientos contractuales de los saldos sin tener en cuenta, en su caso, los ajustes por valoración ni las correcciones de valor, de determinados epígrafes del balance, en un escenario de condiciones de normalidad de mercados:

PLAZO RESIDUAL DE LAS OPERACIONES - 31-12-2020

(Millones de euros)

	A LA VISTA	<3 MESES	3-12 MESES	1-5 AÑOS	> 5 AÑOS	TOTAL
Interbancario activo	96	53.492	2.328	2.514	5	58.435
Préstamos y anticipos - Clientela	1.041	16.403	40.842	91.521	81.115	230.922
Valores representativos de deuda	0	2.062	7.078	21.459	9.297	39.896
AF afectos al negocio asegurador - Valores representativos de deuda		598	544	947	724	2.813
TOTAL ACTIVO	**1.137**	**71.957**	**50.248**	**115.494**	**90.417**	**329.253**
Interbancario activo	1	5.575	2.520	51.999	316	60.411
PF - Depósitos de la Clientela	17.606	36.810	55.305	60.397	72.489	242.607
PF - Valores representativos de deuda emitidos	0	2.558	1.352	24.186	10.090	38.186
Pasivos afectos al negocio asegurador		298	548	2.307	1.200	4.353
TOTAL PASIVO	**17.607**	**44.943**	**59.177**	**136.582**	**82.895**	**341.204**
De los que emisiones mayoristas netas de autocartera y multicedentes	*0*	*2.541*	*100*	*16.329*	*16.040*	*35.010*
De los que otros pasivos financieros por arrendamiento operativo	*0*	*0*	*14*	*120*	*1.334*	*1.468*
Disponibles por terceros	0	3.685	11.527	28.750	34.537	78.499

AF: Activos financieros; PF: Pasivos Financieros

Los vencimientos de las operaciones se proyectan en función de su plazo contractual y residual, sin considerar ninguna hipótesis de renovación de los activos o pasivos. En el caso de cuentas a la vista, sin un vencimiento contractual definido, se aplican los modelos internos de comportamiento de la Entidad. Con el fin de evaluar el gap negativo en el corto plazo hay que considerar los siguientes aspectos:

- El Grupo dispone de una financiación minorista elevada, estable y de renovación probable.
- Existen garantías adicionales disponibles con el Banco Central Europeo y capacidad de generar nuevos depósitos instrumentalizados mediante la titulización de activos y la emisión de cédulas hipotecarias o territoriales.

El cálculo no considera hipótesis de crecimiento, por lo que se ignoran las estrategias internas de captación neta de liquidez, especialmente importante en el mercado minorista. Asimismo, tampoco se contempla la monetización de los activos líquidos disponibles.

En relación con las emisiones, las políticas del Grupo tienen en cuenta una distribución equilibrada de los vencimientos, evitando su concentración y llevando a cabo una diversificación en los instrumentos de financiación. Adicionalmente, la dependencia del Grupo de los mercados mayoristas es reducida.

3.4. Riesgos específicos de la actividad financiera

3.4.1. Riesgo de crédito

Descripción general

El riesgo de crédito corresponde a la pérdida de valor de los activos del Grupo frente a un cliente o contrapartida, por el deterioro de la capacidad de dicho cliente o contrapartida para hacer frente a sus compromisos con el Grupo. Es el más significativo de la actividad financiera del Grupo, basada en la comercialización bancaria y aseguradora, la operativa de tesorería y la participación a largo plazo en el capital de instrumentos de patrimonio.

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

EXPOSICIÓN MÁXIMA AL RIESGO DE CRÉDITO
(Millones de euros)

	31-12-2020		31-12-2019		31-12-2018	
	EXPOSICIÓN MÁXIMA AL RIESGO DE CRÉDITO	COBERTURA	EXPOSICIÓN MÁXIMA AL RIESGO DE CRÉDITO	COBERTURA	EXPOSICIÓN MÁXIMA AL RIESGO DE CRÉDITO	COBERTURA
Activos financieros mantenidos para negociar (Nota 11)	**1.056**		**1.176**		**1.103**	
Instrumentos de patrimonio	255		457		348	
Valores representativos de deuda	801		719		755	
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados (Nota 12)	**317**		**427**		**704**	
Instrumentos de patrimonio	180		198		232	
Valores representativos de deuda	52		63		145	
Préstamos y anticipos	85		166		327	
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global (Nota 13)	**19.309**		**18.371**		**21.888**	
Instrumentos de patrimonio	1.414		2.407		3.565	
Valores representativos de deuda	17.895		15.964		18.323	
Activos financieros a coste amortizado (Nota 14)	**273.129**	**(5.620)**	**249.408**	**(4.706)**	**248.299**	**(5.717)**
Valores representativos de deuda	24.681	(11)	17.395	(6)	17.064	(4)
Préstamos y anticipos	248.448	(5.609)	232.013	(4.700)	231.235	(5.713)
Bancos centrales	4		6		5	
Entidades de crédito	5.847		5.155	(2)	7.550	
Clientela	242.597	(5.609)	226.852	(4.698)	223.680	
Derivados de negociación y contabilidad de coberturas	**4.120**		**3.854**		**3.906**	
Activos afectos al negocio asegurador (Nota 17)	**77.241**		**72.683**		**61.688**	
TOTAL EXPOSICION ACTIVA	**375.172**	**(5.620)**	**345.919**	**(4.706)**	**337.588**	**(5.717)**
TOTAL GARANTÍAS CONCEDIDAS Y COMPROMISOS	**105.066**	**(193)**	**98.340**	**(220)**	**89.027**	**(355)**
TOTAL	**480.238**	**(5.813)**	**444.259**	**(4.926)**	**426.615**	**(6.072)**

(*) Los CCF (*Credit Conversion Factors*), factor de conversión de crédito de garantías concedidas y compromisos en créditos, a 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018 ascienden a 75.560, 71.818 y 59.416 millones de euros, respectivamente.

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

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

Respecto a la actividad ordinaria, el Grupo orienta su actividad crediticia a la satisfacción de las necesidades de financiación de familias y empresas y a la prestación de servicios de valor añadido al segmento de grandes empresas, todo ello dentro del perfil de riesgo medio-bajo fijado como objetivo en el RAF.

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

- Definición y asignación clara de las responsabilidades a las distintas áreas participantes en el ciclo de concesión, gestión, seguimiento y control del riesgo de crédito.
- Interlocución ágil y transparente con el cliente.
- Concesión basada en la capacidad de devolución del acreditado, con una adecuada relación entre los ingresos y las cargas que asume.
- Homogeneidad en los criterios de análisis y herramientas para la gestión y seguimiento.
- Valoración adecuada tanto de las garantías como de los activos adjudicados o recibidos en pago de deudas.
- Existencia de un marco de seguimiento que vela por que la información relativa a las exposiciones al riesgo de crédito, a los acreditados y a las garantías reales sea pertinente y se mantenga actualizada a lo largo de todo el ciclo de vida de las exposiciones crediticias.
- Criterios de clasificación contable de las operaciones y para la cuantificación de las pérdidas esperadas y requerimientos de capital por riesgo de crédito que reflejan fielmente la calidad crediticia de los activos.
- Anticipación, objetivación, eficacia y orientación al cliente en los procesos de recuperación de activos deteriorados.

Ciclo del riesgo de crédito

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

Admisión y concesión

El proceso de admisión y concesión de nuevas operaciones se basa en el análisis de la solvencia de los intervinientes y de las características de la operación.

El sistema de facultades asigna el nivel de aprobación a determinados empleados, con un nivel de responsabilidad establecida como estándar adecuado asociado al cargo.

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

- **Importe**: montante económico solicitado juntamente con el riesgo ya concedido. El importe de la operación se define mediante dos métodos alternativos según el segmento al que pertenecen las operaciones:
  - Pérdida ponderada por producto: basado en la fórmula de cálculo de pérdida esperada tiene en cuenta el apetito al riesgo según la naturaleza de cada producto. Se aplica a las solicitudes cuyo primer titular es una persona jurídica.
  - Nominales: tiene en cuenta el importe nominal y las garantías de las operaciones de riesgo. Se aplica a personas físicas.
- **Garantía**: comprende el conjunto de bienes o solvencias destinados a asegurar el cumplimiento de una obligación.
- **Políticas de riesgo general**: conjunto de criterios que identifican y evalúan las variables relevantes de cada tipo de solicitud y suponen un tratamiento específico. Entre otros, alertas de morosidad, diagnóstico del scoring/rating, ratio de endeudamiento, calificaciones resultado de la actividad de seguimiento o el hecho de que la operación sea de importe reducido.

- **Plazo:** duración de la operación solicitada, que deberá estar relacionado con la finalidad de la operación. Existen políticas específicas en función del tipo de operación y plazo, que requieren un mayor nivel de facultades para su aprobación.

Con el propósito de facilitar la agilidad en la concesión, existen Centros de Admisión de riesgos según la tipología del titular, particulares y autónomos en un Centro de Admisión de Particulares centralizado en los Servicios Corporativos, y personas jurídicas en Centros de Admisión distribuidos en todo el territorio, los cuales gestionan las solicitudes dentro de sus niveles de atribución, trasladándose a centros especializados de Servicios Corporativos en caso de exceder estos niveles. La aprobación del riesgo de cualquier operación, excepto aquellas que pueden aprobarse en Oficina o por el Director de Área de Negocio, está sujeta a la concurrencia de firmas de un responsable de negocio y un responsable de riesgo. Adicionalmente, se realiza de forma centralizada preconcesión de crédito a personas físicas y jurídicas de los segmentos micro y pequeña empresa para determinados productos y de acuerdo con unos límites y criterios de riesgo definidos.

Con carácter particular, la organización interna de Admisión de Riesgo de Empresas en los Servicios Corporativos parte de la siguiente estructura especializada ajustada a la tipología de riesgos y segmentos de clientes:

- **Riesgos Corporativa**: centraliza a grupos empresariales que tengan una facturación anual superior a los 200 millones de euros en el centro de Corporativa y en las Sucursales Internacionales.
- **Riesgo de Empresas**: comprende las personas jurídicas o grupos de empresas con facturación hasta 200 millones de euros, y los de más de 200 millones de euros que no estén gestionados en el centro de Corporativa o las Sucursales Internacionales ni pertenezca a segmentos especializados (Inmobiliario, Agroalimentario, Turismo o *Project Finance*).
- **Riesgo Inmobiliario**: atiende a empresas promotoras de cualquier segmento independientemente de la facturación y a sociedades de inversión inmobiliaria.
- **Riesgo Turismo y Agroalimentario**: comprende todas aquellas empresas o grupos empresariales que desarrollan su actividad en el sector turismo y agroalimentario. Adicionalmente, incluye el segmento de autónomos del sector agrario.
- ***Project Finance***: comprende todas las operaciones que se presentan mediante el esquema de financiación de proyecto (*project finance*) y las operaciones de financiación de activos (*asset finance*).
- **Banca Institucional**: comprende instituciones públicas autonómicas o centrales, ayuntamientos e instituciones públicas locales y miembros de grupos económicos o grupos de gestión cuyo interlocutor/matriz cumple los criterios anteriores. Incluye también las instituciones privadas (fundaciones, universidades, ONG, órdenes religiosas, etc.) gestionadas por los Centros de Instituciones.
- **Riesgo Soberano, País y Entidades Financieras**: responsables de la admisión y gestión del riesgo país y riesgo de entidades financieras que llevan implícitas las operaciones de financiación de los distintos segmentos.

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

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

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

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

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

Mitigación del riesgo

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

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

- Garantías personales o constituidas por la solvencia de titulares y fiadores: destacan las operaciones de riesgo con empresas, en las que se considera relevante el aval de los socios, tanto personas físicas como jurídicas. Cuando se trata de personas físicas, la estimación de la garantía se realiza a partir de las declaraciones de bienes y cuando el avalista es persona jurídica, se analiza en el proceso de concesión como un titular.
- Garantías reales: los principales tipos de garantías reales aceptados son los siguientes:
  - Garantías pignoraticias: destacan la prenda de operaciones de pasivo o los saldos intermediados. Para poder ser admitidos como garantía, los instrumentos financieros deben, entre otros requisitos: i) estar libres de cargas, ii) su definición contractual no debe impedir su pignoración, y iii) su calidad crediticia no debe estar relacionada con el titular del préstamo. La pignoración permanece hasta que vence o se cancela anticipadamente el activo o mientras no se dé de baja.
  - Garantías hipotecarias sobre inmuebles. Sobre ellas las políticas internas establecen lo siguiente:
    - El procedimiento de admisión de garantías y los requerimientos necesarios para la formalización de las operaciones como, por ejemplo, la documentación que debe ser entregada por los titulares y la certeza jurídica con la que debe contar.
    - Los procesos de revisión de las tasaciones registradas, para asegurar el correcto seguimiento y control del valor de las garantías. Se llevan a cabo procesos periódicos de contraste y validación de los valores de tasación, con el fin de detectar posibles anomalías en la actuación de las sociedades de tasación proveedoras del Grupo.
    - La política de desembolso, que afecta principalmente a las operaciones de promociones y autopromociones inmobiliarias.
    - El *loan-to-value* (LTV) de la operación. El capital que se concede en operaciones hipotecarias está limitado a unos porcentajes sobre el valor de la garantía, valor que se define como el menor de entre el de tasación y el valor escriturado o acreditado del bien. Los sistemas informáticos calculan el nivel de aprobación requerido para cada tipo de operación.
- Derivados de crédito: garantes y contraparte. El Grupo utiliza puntualmente derivados de crédito, contratados con entidades de alto nivel crediticio y amparados por contratos colaterales para la cobertura del riesgo de crédito.

A continuación, se ofrece el detalle de las garantías recibidas para la concesión de operaciones del Grupo que recoge el importe máximo de las garantías reales eficaces que puede considerarse a efectos del cálculo del deterioro: el valor razonable estimado de los inmuebles según la última tasación disponible o actualización realizada sobre la base de lo previsto en la normativa de aplicación vigente. Asimismo, se incluyen las restantes garantías reales como el valor actual de las garantías pignoraticias a la fecha, sin incluir por tanto las garantías personales:

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

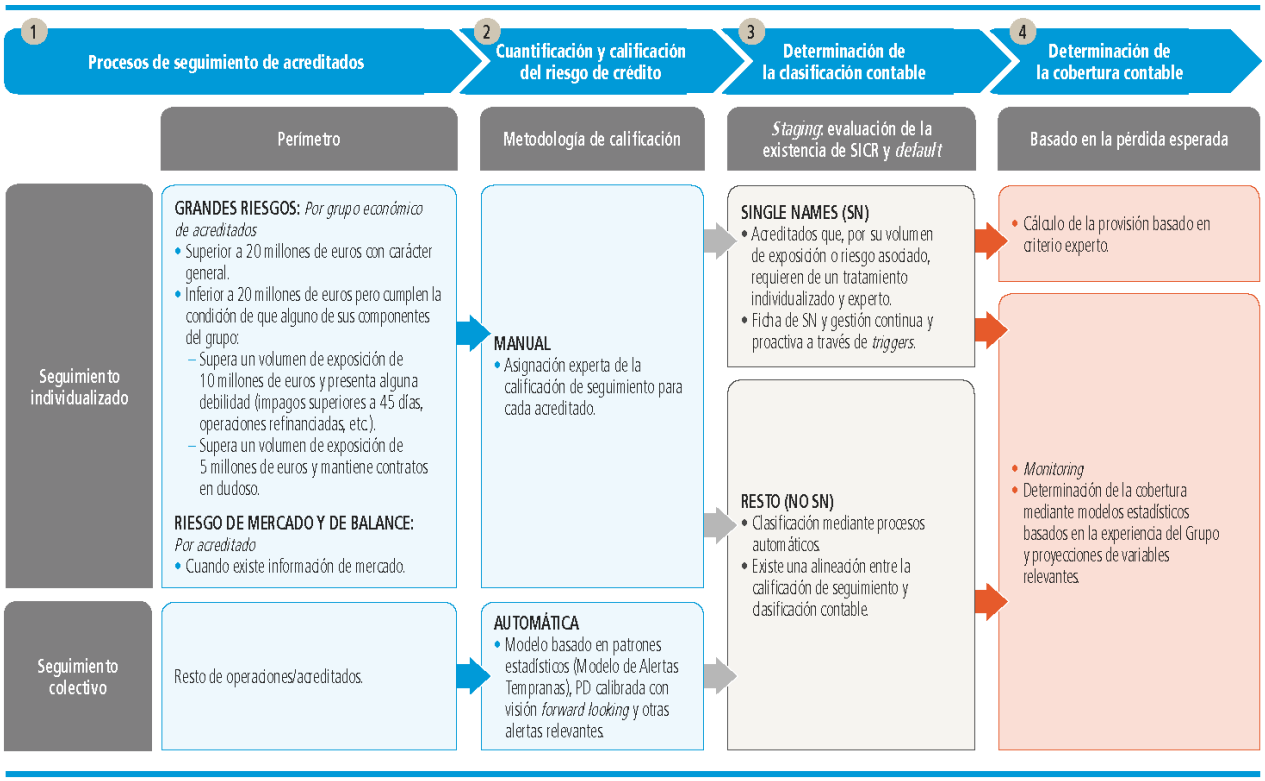
	31-12-2020			31-12-2019			31-12-2018		
	IMPORTE BRUTO	CORRECCIÓN DE VALOR POR DETERIORO	VALOR DE LAS GARANTIAS **	IMPORTE BRUTO	CORRECCIÓN DE VALOR POR DETERIORO	VALOR DE LAS GARANTIAS **	IMPORTE BRUTO	CORRECCIÓN DE VALOR POR DETERIORO	VALOR DE LAS GARANTIAS **
Stage 1:	**212.834**	**(920)**	**276.360**	**201.419**	**(574)**	**288.563**	**194.618**	**(688)**	**290.246**
Sin garantía real	102.733	(606)	0	85.640	(374)	0	78.459	(320)	0
Garantía real inmobiliaria	103.520	(280)	269.795	108.317	(116)	281.058	110.276	(201)	284.512
Otras garantías reales	6.581	(34)	6.565	7.462	(84)	7.505	5.883	(167)	5.734
Stage 2:	**20.066**	**(1.064)**	**25.846**	**15.541**	**(708)**	**21.552**	**16.328**	**(741)**	**24.636**
Sin garantía real	8.299	(606)	0	5.140	(379)	0	4.883	(339)	0
Garantía real inmobiliaria	11.183	(411)	25.004	9.833	(248)	21.109	10.856	(302)	24.099
Otras garantías reales	584	(47)	842	568	(81)	443	589	(100)	537
Stage 3:	**8.256**	**(3.625)**	**9.761**	**8.387**	**(3.416)**	**9.929**	**10.733**	**(4.292)**	**15.605**
Sin garantía real	2.334	(1.869)	0	2.251	(1.658)	0	2.614	(1.550)	0
Garantía real inmobiliaria	5.787	(1.698)	9.572	5.961	(1.656)	9.831	7.897	(2.630)	15.527
Otras garantías reales	135	(58)	189	175	(102)	98	222	(112)	78
TOTAL	241.156	(5.609)	311.967	225.347	(4.698)	320.044	221.679	(5.721)	330.487

(*) Incluye préstamos y anticipos a la clientela de los epígrafes «Activos financieros a coste amortizado» (Nota 14) y «Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados» (Nota 12)
(**) Es el importe máximo de las garantías reales eficaces que puede considerarse a efectos del cálculo del deterioro, esto es el valor razonable estimado de los inmuebles según la última tasación disponible o actualización de esta realizada sobre la base de lo previsto en la normativa de aplicación vigente. Así mismo se incluyen las restantes garantías reales como el valor actual de las garantías pignoraticias a la fecha, sin incluir por tanto las garantías personales.

Por otro lado, las medidas de mitigación del riesgo de contrapartida se detallan en el apartado 3.4.1.

Seguimiento y medición del riesgo de crédito

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



① *Procesos de seguimiento de acreditados*

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

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

La *Calificación* de *Seguimiento* es una valoración sobre la situación del cliente y de sus riesgos. Todo acreditado tiene asociada una calificación de seguimiento que lo clasifica en cinco categorías[2]: riesgo inapreciable, bajo, medio, medio alto o dudoso; y pueden generarse de manera manual (en el caso del perímetro de acreditados bajo seguimiento individualizado) o automática (para el resto). En función del perímetro de seguimiento y la calificación de los acreditados el seguimiento puede ser:

- **Individualizado:** de aplicación a exposiciones de importe relevante o que presentan características específicas. El seguimiento de grandes riesgos conduce a la emisión de informes de seguimiento de grupos, concluyendo en una calificación de seguimiento para los acreditados que lo componen.

El Grupo define como acreditados individualmente significativos (*Single Names*) aquellos que cumplan los siguientes umbrales o características[3]:

  - Exposición superior a 20 millones de euros durante dos meses consecutivos o superior a 24 millones de euros un mes.
  - Exposición superior a 10 millones de euros durante dos meses consecutivos o superior a 12 millones de euros un mes, que cumplan alguno de los siguientes criterios: pérdida esperada superior a 200 mil euros, con operaciones refinanciadas, con morosidad temprana (>45 días) o aquellos que consoliden con la Entidad por puesta en equivalencia.
  - Exposición superior a 5 millones de euros que tengan operaciones dudosas (objetivo o subjetivo) que supongan más del 5% del riesgo del acreditado.
  - Acreditados que formen parte del Grupo (por integración global), con la excepción de BPI.

- **Colectivo:** las calificaciones se obtienen a partir de la combinación de un modelo estadístico específico referido como el Modelo de Alertas Tempranas (MAT), la probabilidad de incumplimiento (PD para *probability of default*) calibrada con visión *forward looking* (consistente con la utilizada en el cálculo de las coberturas por riesgo de crédito) y diversas alertas relevantes. Tanto el MAT como la PD se obtienen con una frecuencia mínima mensual, y es diaria en el caso de las alertas.

  Adicionalmente, los modelos MAT y PD están sujetos al Marco de Modelos de Riesgo de Crédito del Grupo.

② *Cuantificación y calificación del riesgo de crédito*

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

---

[2] La Calificación de Seguimiento es una valoración realizada sobre la situación del cliente y de sus riesgos. Las distintas Calificaciones de Seguimiento son:

- Riesgo Inapreciable: la totalidad de las operaciones del cliente se desarrollan correctamente y no hay indicios que pongan en duda la capacidad de devolución.
- Riesgo Bajo: la capacidad de pago es adecuada, no obstante, el cliente o alguna de sus operaciones presenta algún indicio poco relevante de debilidad.
- Riesgo Medio: existen indicios de deterioro del cliente, no obstante, estas debilidades no ponen en riesgo, actualmente, la capacidad de devolución de la deuda.
- Riesgo Medio-Alto: la calidad crediticia del cliente se ha visto seriamente debilitada. Si prosigue el deterioro el cliente podría no tener capacidad de devolución de la deuda.
- Dudoso: existen evidencias de deterioro o dudas sustentadas en cuanto a la capacidad del cliente para hacer frente a sus obligaciones.
- Sin calificar: no se dispone de información suficiente para asignar una calificación de seguimiento.

[3] Además de estos acreditados, requerirán de estimación individual de la pérdida por riesgo de crédito las operaciones con riesgo de crédito bajo, calificadas como tal por ser operaciones sin riesgo apreciable, que se encuentren en situación dudosa. Atendiendo a un criterio de materialidad, se realizará la estimación individual de la pérdida siempre que se trate de acreditados más de 1 millón de euros de exposición cuando más del 20% sea dudosa.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

  Se calculan las severidades históricas con información interna, considerando los flujos de caja asociados a los contratos desde el incumplimiento. Los modelos permiten obtener severidades en función de la garantía, la relación préstamo/valor (*LTV* o *Loan to Value*), el tipo de producto, la calidad crediticia del acreditado y, para aquellos usos que la regulación lo requiera, las condiciones recesivas del ciclo económico. Adicionalmente, se realiza una aproximación de los gastos indirectos (personal de

oficinas, infraestructura, etc.) asociados al proceso de recuperación. En el caso de grandes empresas, la severidad también incorpora elementos de juicio experto de forma coherente con el modelo de *rating*.

Cabe destacar que el Grupo considera a través de la severidad los ingresos generados en la venta de contratos fallidos como uno de los flujos futuros posibles generados para medir las pérdidas esperadas por deterioro del valor crediticio. Estos ingresos se calculan a partir de la información interna de las ventas realizadas en el Grupo[4]. La venta de estos activos se considera razonablemente previsible como método de recuperación, por lo que el Grupo la considera dentro de su estrategia de reducción de saldos dudosos como una de las herramientas de uso recurrente. En este sentido, existe un mercado de deuda deteriorada activo que asegura con alta probabilidad la posibilidad de generar transacciones futuras de venta de deuda. (véase Nota 27.4 donde se recogen las ventas de cartera dudosa y fallida informados).

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

③ *Determinación de la clasificación contable*

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

Se entenderá que ha habido un SICR desde el reconocimiento inicial, clasificándose dichas operaciones como *stage* 2, cuando se presenten debilidades que puedan suponer pérdidas significativamente superiores a las esperadas en el momento de la concesión. Para su identificación, el Grupo cuenta con los procesos de seguimiento y calificación descritos en ②. Concretamente, cuando las operaciones cumplen cualquiera de los siguientes criterios cualitativos o cuantitativos, salvo que deban clasificarse como *stage* 3:

1) Exposiciones refinanciadas que no proceda clasificar como *stage* 3.
2) Operaciones de acreditados en concurso de acreedores que no proceda clasificar como *stage* 3, porque:
   - El acreditado haya pagado, al menos, el 25% de los créditos de la entidad afectados por el concurso –una vez descontada, en su caso, la quita acordada.
   - Hayan transcurrido dos años desde la inscripción en el Registro Mercantil del auto de aprobación del convenio de acreedores, siempre que dicho convenio se esté cumpliendo fielmente y la evolución de la situación patrimonial y financiera de la empresa elimine las dudas sobre el reembolso total de los débitos, todo ello salvo que se hayan pactado intereses notoriamente inferiores a los de mercado.
3) Operaciones con importes vencidos de más de 30 días (pero menos de 90, en cuyo caso se clasificarían como *stage* 3).
4) Operaciones que mediante indicadores/triggers de mercado se pueda determinar que se ha producido un incremento significativo de riesgo.
5) Operaciones para las que se haya producido un SICR desde la fecha de reconocimiento inicial sobre la base de cualquiera de los dos criterios siguientes (cumplir uno de los dos criterios ya comporta la clasificación en *stage* 2) salvo que, para exposiciones con acreditados individualmente significativos o *Single Names*, el análisis individualizado determine que no se ha producido efectivamente este incremento significativo del riesgo: empeoramiento de la calificación de seguimiento o incremento relativo de la PD (ver más detalle a continuación).

Se destaca que, respecto del ejercicio anterior, no ha habido cambios en los criterios para la determinación de incremento significativo del riesgo de crédito. Sin perjuicio de lo anterior, la Entidad ha aplicado, en el contexto de la COVID-19, determinados ajustes prudentes que se recogen en el apartado "Impacto COVID-19".

Se clasificarán en *stage* 1 las operaciones que dejen de satisfacer las condiciones para estar clasificadas en *stage* 2, salvo que estén identificadas como operaciones de refinanciación, refinanciadas o reestructuradas.

Respecto a las operaciones de refinanciación, refinanciadas o reestructuradas clasificadas en *stage* 2 por no proceder su clasificación como *stage* 3 en la fecha de refinanciación o reestructuración o por haber sido reclasificadas desde la categoría de *stage* 3,

[4] Véase la Nota 2.7 en referencia a que los casos de venta de exposición con incremento significativo del riesgo de crédito no comprometen el modelo de negocio de mantener los activos para percibir sus flujos de caja contractuales.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Con objeto de ayudar en la gestión proactiva de las evidencias e indicios de deterioro e incremento significativo del riesgo, se han desarrollado unos *triggers*, a nivel acreditado y a nivel operación, que se agrupan en función del segmento al que pertenecen, ya que este condiciona la tipología de la información necesaria para el análisis del riesgo de crédito y la sensibilidad a la evolución de las variables indicativas del deterioro. Los mencionados *triggers* se fundamentan en información disponible interna y externa que pueda afectar al acreditado, así como en alertas automáticas que pueden informar sobre algún evento significativo de riesgo. Entre otros, los *triggers* recogen información sobre las variaciones en el precio de los activos financieros y los cambios significativos reales o esperados en la calificación crediticia externa e interna de los instrumentos financieros. Estos *triggers* se valoran por el analista para determinar la clasificación en *stage* 2 o *stage* 3 de las operaciones del cliente:

- *Triggers* globales:
  - Dificultades financieras del emisor o deudor: *triggers* de dudoso subjetivo (i.e. información financiera desfavorable del deudor, medida a través de diversas ratios sobre sus estados financieros) y *triggers* de mínimo *stage* 2 (por empeoramiento de la calificación de seguimiento).
  - Incumplimiento de cláusulas contractuales, impagos o retrasos en el pago de intereses o principal: *triggers* de *stage* 3 (i.e. impagos superiores a 90 días) y *triggers* de mínimo *stage* 2 (impagos superiores a 30 días).
  - Por dificultades financieras, se otorgan a los acreditados concesiones o ventajas que no se considerarían de otro modo. *Trigger* de mínimo *stage* 2 (refinanciación).
  - Probabilidad de que el prestatario entre en quiebra o restructuración. *Trigger* de *stage* 3 (concurso de acreedores).
  - *Triggers* de mercado. Hay *triggers* referentes a la identificación de dificultades financieras del deudor o emisor, referentes al incumplimiento de cláusulas contractuales o bien por desaparición de un mercado activo para el título financiero:
    - Rating externo o interno que indique default o *near to default* (Calidad Crediticia Nivel 6 según definido en CRR)
    - Deterioro significativo en el rating de crédito del acreditado por parte de la Entidad
    - Empeoramiento calificación automática
    - Rating Externo inferior a CCC+
    - Variación relativa del CDS sobre un índice de referencia (iTraxx)
    - Deterioro significativo en el rating externo del emisor respecto al momento de concesión de la operación
    - Evento de impago distinto de los contemplados en la definición de default de ISDA
    - Disminución en el precio de la emisión de bonos del acreditado > 30% o cotización debajo del 70%
    - Suspensión de la cotización de las acciones del acreditado
- *Triggers* específicos: para sectores como el promotor, *project finance* o administraciones públicas.

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

- **Resto de contratos (No *Single Name*):** como se ha indicado anteriormente, ante un empeoramiento significativo de la calificación de seguimiento del acreditado o un incremento relativo de PD relevante con respecto al origen de la operación, se procede a clasificar el contrato en *stage* 2. A estos efectos, la clasificación se revisa mensualmente, teniendo en cuenta que el cumplimiento de cualquiera de las dos condiciones a continuación determinará la existencia de un SIRC:
  - **Empeoramiento de la calificación de seguimiento**: se considerará que ha habido un SICR si en la fecha de clasificación contable (cierre de cada mes) el acreditado ha empeorado su calificación de seguimiento respecto al momento de reconocimiento inicial de la operación a riesgo medio o peor.
  - **Incremento relativo de la PD**: se considerará que ha habido SICR si la PD regulatoria de la operación en la fecha de clasificación contable supera un determinado umbral absoluto y ha habido un incremento relativo de la PD regulatoria[5]

[5] PD regulatoria: probabilidad de incumplimiento estimada como PD media esperada durante un ciclo económico o *trough-the-cycle*, de acuerdo con los requisitos de la CRR para su uso efecto de cálculo de activos ponderaros por riesgo bajo enfoque de ratings interno (IRB).

(también superando un determinado umbral) de la operación desde su reconocimiento inicial (en el caso de exposiciones con personas físicas, se compara con la primera PD de riesgo vivo más antigua de la operación). Por tanto, debe reclasificarse a *stage* 2 si cumple las siguientes condiciones:

- La Escala Maestra[6] es mayor o igual a 4. Los contratos con Escala Maestra 4, es decir, con PD mayor que 0,4205%.
- La PD actual es superior a 3,75 veces la PD original del contrato.
- La diferencia entre la Escala Maestra actual y la Escala Maestra original es igual o superior a dos grados.

- La Calificación de Seguimiento y PDs más recientes que se actualizan con una frecuencia como mínimo mensual. El resto de criterios de clasificación en *stage* 2 o *stage* 3 también se revisan con frecuencia mensual.

④ *Determinación de la cobertura contable*

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

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

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

El Grupo estima las pérdidas crediticias esperadas de una operación de forma que estas pérdidas reflejen:

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

B el valor temporal del dinero, y

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

De acuerdo con la normativa aplicable, el método de cálculo de la cobertura está determinado en función de si el acreditado es individualmente significativo y su clasificación contable[7].

- Si el cliente además de ser individualmente significativo presenta operaciones en situación dudosa (por razón de la morosidad o bien por razones distintas de la morosidad) o en *stage* 2[8], la cobertura de sus operaciones dudosas será estimada mediante un análisis pormenorizado de la situación del titular y de su capacidad de generación de flujos futuros.

---

[6] La Escala Maestra es una tabla de correspondencias entre rangos de probabilidades de incumplimiento (PD) y una escala entre 0 y 9,5, siendo 0 la puntuación asociada a las mejores PDs y 9,5 las asociadas a las PDs más altas de la cartera sana. El uso de esta Escala Maestra está vinculada a la utilización en la gestión de las probabilidades de incumplimiento, ya que elementos como puntos de corte o niveles de facultades se expresan en términos de puntuación de Escala Maestra en lugar de PD.

[7] La existencia del colateral, particularmente para el análisis individualizado, no se utiliza para la valoración de la calidad crediticia de los acreditados si bien, para actividades estrechamente relacionadas con el colateral como son la de Promociones Inmobiliarias, la disminución del valor de dicho colateral se analiza para valorar el incremento o deterioro de riesgo del acreditado.
Como indicado en ③ el análisis colectivo la calificación automática se genera a partir de la combinación de una calificación por (i) modelos de riesgo y (ii) calificación por alertas. Considerando que la política de la Entidad en relación con la concesión de operaciones de activo sigue como criterio la evaluación de la capacidad de devolución del cliente y no la recuperación vía la adjudicación de garantías, el análisis colectivo se centra en la evaluación de la calidad crediticia de los acreditados y no en la valoración de los colaterales aportados. En este sentido, las principales garantías (o colaterales) del Grupo son de naturaleza hipotecaria, careciendo de fluctuaciones de valor significativas que pudieran considerarse como evidencia de incremento significativo de riesgo de crédito de los préstamos hipotecarios.

[8] Como indicado en ③ el análisis de la cartera *Single Names* se realiza de forma individual para su totalidad, determinándose el *stage* de forma experta para cada uno de los instrumentos analizados, basado en el conocimiento de los acreditados y la experiencia. Cuando se requiere, también se procede con ese enfoque individualizado en el cálculo de la cobertura.
Las pérdidas crediticias de los instrumentos de la cartera que tiene seguimiento individual, y que están clasificados de forma individual experta en *stage* 1, se calculan colectivamente sobre la base del conocimiento de los acreditados y a la experiencia. Esta forma de estimar perdidas esperadas no habría dado lugar a diferencias materiales en su conjunto comparado con una estimación utilizando estimaciones individuales. Esto se debe a que, de forma general, la información a considerar en el cálculo colectivo habría sido equivalente a la utilizada con estimaciones individuales.

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

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

  Los modelos utilizados se reestiman o reentrenan semestralmente y se ejecutan mensualmente para recoger en todo momento la situación económica del entorno y ser representativos del contexto económico vigente. De esta forma se reducen las diferencias entre las pérdidas estimadas y las observaciones recientes. A los modelos se incorpora una visión no sesgada de la posible evolución futura (*forward looking*) para la determinación de la pérdida esperada considerando los factores macroeconómicos más relevantes: i) crecimiento del PIB, ii) la tasa de desempleo, iii) Euribor a 12 meses y iv) crecimiento del precio de la vivienda. En este sentido, el Grupo genera un escenario base, así como un rango de escenarios potenciales que le permiten ajustar ponderando por su probabilidad, las estimaciones de pérdida esperada. Sin perjuicio de lo anterior, la Entidad ha aplicado, en el contexto de la COVID-19, un enfoque prudente para la constitución de un fondo genérico de provisión que se recoge en el apartado “Impacto COVID-19”.

  El proceso de cálculo se estructura en dos pasos:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Otras filiales disponen asimismo de modelos internos adicionales. En el caso de Banco BPI cuenta con un total de 70 y en el caso de CaixaBank Payments & Consumer un total de 51.

Operaciones de titulares que no se hayan clasificado como stage 3 a pesar de que existan con el mismo deudor importes vencidos superiores a 90 días

Las operaciones de titulares que no se hayan clasificado como *stage* 3 a pesar de que existan con el mismo deudor importes vencidos superiores a 90 días no son de importe significativo.

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

Las variables proyectadas consideradas son las siguientes:

INDICADORES MACROECONÓMICOS FORWARD LOOKING - 31-12-2020 (*)

(% Porcentajes)

	ESPAÑA			PORTUGAL		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Crecimiento del PIB						
Escenario base	6,0	4,4	2,0	4,9	3,1	1,8
Rango upside	7,7	5,0	1,9	6,9	3,5	2,0
Rango downside	1,7	5,5	2,8	(0,3)	4,2	3,3
Tasa de desempleo (**)						
Escenario base	17,9	16,5	15,4	9,1	7,7	6,9
Rango upside	16,9	14,9	14,1	8,3	7,0	6,3
Rango downside	20,8	18,4	16,7	10,1	8,3	7,3
Tipos de interés						
Escenario base	(0,47)	(0,40)	(0,21)	(0,47)	(0,40)	(0,21)
Rango upside	(0,44)	(0,32)	(0,08)	(0,44)	(0,32)	(0,08)
Rango downside	(0,55)	(0,50)	(0,42)	(0,55)	(0,50)	(0,42)
Crecimiento precio vivienda						
Escenario base	(2,0)	0,8	1,8	(6,1)	(1,0)	1,6
Rango upside	0,0	2,6	2,2	(3,3)	0,8	2,1
Rango downside	(5,2)	(1,3)	1,3	(9,0)	(3,2)	1,5

(*) Fuente: CaixaBank Research
(**) Para los modelos de proyección de frecuencias de incumplimiento en España se han incrementado las tasas de desempleo mostradas en esta tabla incluyendo un 10% de los trabajadores incluidos en ERTEs

INDICADORES MACROECONÓMICOS FORWARD LOOKING - 31-12-2019 (*)

(% Porcentajes)

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

(*) Fuente: CaixaBank Research
(**) Para España se utiliza el euribor 12M (promedio del periodo) y para Portugal el euribor 6M (final del periodo).

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

PONDERACIÓN DE OCURRENCIA DE LOS ESCENARIOS PREVISTOS

(% porcentajes)

	31-12-2020			31-12-2019		
	ESCENARIO BASE	ESCENARIO UPSIDE	ESCENARIO DOWNSIDE	ESCENARIO BASE	ESCENARIO UPSIDE	ESCENARIO DOWNSIDE
España	60	20	20	40	30	30
Portugal	60	20	20	40	30	30

La modificación del escenario macroeconómico y la aplicación de un enfoque prudente como consecuencia de los impactos de la COVID-19 ha supuesto constituir coberturas en el Grupo de 1.252 millones de euros a 31 de diciembre de 2020. La combinación de escenarios permite realizar la mejor proyección en el contexto de incertidumbre actual, si bien dichas provisiones se irán revisando en el futuro con la nueva información disponible.

De acuerdo con los principios de la normativa contable aplicable, el nivel de cobertura tiene en cuenta una visión *forward-looking* (12 meses) o *life-time*, en función de la clasificación contable de las exposiciones (12 meses para el *stage* 1 y *life time* para los *stages* 2 y 3.

Es conocida la dependencia existente entre las distintas variables que miden o cuantifican la coyuntura económica, tales como el crecimiento del producto interior bruto y la tasa de desempleo. Estas dependencias dificultan establecer relaciones de causalidad clara entre una variable concreta y un efecto (por ejemplo, pérdida esperada crediticia) y, adicionalmente, también dificultan la interpretación de las sensibilidades a los cálculos de los modelos de pérdidas de crédito esperadas cuando se aportan estas sensibilidades a diversas variables simultáneamente.

Los tipos de interés, que también forman parte del conjunto de indicadores *forward looking*, tienen un impacto poco significativo en el cálculo de la pérdida esperada crediticia y circunscrito únicamente a la cartera de consumo, entre las carteras relevantes.

A continuación, se muestra la sensibilidad estimada a una caída de un 1% en producto interior bruto, así como, con carácter adicional, a una caída del 10% en los precios los activos inmobiliarios en las pérdidas esperadas por riesgo de crédito al cierre de 2020, desglosados por tipología de cartera para el negocio en España:

ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD - ESPAÑA

(Millones de euros)

	INCREMENTO DE LA PÉRDIDA ESPERADA	
	CAÍDA DE UN 1% EN EL PIB	CAÍDA DE UN 10% EN LOS PRECIOS DE LOS ACTIVOS INMOBILIARIOS
Entidades de crédito	**0**	**0**
Administraciones públicas	**0**	**0**
Otras instituciones financieras	**1**	**0**
Sociedades no financieras y empresarios individuales	**40**	**176**
Financiación especializada	**10**	**47**
Para la financiación a la construcción y promoción inmobiliaria incluyendo suelo	5	36
Para la financiación a la construcción de obra civil	3	10
Resto de financiación especializada	2	1
Finalidades distintas de la financiación especializada	**30**	**129**
Grandes empresas	11	13
PYMES	15	96
Empresarios individuales	4	20
Hogares (excluidos empresarios individuales)	**69**	**343**
Adquisición de vivienda	**50**	**253**
Para la adquisición de vivienda habitual	49	248
Para la adquisición de viviendo distinta habitual	1	5
Crédito al consumo	**9**	**23**
Crédito al consumo	9	23
Deudas por tarjetas de crédito	0	0
Otros fines	**10**	**67**
TOTAL	**110**	**519**

A continuación, se muestra la sensibilidad estimada a una caída y subida de un 1% en producto interior bruto para el negocio en Portugal:

ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD - PORTUGAL

(Millones de euros)

	INCREMENTO DE LA PÉRDIDA ESPERADA *	
	CRECIMIENTO 1% EN EL PIB	CAÍDA 1% EN EL PIB
TOTAL	(13)	13

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

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

Gestión de morosidad

La función de la gestión de recuperaciones y morosidad está alineada con las directrices de gestión de riesgos del Grupo. La actividad de seguimiento del impago y recuperadora cobra especial relevancia en el actual contexto económico desfavorable a causa de la pandemia por COVID-19, con el principal objetivo de minimizar el impacto en el volumen de posiciones dudosas.

Por un lado, se ha evolucionado el modelo de gobierno y el marco operativo de gestión de activos problemáticos, manteniendo la visión integral sobre el ciclo de vida global y reforzando la gestión especializada según el momento de impago de la deuda. La responsabilidad de la gestión queda desglosada en dos ámbitos diferenciados:

- La gestión de flujo: comprende la gestión temprana de morosidad de los clientes con impagos entre el día 1 y día 90 de impago. Desde el ámbito de negocio, el área de Solutions & Collections coordina centralizadamente la red de oficinas y las agencias de recobro en la gestión de la recuperación previa a la entrada en morosidad contable. En el actual panorama económico, la capilaridad y cercanía con el cliente por parte de la red de oficinas continúa siendo clave a la hora de identificar la situación y necesidades de los clientes, especialmente, aquellas situaciones de vulnerabilidad social.
- La gestión de stock: concentra la gestión de clientes que se encuentran en morosidad contable, con impagos superiores a 90 días. Este ámbito recae sobre el área de Riesgos, con una gestión diferenciada por segmento del cliente particular y el cliente empresa. El equipo de especialistas se encuentra orientado a la búsqueda de soluciones finalistas en situaciones más avanzadas del impago.

Por otro lado, se ha adaptado la gestión global de recuperaciones y morosidad a las medidas de apoyo a la economía para hacer frente a la pandemia que CaixaBank ha adoptado. Desde el ámbito de morosidad, se ha colaborado en identificar y apoyar con soluciones sostenibles a los clientes cuya deuda sigue siendo estructuralmente viable, asegurando que las necesidades de financiación de estos clientes derivadas de la bajada temporal de sus ingresos quedan cubiertas. Toda esta gestión ha quedado sujeta a la aplicación de las políticas y los procedimientos vigentes en la Entidad que, de acuerdo con los estándares contables y regulatorios, establecen las pautas para la adecuada clasificación de los créditos y estimación de las coberturas.

Destaca como principal línea de trabajo el acompañamiento durante todo el ciclo de gestión de las moratorias y de los préstamos con aval del ICO concedidos por la Entidad, especialmente a través del seguimiento activo del vencimiento de las medidas concedidas.

Activos adquiridos en pago de deudas

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

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

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

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

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

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

ACTIVOS INMOBILIARIOS ADJUDICADOS - 31-12-2020 *

(Millones de euros)

	VALOR CONTABLE BRUTO	CORRECCIÓN DE VALOR POR DETERIORO (**)	*DEL QUE: DESDE LA ADJUDICACIÓN*	VALOR CONTABLE NETO
Activos inmobiliarios procedentes de financiaciones destinadas a la construcción y promoción inmobiliaria	**1.324**	**(431)**	***(218)***	**893**
Edificios y otras construcciones terminados	1.188	(371)	*(189)*	817
Vivienda	1.042	(313)	(159)	729
Resto	146	(58)	(30)	88
Edificios y otras construcciones en construcción	29	(16)	*(9)*	13
Vivienda	14	(8)	(3)	6
Resto	15	(8)	(6)	7
Suelo	107	(44)	*(20)*	63
Suelo urbano consolidado	41	(18)	(7)	23
Resto de suelo	66	(26)	(13)	40
Activos inmobiliarios procedentes de financiaciones hipotecarias a hogares para la adquisición de vivienda	**2.218**	**(611)**	**(314)**	**1.607**
Resto de activos inmobiliarios o recibidos en pago de deudas	**417**	**(141)**	**(53)**	**276**
TOTAL	**3.959**	**(1.183)**	***(585)***	**2.776**

(*) Incluye los adjudicados clasificados en el epígrafe «Activos Tangibles - Inversiones inmobiliarias» por importe de 1.748 millones de euros netos y también incluye los derechos de remate de inmuebles procedentes de subasta por importe de 98 millones de euros netos. No incluye los adjudicados de Banco BPI, que ascienden a 8 millones de euros de valor contable neto, al no ser negocio en España.

(**) El importe total de la deuda cancelada asociada a los activos adjudicados asciende a 4.792 millones de euros y el saneamiento total de dicha cartera asciende 2.114 millones de euros, de los que 1.183 millones de euros son correcciones de valor registradas en balance.

ACTIVOS INMOBILIARIOS ADJUDICADOS - 31-12-2019 *

(Millones de euros)

	VALOR CONTABLE BRUTO	CORRECCIÓN DE VALOR POR DETERIORO **	*DEL QUE: DESDE LA ADJUDICACIÓN*	VALOR CONTABLE NETO
Activos inmobiliarios procedentes de financiaciones destinadas a la construcción y promoción inmobiliaria	**1.534**	**(438)**	**(199)**	**1.096**
Edificios y otras construcciones terminados	1.396	(376)	(174)	1.020
Edificios y otras construcciones en construcción	29	(16)	(8)	13
Suelo	109	(46)	(17)	63
Activos inmobiliarios procedentes de financiaciones hipotecarias a hogares para la adquisición de vivienda	**2.322**	**(542)**	**(237)**	**1.780**
Resto de activos inmobiliarios o recibidos en pago de deudas	**462**	**(143)**	**(46)**	**319**
TOTAL	**4.318**	**(1.123)**	***(482)***	**3.195**

(*) Incluye los adjudicados clasificados en el epígrafe «Activos Tangibles - Inversiones inmobiliarias» por importe de 2.094 millones de euros netos y también incluye los derechos de remate de inmuebles procedentes de subasta por importe de 142 millones de euros netos. No incluye los adjudicados de Banco BPI, que ascienden a 4 millones de euros de valor contable neto, al no ser negocio en España.

(**) El importe total de la deuda cancelada asociada a los activos adjudicados asciende a 5.450 millones de euros y el saneamiento total de dicha cartera asciende 2.257 millones de euros, de los que 1.124 millones de euros son correcciones de valor registradas en balance.

ACTIVOS INMOBILIARIOS ADJUDICADOS - 31-12-2018 *

(Millones de euros)

	VALOR CONTABLE BRUTO	CORRECCIÓN DE VALOR POR DETERIORO **	*DEL QUE: DESDE LA ADJUDICACIÓN*	VALOR CONTABLE NETO
Activos inmobiliarios procedentes de financiaciones destinadas a la construcción y promoción inmobiliaria	**1.787**	**(494)**	***(215)***	**1.293**
Edificios y otras construcciones terminados	1.646	(435)	*(193)*	1.211
Edificios y otras construcciones en construcción	29	(16)	*(9)*	13
Suelo	112	(43)	*(13)*	69
Activos inmobiliarios procedentes de financiaciones hipotecarias a hogares para la adquisición de vivienda	**2.314**	**(496)**	**(201)**	**1.818**
Resto de activos inmobiliarios o recibidos en pago de deudas	**468**	**(146)**	**(46)**	**321**
TOTAL	**4.569**	**(1.136)**	***(462)***	**3.432**

(*) Incluye los adjudicados clasificados en el epígrafe «Activos Tangibles - Inversiones inmobiliarias» por importe de 2.479 millones de euros netos y también incluye los derechos de remate de inmuebles procedentes de subasta por importe de 213 millones de euros netos. No incluye los adjudicados de Banco BPI, que ascienden a 27 millones de euros de valor contable neto, al no ser negocio en España.

(**) El importe total de la deuda cancelada asociada a los activos adjudicados asciende a 5.852 millones de euros y el saneamiento total de dicha cartera asciende 2.420 millones de euros, de los que 1.136 millones de euros son correcciones de valor registradas en balance.

Políticas de refinanciación

El Grupo cuenta con una detallada Política Corporativa de Refinanciaciones y Recuperaciones de deudas de clientes que comparte los principios generales publicados por la EBA para este tipo de operaciones.

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

Refinanciaciones

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

REFINANCIACIONES - 31-12-2020

(Millones de euros)

	SIN GARANTÍA REAL		CON GARANTÍA REAL				
					IMPORTE MÁXIMO DE LA GARANTÍA		DETERIORO DEBIDO AL RIESGO DE CRÉDITO (*)
	NÚM. DE OPERA-CIONES	IMPORTE EN LIBROS BRUTO	NÚM. DE OPERA-CIONES	IMPORTE EN LIBROS BRUTO	GARANTÍA INMOBILIARIA	OTRAS GARANTÍAS REALES	
Administraciones Públicas	16	161	340	47	43	0	0
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	38	3	6	1	1	0	(1)
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	4.422	1.418	8.741	1.302	962	19	(816)
De las que: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	155	30	2.507	454	355	0	(99)
Resto de hogares	35.826	325	70.445	3.617	2.947	6	(831)
TOTAL	**40.302**	**1.907**	**79.532**	**4.967**	**3.953**	**25**	**(1.648)**
Del que: en *stage* 3							
Administraciones Públicas	13	2	147	0	0	0	0
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	31	1	6	1	1	0	(1)
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	3.318	796	7.575	839	606	12	(758)
De las que: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	121	28	2.033	223	171	0	(71)
Resto de hogares	22.006	221	52.538	2.936	2.312	5	(805)
TOTAL STAGE 3	**25.368**	**1.020**	**60.266**	**3.776**	**2.919**	**17**	**(1.564)**

Pro-memoria: Financiación clasificada como ANCV (*)

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

REFINANCIACIONES - 31-12-2019

(Millones de euros)

	SIN GARANTÍA REAL		CON GARANTÍA REAL				
					IMPORTE MÁXIMO DE LA GARANTÍA		DETERIORO DEBIDO AL RIESGO DE CRÉDITO (*)
	NÚM. DE OPERA-CIONES	IMPORTE EN LIBROS BRUTO	NÚM. DE OPERA-CIONES	IMPORTE EN LIBROS BRUTO	GARANTÍA INMOBILIARIA	OTRAS GARANTÍAS REALES	
Administraciones Públicas	23	179	415	68	47	0	(5)
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	36	3	7	1	1	0	(1)
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	4.387	1.741	10.665	1.660	1.269	36	(1.007)
De las que: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	256	69	3.062	587	438	0	(153)
Resto de hogares	37.144	350	86.261	4.521	3.816	8	(847)
TOTAL	**41.590**	**2.273**	**97.348**	**6.250**	**5.133**	**44**	**(1.860)**
Del que: en *stage* 3							
Administraciones Públicas	13	3	137	12	7	0	(5)
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	26	1	6	1	1	0	(1)
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	2.604	917	7.086	887	637	13	(917)
De las que: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	175	55	1.905	277	194	0	(118)
Resto de hogares	19.218	212	50.986	2.854	2.259	4	(770)
TOTAL STAGE 3	**21.861**	**1.133**	**58.215**	**3.754**	**2.904**	**17**	**(1.693)**

Pro memoria: Financiación clasificada como ANCV (*)

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

REFINANCIACIONES - 31-12-2018

(Millones de euros)

	SIN GARANTÍA REAL		CON GARANTÍA REAL				
					IMPORTE MÁXIMO DE LA GARANTÍA		DETERIORO DEBIDO A RIESGO DE CRÉDITO (*)
	NÚM. DE OPERA-CIONES	IMPORTE EN LIBROS BRUTO	NÚM. DE OPERA-CIONES	IMPORTE EN LIBROS BRUTO	GARANTÍA INMOBILIARIA	OTRAS GARANTÍAS REALES	
Administraciones Públicas	51	145	445	73	40	0	(10)
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	42	19	7	2	2	0	(13)
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	5.360	2.004	11.483	2.547	1.748	17	(1.531)
De las que: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	416	113	3.288	894	628	2	(294)
Resto de hogares	37.914	360	92.879	5.013	4.235	10	(947)
TOTAL	**43.367**	**2.528**	**104.814**	**7.635**	**6.025**	**27**	**(2.501)**
Del que: en Stage 3							
Administraciones Públicas	13	6	144	15	3	0	(10)
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	29	13	6	1	1	0	(13)
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	3.207	1.174	7.481	1.661	957	8	(1.430)
De las que: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	289	78	2.007	559	340	2	(264)
Resto de hogares	20.507	235	53.896	3.094	2.432	5	(868)
TOTAL STAGE 3	**23.756**	**1.428**	**61.527**	**4.771**	**3.393**	**13**	**(2.321)**

Pro memoria: Financiación clasificada como ANCV (*)

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

Riesgo de concentración

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

El Grupo ha desarrollado mecanismos para identificar de forma sistemática la exposición agregada. Allí donde se ha estimado necesario, también se han definido límites a la exposición relativa, dentro del RAF.

Concentración en clientes o "grandes riesgos"

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

Concentración geográfica y por contraparte

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

A continuación, se informa del riesgo por área geográfica:

CONCENTRACIÓN POR UBICACIÓN GEOGRÁFICA

(Millones de euros)

	TOTAL	ESPAÑA	PORTUGAL	RESTO DE LA UNIÓN EUROPEA	AMÉRICA	RESTO DEL MUNDO
Bancos centrales y entidades de crédito	64.791	49.317	5.187	5.000	906	4.381
Administraciones públicas	110.306	93.049	5.431	11.131	269	426
Administración central	88.336	75.509	1.220	11.131	95	381
Otras Administraciones Públicas	21.970	17.540	4.211	0	174	45
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	18.346	8.484	561	6.105	2.038	1.158
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	122.939	86.853	11.743	12.423	6.911	5.009
Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	5.484	5.319	164	0	0	1
Construcción de obra civil	5.852	4.274	732	146	659	41
Resto de finalidades	111.603	77.260	10.847	12.277	6.252	4.967
Grandes empresas	70.269	43.957	4.991	11.379	5.603	4.339
Pymes y empresarios individuales	41.334	33.303	5.856	898	649	628
Resto de hogares	113.811	99.122	13.385	335	153	816
Viviendas	88.739	75.701	11.850	304	135	749
Consumo	16.184	14.718	1.399	21	8	38
Otros fines	8.888	8.703	136	10	10	29
TOTAL 31-12-2020	**430.193**	**336.825**	**36.307**	**34.994**	**10.277**	**11.790**
TOTAL 31-12-2019	**367.845**	**282.852**	**30.650**	**41.021**	**9.119**	**4.203**
TOTAL 31-12-2018	**364.807**	**285.656**	**29.774**	**38.070**	**7.143**	**4.164**

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

CONCENTRACIÓN POR CCAA

(Millones de euros)

	TOTAL	ANDALUCÍA	BALEARES	CANARIAS	CASTILLA LA MANCHA	CASTILLA Y LEÓN	CATALUÑA	MADRID	NAVARRA	COMUNIDAD VALENCIANA	PAÍS VASCO	RESTO *
Bancos centrales y entidades de crédito	49.317	47			1		813	46.980		261	845	370
Administraciones públicas	93.049	2.352	911	1.333	827	315	2.166	4.458	491	1.841	675	2.171
Administración central	75.509											
Otras Administraciones Públicas	17.540	2.352	911	1.333	827	315	2.166	4.458	491	1.841	675	2.171
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	8.484	172	2	9	2	28	1.534	6.373	11	95	183	75
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	86.853	6.866	3.272	2.730	1.510	1.925	18.856	32.369	1.548	5.718	4.340	7.719
Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	5.319	576	152	196	34	182	1.367	1.965	109	333	233	172
Construcción de obra civil	4.274	349	90	125	86	97	850	1.655	125	245	173	479
Resto de finalidades	77.260	5.941	3.030	2.409	1.390	1.646	16.639	28.749	1.314	5.140	3.934	7.068
Grandes empresas	43.957	1.180	1.784	1.016	367	432	7.549	23.326	481	2.058	2.699	3.065
Pymes y empresarios individuales	33.303	4.761	1.246	1.393	1.023	1.214	9.090	5.423	833	3.082	1.235	4.003
Resto de hogares	99.122	16.146	3.865	5.624	2.431	3.411	29.112	14.833	2.979	7.936	3.261	9.524
Viviendas	75.701	11.674	3.035	4.496	1.892	2.724	21.546	11.910	2.437	6.045	2.663	7.279
Consumo	14.718	2.668	537	865	341	402	4.800	1.672	331	1.251	383	1.468
Otros fines	8.703	1.804	293	263	198	285	2.766	1.251	211	640	215	777
TOTAL 31-12-2020	**336.825**	**25.583**	**8.050**	**9.696**	**4.771**	**5.679**	**52.481**	**105.013**	**5.029**	**15.851**	**9.304**	**19.859**
TOTAL 31-12-2019	**282.852**	**24.366**	**6.849**	**8.569**	**4.063**	**5.574**	**52.526**	**68.108**	**4.809**	**15.040**	**9.204**	**17.257**
TOTAL 31-12-2018	**285.656**	**24.970**	**6.339**	**8.818**	**4.143**	**5.573**	**52.736**	**70.338**	**5.026**	**15.266**	**8.713**	**17.642**

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

Concentración por sectores económicos

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

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

CONCENTRACIÓN POR ACTIVIDAD DE PRÉSTAMOS A LA CLIENTELA - 31-12-2020

(Millones de euros)

				PRÉSTAMOS CON GARANTÍA REAL. IMPORTE EN LIBROS SOBRE IMPORTE DE LA ÚLTIMA TASACIÓN DISPONIBLE (LOAN TO VALUE)				
	TOTAL	*DEL QUE: GARANTÍA INMOBILIARIA*	*DEL QUE: RESTO DE GARANTÍAS REALES*	≤ 40%	> 40% ≤ 60%	> 60% ≤ 80%	> 80% ≤100%	>100%
Administraciones Públicas	16.169	*401*	*565*	372	200	158	156	80
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	2.392	*479*	*236*	495	169	49	1	1
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	103.534	*21.622*	*5.488*	11.023	7.750	3.830	2.312	2.195
Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	5.298	*4.816*	*50*	1.408	1.660	1.002	351	445
Construcción de obra civil	5.226	*499*	*212*	220	172	60	161	98
Resto de finalidades	93.010	*16.307*	*5.226*	9.395	5.918	2.768	1.800	1.652
Grandes empresas	52.723	*4.966*	*3.613*	4.014	1.866	1.193	688	818
Pymes y empresarios individuales	40.287	*11.341*	*1.613*	5.381	4.052	1.575	1.112	834
Resto de hogares	113.452	*95.600*	*872*	31.478	34.769	23.095	4.580	2.550
Viviendas	88.729	*87.638*	*261*	27.512	32.298	21.760	4.163	2.166
Consumo	16.182	*3.027*	*378*	1.685	956	487	183	94
Otros fines	8.541	*4.935*	*233*	2.281	1.515	848	234	290
TOTAL	**235.547**	***118.102***	***7.161***	**43.368**	**42.888**	**27.132**	**7.049**	**4.826**
Pro-memoria: Operaciones de refinanciación, refinanciadas y reestructuradas	5.226	4.065	80	695	1.084	1.654	396	316

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

(Millones de euros)

				PRÉSTAMOS CON GARANTÍA REAL. IMPORTE EN LIBROS SOBRE IMPORTE DE LA ÚLTIMA TASACIÓN DISPONIBLE (LOAN TO VALUE)				
	TOTAL	*DEL QUE: GARANTÍA INMOBILIARIA*	*DEL QUE: RESTO DE GARANTÍAS REALES*	≤ 40%	> 40% ≤ 60%	> 60% ≤ 80%	> 80% ≤100%	>100%
Administraciones Públicas	11.066	*415*	*498*	275	184	212	167	75
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	2.504	*437*	*844*	1.022	162	64	4	29
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	88.801	*21.425*	*5.582*	10.662	7.876	3.848	2.517	2.104
Resto de hogares	118.278	*99.814*	*1.014*	30.709	36.351	25.758	5.201	2.809
TOTAL	***220.649***	***122.091***	***7.938***	**42.668**	**44.573**	**29.882**	**7.889**	**5.017**
Pro-memoria: Operaciones de refinanciación, refinanciadas y reestructuradas	6.663	5.275	123	1.003	1.288	1.971	640	496

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

(Millones de euros)

				PRÉSTAMOS CON GARANTÍA REAL. IMPORTE EN LIBROS SOBRE IMPORTE DE LA ÚLTIMA TASACIÓN DISPONIBLE (LOAN TO VALUE)				
	TOTAL	*DEL QUE: GARANTÍA INMOBILIARIA*	*DEL QUE: RESTO DE GARANTÍAS REALES*	≤ 40%	> 40% ≤ 60%	> 60% ≤ 80%	> 80% ≤100%	>100%
Administraciones Públicas	11.425	*438*	*387*	107	223	254	148	93
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	1.540	*363*	*583*	617	239	79	9	2
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	81.844	*21.578*	*4.267*	9.247	7.922	3.995	2.243	2.438
Resto de hogares	121.149	*103.516*	*1.078*	30.286	37.734	28.046	6.001	2.527
TOTAL	**215.958**	***125.895***	***6.315***	**40.257**	**46.118**	**32.374**	**8.401**	**5.060**
Pro-memoria: Operaciones de refinanciación, refinanciadas y reestructuradas	7.662	6.195	200	1.156	1.547	2.279	797	616

DETALLE DE CRÉDITO A LA CLIENTELA POR NATURALEZA

(Millones de euros)

	31-12-2020			31-12-2019			31-12-2018		
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Por naturaleza y situación de las operaciones									
Administraciones Públicas	15.784	371	22	10.625	413	40	11.042	358	48
Otras Sociedades Financieras	2.279	120	3	2.447	62	3	1.525	21	16
Crédito a empresas y empresarios individuales	93.160	9.943	3.035	82.074	6.010	2.971	73.437	6.788	4.696
Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	8.878	1.472	565	8.711	1.020	680	8.351	1.211	1.147
Resto de empresas y empresarios individuales	84.282	8.471	2.470	73.363	4.990	2.291	65.086	5.577	3.549
Resto de hogares	101.611	9.632	5.196	106.273	9.056	5.373	108.614	9.161	5.973
Viviendas	80.177	6.743	3.347	83.794	6.148	3.434	86.065	6.491	3.943
Resto de finalidades	21.434	2.889	1.849	22.479	2.908	1.939	22.549	2.670	2.030
TOTAL	**212.834**	**20.066**	**8.256**	**201.419**	**15.541**	**8.387**	**194.618**	**16.328**	**10.733**

DETALLE DE COBERTURAS DE CRÉDITO A LA CLIENTELA POR NATURALEZA

(Millones de euros)

	31-12-2020			31-12-2019			31-12-2018		
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Administraciones Públicas	(2)		(6)	(6)		(6)	(10)		(13)
Otras Sociedades Financieras	(4)	(4)	(2)	(5)	(1)	(2)	(1)		(21)
Crédito a empresas y empresarios individuales	(566)	(495)	(1.543)	(257)	(328)	(1.669)	(350)	(410)	(2.317)
Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	(47)	(91)	(253)	(34)	(65)	(264)	(41)	(69)	(503)
Resto de empresas y empresarios individuales	(519)	(404)	(1.290)	(223)	(263)	(1.405)	(309)	(341)	(1.814)
Resto de hogares	(348)	(565)	(2.074)	(306)	(379)	(1.739)	(327)	(331)	(1.941)
Viviendas	(67)	(250)	(1.221)	(152)	(152)	(1.000)	(164)	(162)	(1.212)
Resto de finalidades	(281)	(315)	(853)	(154)	(227)	(739)	(163)	(169)	(729)
TOTAL	**(920)**	**(1.064)**	**(3.625)**	**(574)**	**(708)**	**(3.416)**	**(688)**	**(741)**	**(4.292)**
De las que: determinada individualmente		(109)	(913)		(92)	(1.165)		(148)	(1.256)
De las que: determinada colectivamente	(920)	(955)	(2.712)	(574)	(616)	(2.251)	(688)	(593)	(3.036)

DETALLE DE CRÉDITO A LA CLIENTELA POR SITUACIÓN DE IMPAGO Y TIPOS

(Millones de euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Por situación de impago			
De los que: con impago inferior a 30 días o al corriente de pago	235.855	219.934	215.198
De los que: con impago de 30 a 60 días	470	789	725
De los que: con impago de 60 a 90 días	383	267	304
De los que: con impago de 90 días a 6 meses	468	614	608
De los que: con impago de 6 meses a 1 año	786	800	764
De los que: con impago durante más de 1 año	3.194	2.943	4.080
Por modalidad de tipos de interés			
A tipo de interés fijo	87.427	65.265	55.625
A tipo de interés variable	153.729	160.082	166.054

Concentración por actividad económica

A continuación se informa del detalle de préstamos y anticipos a empresas no financieras por actividad económica:

CONCENTRACIÓN POR ACTIVIDAD ECONÓMICA DE EMPRESAS NO FINANCIERAS - 31-12-2020

(Millones de euros)

	IMPORTE EN LIBROS BRUTO	*DEL QUE: STAGE 3*	COBERTURA
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	2.013	100	(59)
Industrias extractivas	565	6	(10)
Industria manufacturera	14.547	293	(299)
Suministro de energía eléctrica, gas, vapor y aire acondicionado	7.797	55	(94)
Suministro de agua	899	6	(15)
Construcción	10.142	475	(314)
Comercio al por mayor y al por menor	13.507	368	(324)
Transporte y almacenamiento	8.744	195	(156)
Hostelería	7.025	141	(127)
Información y comunicaciones	2.444	61	(51)
Actividades financieras y de seguros	9.773	160	(176)
Actividades inmobiliarias	11.061	280	(196)
Actividades profesionales, científicas y técnicas	4.774	191	(153)
Actividades administrativas y servicios auxiliares	2.997	39	(52)
Administración pública y defensa; seguridad social obligatoria	947	0	(5)
Educación	457	46	(40)
Actividades sanitarias y de servicios sociales	1.420	94	(83)
Actividades artísticas, recreativas y de entretenimiento	820	50	(42)
Otros servicios	1.709	170	(231)
TOTAL	**101.641**	**2.730**	**(2.427)**

Concentración por calidad crediticia

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

- Instrumentos de renta fija: en función del criterio regulatorio bancario derivado de la regulación CRD IV y CRR de requerimientos de capital, por el cual, si se dispone de más de dos evaluaciones crediticias, se escoge el segundo mejor rating de entre las evaluaciones disponibles. En este contexto, por ejemplo, a 31 de diciembre de 2020 y 2019, el rating de la deuda soberana española se sitúa en A. En 2018 se situaba en A-.
- Cartera de crédito: homologación de las clasificaciones internas a la metodología Standard & Poor's.

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

CONCENTRACIÓN POR CALIDAD CREDITICIA - 31-12-2020

(Millones de euros)

	GRUPO (EX GRUPO ASEGURADOR)										GRUPO ASEGURADOR ***		
	AF A COSTE AMORTIZADO												
	PRÉSTAMOS Y ANTICIPOS A LA CLIENTELA				AF MANTE-NIDOS PARA NEGOCIAR *	AF NO DESTI-NADOS A NE-GOCIACIÓN **	AF A VR CON CAMBIOS EN OTRO RESUL-TADO GLOBAL	GARANTÍAS FINANCIERAS, COMPROMISOS DE PRÉSTAMO Y OTROS COMPROMISOS CONCEDIDOS			AF MANTE-NIDOS PARA NEGOCIAR *	AF DISPONIBLES PARA LA VENTA *	PRÉSTAMOS Y PARTIDAS A COBRAR *
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	VRD				STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3			
AAA/AA+/AA/AA-	29.541	86		394	10		61	14.684	24			1.083	
A+/A/A-	26.560	757		16.272	458		13.788	9.629	116		463	53.921	15
BBB+/BBB/BBB-	29.818	1.125		5.641	256	1	3.876	22.818	251		82	6.393	61
"INVESTMENT GRADE"	**85.919**	**1.968**		**22.307**	**724**	**1**	**17.725**	**47.131**	**391**		**545**	**61.397**	**76**
Corrección de valor por deterioro	(292)	(73)					(1)	(7)	(3)				
BB+/BB/BB-						46	124					211	
B+/B/B-	40.931	5.047	1					18.975	1.407				
CCC+/CCC/CCC-	11.935	6.235	19	47				4.708	1.186	5			
Sin calificación	75.490	6.816	8.236	2.327	77	5	47	29.974	635	654		35	113
"NON-INVESTMENT GRADE"	**128.356**	**18.098**	**8.256**	**2.374**	**77**	**51**	**171**	**53.657**	**3.228**	**659**		**246**	**113**
Corrección de valor por deterioro	(628)	(991)	(3.625)	(11)				(50)	(27)	(106)			
TOTAL	**213.355**	**19.002**	**4.631**	**24.670**	**801**	**52**	**17.895**	**100.788**	**3.619**	**659**	**545**	**61.643**	**189**

CONCENTRACIÓN POR CALIDAD CREDITICIA - 31-12-2019

(Millones de euros)

	GRUPO (EX GRUPO ASEGURADOR)										GRUPO ASEGURADOR ***		
	AF A COSTE AMORTIZADO												
	PRÉSTAMOS Y ANTICIPOS A LA CLIENTELA				AF MANTE-NIDOS PARA NEGOCIAR *	AF NO DESTI-NADOS A NE-GOCIACIÓN **	AF A VR CON CAMBIOS EN OTRO RESUL-TADO GLOBAL	GARANTÍAS FINANCIERAS, COMPROMISOS DE PRÉSTAMO Y OTROS COMPROMISOS CONCEDIDOS			AF MANTE-NIDOS PARA NEGOCIAR *	AF DISPONIBLES PARA LA VENTA *	PRÉSTAMOS Y PARTIDAS A COBRAR *
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	VRD				STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3			
AAA/AA+/AA/AA-	29.717	26			7		932	14.108	10		8	1.026	
A+/A/A-	26.237	108		10.209	369		9.774	10.105	23		927	52.118	15
BBB+/BBB/BBB-	28.108	261		4.139	246	1	4.919	19.726	286		131	5.413	161
"INVESTMENT GRADE"	**84.062**	**395**		**14.348**	**622**	**1**	**15.625**	**43.939**	**319**		**1.066**	**58.557**	**176**
Corrección de valor por deterioro	(257)	(3)					-2	(13)					
BB+/BB/BB-	39.130	2.565	1	300	7	56	29	16.965	597			133	
B+/B/B-	12.439	6.279	10					6.002	1.190	1			
CCC+/CCC/CCC-	527	2.281	70	5				310	326	56			
Sin calificación	66.766	4.021	8.306	2.742	90	6	312	27.637	447	551		73	174
"NON-INVESTMENT GRADE"	**118.862**	**15.146**	**8.387**	**3.047**	**97**	**62**	**341**	**50.914**	**2.560**	**608**		**206**	**174**
Corrección de valor por deterioro	(317)	(705)	(3.416)	(6)				(33)	(16)	(158)			
TOTAL	**202.350**	**14.833**	**4.971**	**17.389**	**719**	**63**	**15.964**	**94.853**	**2.879**	**608**	**1.066**	**58.763**	**350**

(*) VRD: Valores representativos de deuda
(**) Obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados
(***) No se incluyen los activos financieros designados a valor razonable con cambio en resultados, al recoger, principalmente, las inversiones ligadas a la operativa de productos de seguros de vida cuando el riesgo de inversión es asumido por el tomador (Unit-links).

CONCENTRACIÓN POR CALIDAD CREDITICIA - 31-12-2018

(Millones de euros)

	GRUPO (EX GRUPO ASEGURADOR)										GRUPO ASEGURADOR ***		
	AF A COSTE AMORTIZADO												
	PRÉSTAMOS Y ANTICIPOS A LA CLIENTELA				AF MANTE-NIDOS PARA NEGOCIAR *	AF NO DESTI-NADOS A NE-GOCIACIÓN **	AF A VR CON CAMBIOS EN OTRO RESUL-TADO GLOBAL	GARANTÍAS FINANCIERAS, COMPROMISOS DE PRÉSTAMO Y OTROS COMPROMISOS CONCEDIDOS			AF MANTE-NIDOS PARA NEGOCIAR *	AF DISPONIBLES PARA LA VENTA *	PRÉSTAMOS Y PARTIDAS A COBRAR *
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	VRD				STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3			
AAA/AA+/AA/AA-	29.414	67					880	13.121	14			918	
A+/A/A-	27.146	262		10.191	623		10.187	10.386	33		392	45.452	
BBB+/BBB/BBB-	26.595	318		3.269	121	1	7.181	15.640	41	1	553	4.744	264
"INVESTMENT GRADE"	**83.155**	**647**		**13.460**	**744**	**1**	**18.248**	**39.147**	**88**	**1**	**945**	**51.114**	**264**
Corrección de valor por deterioro	(262)	(6)						(10)					
BB+/BB/BB-	39.503	1.504	1	575		54	37	16.493	194	1		192	
B+/B/B-	15.011	4.064	7	30				5.902	611	3			8
CCC+/CCC/CCC-	621	2.791	71					278	308	53			
Sin calificación	58.344	7.322	10.639	3.000	11	90	38	24.109	1.174	665		39	382
"NON-INVESTMENT GRADE"	**113.479**	**15.681**	**10.718**	**3.605**	**11**	**144**	**75**	**46.782**	**2.287**	**722**		**231**	**390**
Corrección de valor por deterioro	(433)	(735)	(4.277)	(5)				(59)	(27)	(259)			
TOTAL	**195.939**	**15.587**	**6.441**	**17.060**	**755**	**145**	**18.323**	**85.929**	**2.375**	**723**	**945**	**51.345**	**655**

(*) VRD: Valores representativos de deuda
(**) Obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados
(***) No se incluyen los activos financieros designados a valor razonable con cambio en resultados, al recoger, principalmente, las inversiones ligadas a la operativa de productos de seguros de vida cuando el riesgo de inversión es asumido por el tomador (Unit-links).

Concentración por riesgo soberano

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

- La posición en deuda pública, autonómica y local queda adscrita a los límites generales establecidos sobre el riesgo de concentración y de país. En concreto, se establecen procedimientos de control periódicos que impiden asumir nuevas posiciones en países en los que se mantiene una alta concentración de riesgo, salvo expresa aprobación del nivel de autorización competente.
- Para la renta fija, se ha establecido un marco que regula las características en términos de solvencia, liquidez y ubicación geográfica de todas las emisiones de renta fija y cualquier otra operación de análoga naturaleza que implique para su comprador desembolso de efectivo y asunción del riesgo de crédito propio de su emisor o del colateral asociado. Este control se efectúa en la fase de admisión del riesgo y durante toda la vida de la posición en cartera.
- Las posiciones en deuda pública de la Sala de Tesorería quedan adscritas al marco de control y límites del ámbito de riesgo de mercado.

El riesgo de las exposiciones, directas o avaladas, de riesgo soberano de monitoriza de forma continua en atención a la información pública disponible, entre la cual se encuentra el rating de agencias públicas. A cierre de 2020, todas estas exposiciones están respaldadas por soberanos cuya calificación crediticia es grado de inversión (BBB- o mejor), no estimándose requerimiento de cobertura para estas exposiciones.

Por otro lado, tal y como se detalla en el cuadro “Exposición máxima al riesgo de crédito” de la Nota 3.3.1 de la memoria anual consolidada, a 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018, y durante los periodos anuales terminados en dichas fechas, no existen correcciones de valor significativas de valores representativos de deuda soberana.

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

EXPOSICIÓN AL RIESGO SOBERANO - 31-12-2020

(Millones de euros)

		GRUPO (EX GRUPO ASEGURADOR)					GRUPO ASEGURADOR (***)	
PAÍS	VENCIMIENTO RESIDUAL	AF A COSTE AMORTIZADO	AF MANTENIDOS PARA NEGOCIAR	AF A VR CON CAMBIOS EN OTRO RESULTADO GLOBAL	AF NO DESTINADOS A NEGO-CIACIÓN*	PF MANTENIDOS PARA NEGOCIAR - POSICIONES CORTAS	AF DISPONIBLES PARA LA VENTA	AF MANTENIDOS PARA NEGOCIAR
España	Menos de 3 meses	2.059	1	1.760			140	213
	Entre 3 meses y 1 año	5.185	221	1.198		(8)	1.689	132
	Entre 1 y 2 años	4.500	53	5.008		(52)	1.358	
	Entre 2 y 3 años	7.593	44	3.537	84	(49)	631	
	Entre 3 y 5 años	4.298	36	1.688		(37)	5.166	
	Entre 5 y 10 años	7.397	62	775		(53)	11.092	
	Más de 10 años	1.151	25			(25)	31.537	
	TOTAL	**32.183**	**442**	**13.966**	**84**	**(224)**	**51.613**	**345**
Italia	Entre 3 meses y 1 año	100	2				200	
	Entre 1 y 2 años					(3)	30	
	Entre 2 y 3 años		17			(11)	647	
	Entre 3 y 5 años	438		266		(2)	318	
	Entre 5 y 10 años	550	3	1.225		(4)	998	
	Más de 10 años			61			4.080	
	TOTAL	**1.088**	**22**	**1.552**		**(20)**	**6.273**	
Portugal	Menos de 3 meses	7	20	50				128
	Entre 3 meses y 1 año	541	85	151			2	4
	Entre 1 y 2 años	332	1	132			34	47
	Entre 2 y 3 años	617	8				23	
	Entre 3 y 5 años	451	6	321			53	
	Entre 5 y 10 años	834	32			(5)	262	
	Más de 10 años	529						
	TOTAL	**3.311**	**152**	**654**		**(5)**	**374**	**179**
Resto **	Menos de 3 meses	370						
	Entre 3 meses y 1 año						9	
	Entre 1 y 2 años	5		1			1	
	Entre 2 y 3 años	4					2	
	Entre 3 y 5 años	101					2	
	Entre 5 y 10 años	25					14	
	Más de 10 años	78					33	
	TOTAL	**583**					**61**	
TOTAL PAÍSES		**37.165**	**616**	**16.172**	**84**	**(249)**	**58.321**	**524**
Del que: Valores representativos de deuda		21.165	616	16.172	84		58.321	524

AF: Activos financieros; PF: Pasivos financieros; VR: Valor razonable

(*) Obligatoriamente a valor razonable con cambio en resultados

(**) La exposición a Reino Unido no es significativa

(***) No se incluyen los activos financieros designados a valor razonable con cambio en resultados, al recoger, principalmente, las inversiones ligadas a la operativa de productos de seguros de vida cuando el riesgo de inversión es asumido por el tomador (Unit-links).

EXPOSICIÓN AL RIESGO SOBERANO - 31-12-2019

(Millones de euros)

	GRUPO (EX ASEGURADOR)					GRUPO ASEGURADOR (***)	
PAÍS	AF A COSTE AMORTIZADO	AF MANTENIDOS PARA NEGOCIAR	AF A VR CON CAMBIOS EN OTRO RESULTADO GLOBAL	AF NO DESTINADOS A NEGOCIACIÓN*	PF MANTENIDOS PARA NEGOCIAR - POSICIONES CORTAS	AF DISPONIBLES PARA LA VENTA	AF MANTENIDOS PARA NEGOCIAR
España	22.255	365	10.173	112	(348)	49.977	487
Italia	501	108	2.509		(53)	5.501	
Portugal	1.871	6	590			166	506
EEUU			923				
Resto **	472		1			65	
TOTAL PAÍSES	**25.099**	**479**	**14.196**	**112**	**(401)**	**55.709**	**993**
Del que: Valores representativos de deuda	17.389	479	14.196	63		55.709	993

AF: Activos financieros; PF: Pasivos financieros; VR: Valor razonable
(*) Obligatoriamente a valor razonable con cambio en resultados
(**) La exposición a Reino Unido no es significativa
(***) No se incluyen los activos financieros designados a valor razonable con cambio en resultados, al recoger, principalmente, las inversiones ligadas a la operativa de productos de seguros de vida cuando el riesgo de inversión es asumido por el tomador (Unit-links).

EXPOSICIÓN AL RIESGO SOBERANO - 31-12-2018

(Millones de euros)

	GRUPO (EX GRUPO ASEGURADOR)					GRUPO ASEGURADOR (***)	
PAÍS	AF A COSTE AMORTIZADO	AF MANTENIDOS PARA NEGOCIAR	AF A VR CON CAMBIOS EN OTRO RESULTADO GLOBAL	AF NO DESTINADOS A NEGOCIACIÓN*	PF MANTENIDOS PARA NEGOCIAR - POSICIONES CORTAS	AF DISPONIBLES PARA LA VENTA	AF MANTENIDOS PARA NEGOCIAR
España	22.106	605	14.194	273	(331)	44.262	393
Italia	502	17	1.342		(16)	3.959	2
Portugal	1.093	8	791			17	547
EEUU			880				
Resto **	380		1			67	
TOTAL PAÍSES	**24.081**	**630**	**17.208**	**273**	**(347)**	**48.305**	**942**
Del que: valores representativos de deuda	17.060	630	17.208	273	(347)	48.305	942

AF: Activos financieros; PF: Pasivos financieros; VR: Valor razonable
(*) Obligatoriamente a valor razonable con cambio en resultados
(**) La exposición a Reino Unido no es significativa
(***) No se incluyen los activos financieros designados a valor razonable con cambio en resultados, al recoger, principalmente, las inversiones ligadas a la operativa de productos de seguros de vida cuando el riesgo de inversión es asumido por el tomador (Unit-links).

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

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

Financiación destinada a la construcción y promoción inmobiliaria

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

FINANCIACIÓN DESTINADA A LA CONSTRUCCIÓN Y PROMOCIÓN INMOBILIARIA

(Millones de euros)

	31-12-2020		31-12-2019		31-12-2018	
	IMPORTE TOTAL	*DEL QUE: DUDOSOS*	IMPORTE TOTAL	*DEL QUE: DUDOSOS*	IMPORTE TOTAL	*DEL QUE: DUDOSOS*
Importe bruto	5.467	380	5.766	442	6.004	*862*
Correcciones de valor por deterioro	(234)	(142)	(208)	(135)	(428)	*(347)*
VALOR EN LIBROS	**5.233**	**238**	**5.558**	**307**	**5.576**	***515***
Exceso de la exposición bruta sobre el importe máximo recuperable de las garantías eficaces	858	125	848	148	897	*354*
Pro memoria: Activos fallidos	*1.969*		*2.387*		*2.784*	
Pro memoria: Préstamos a la clientela, excluidas Administraciones públicas (negocios en España)(importe en libros)	*193.667*		*186.645*		*185.670*	

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

FINANCIACIÓN DESTINADA A PROMOTORES Y PROMOCIONES POR TIPOS DE GARANTÍA

(Millones de euros)

	IMPORTE BRUTO		
	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Sin garantía hipotecaria	**548**	**562**	**477**
Con garantía hipotecaria	**4.919**	**5.204**	**5.527**
Edificios y otras construcciones terminados	3.294	3.370	3.774
Vivienda	2.250	2.277	2.556
Resto	1.044	1.093	1.218
Edificios y otras construcciones en construcción	1.251	1.370	1.185
Vivienda	1.158	1.306	1.056
Resto	93	64	129
Suelo	374	464	568
Suelo urbano consolidado	193	351	346
Resto de suelo	181	113	222
TOTAL	**5.467**	**5.766**	**6.004**

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

GARANTÍAS FINANCIERAS

(Millones de euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Garantías financieras concedidas en relación con la construcción y promoción inmobiliaria	**105**	**107**	**93**
Importe registrado en el pasivo del balance			0

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

GARANTÍAS RECIBIDAS EN GARANTÍA DE OPERACIONES DE PROMOCIÓN INMOBILIARIA *

(Millones de euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Valor de las garantías reales *	**12.454**	**13.362**	**13.471**
Del que: garantiza riesgos dudosos	*738*	*810*	*1.383*

(*) Es el importe máximo de las garantías reales eficaces que puede considerarse a efectos del cálculo del deterioro, esto es el valor razonable estimado de los inmuebles según la última tasación disponible o su actualización realizada sobre la base de lo previsto en la normativa de aplicación vigente. Así mismo se incluyen las restantes garantías reales como el valor actual de las garantías pignoraticias a la fecha, sin incluir por tanto las garantías personales.

Financiación a los hogares destinada a la adquisición de vivienda

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

PRÉSTAMOS CONCEDIDOS PARA LA FINANCIACIÓN A COMPRADORES DE VIVIENDA PROCEDENTE DE REGULARIZACIONES CREDITICIAS

(Millones de euros)

	2020	2019	2018
Financiación concedida anual	166	190	527
Porcentaje medio financiado	94%	92%	90%

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

CRÉDITOS A LOS HOGARES PARA LA ADQUISICIÓN DE VIVIENDAS POR LTV *

(Millones de euros)

	31-12-2020		31-12-2019		31-12-2018	
	IMPORTE BRUTO	*DEL QUE: DUDOSO*	IMPORTE BRUTO	*DEL QUE: DUDOSO*	IMPORTE BRUTO	*DEL QUE: DUDOSO*
Sin hipoteca inmobiliaria	**639**	**8**	**662**	**11**	**762**	**12**
Con hipoteca inmobiliaria, por rangos de LTV **	**73.220**	**2.775**	**76.658**	**2.719**	**79.917**	**3.103**
LTV ≤ 40%	21.989	221	21.717	207	21.374	224
40% < LTV ≤ 60%	26.826	386	28.491	367	30.022	412
60% < LTV ≤ 80%	17.441	560	18.964	543	20.668	595
80% < LTV ≤ 100%	3.747	520	4.002	519	4.348	591
LTV > 100%	3.217	1.088	3.484	1.083	3.505	1.281
TOTAL	**73.859**	**2.783**	**77.320**	**2.730**	**80.679**	**3.115**

(*) Incluye la financiación para la adquisición de viviendas otorgada por las filiales Unión de Créditos para la Financiación Inmobiliaria EFC, SAU (Credifimo) y Corporación Hipotecaria Mutual.
(**) LTV calculado según las últimas tasaciones disponibles. Se actualizan para las operaciones dudosas de acuerdo con la normativa en vigor.

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

Seguimiento y medición del riesgo de contraparte

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

En el Grupo, la concesión de nuevas operaciones que comporten riesgo de contraparte cuenta con un marco interno que permite la rápida toma de decisiones respecto a la asunción de dicho riesgo, tanto para el entorno de contrapartidas financieras como para el resto. En el caso de operaciones con entidades financieras, el Grupo cuenta con un sistema de concesión de líneas recogido en un marco interno aprobado por el Comité Global del Riesgo, cuya máxima exposición autorizada de riesgo de crédito con una entidad (donde se incluye el riesgo de contraparte) se determina mediante un cálculo basado fundamentalmente en los ratings de las entidades y el análisis de sus estados financieros. Dicho marco incluye también el modelo de determinación de límites y cálculo de consumo de riesgo con entidades de contrapartida central (ECC). En la operativa con el resto de contrapartidas, incluyendo cliente minorista, las operaciones de derivados vinculadas a una solicitud de activo (cobertura del riesgo de tipo de interés en préstamos) se aprueban conjuntamente con esta. Todo el resto de operaciones se aprueban en función del cumplimiento de límite del riesgo asignado o bien en función de su análisis individual. La aprobación de operaciones, corresponde a las áreas de riesgos encargadas del análisis y la admisión.

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

El riesgo de contraparte relativo a las operaciones de derivados va asociado cuantitativamente a su riesgo de mercado, ya que la cantidad debida por la contraparte debe calcularse en función del valor de mercado de las operaciones contratadas y su valor potencial futuro (posible evolución de su valor en una situación extrema de precios de mercado, de acuerdo con la serie histórica conocida de evolución de los precios de mercado). Asimismo, la exposición crediticia equivalente por derivados se entiende como la máxima pérdida potencial a lo largo de la vida de las operaciones en la que el banco podría incurrir si la contrapartida hiciera default en cualquier momento futuro. Para su cálculo, el Grupo aplica la simulación de Montecarlo, con efecto cartera y compensación de posiciones (si corresponde) con un intervalo de confianza del 95%, a partir de modelos estocásticos que tienen en cuenta la volatilidad del subyacente y todas las características de las operaciones.

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

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

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

Mitigación del riesgo de contraparte

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

- Contratos ISDA / CMOF. Contratos marco estandarizados para el amparo de la operativa global de derivados con una contraparte. Contemplan explícitamente en su clausulado la posibilidad de compensar los flujos de cobro y pago pendientes entre las partes para toda la operativa de derivados cubierta por estos.
- Contratos CSA / Anexo III del CMOF. Son acuerdos por los cuales las partes se comprometen a entregar un colateral (habitualmente un depósito de efectivo) como garantía para cubrir la posición neta de riesgo de contrapartida originada por los productos derivados contratados entre ellas, basándose en un acuerdo de compensación previo incluido en las cláusulas de los contratos ISDA o CMOF.

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

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

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

Riesgo asociado a la cartera de participadas

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

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

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

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

Impacto COVID-19

En el contexto específico de la COVID-19 (véase Nota 3.1), el Grupo está respondiendo a las necesidades de financiación del sector público, derivadas de un contexto excepcional, sin dejar de monitorizar el nivel de exposición y apetito al riesgo del Grupo en este segmento.

Por otra parte, en relación con el sector privado en España, CaixaBank complementa las moratorias legislativas mediante otros acuerdos principalmente de índole sectorial. Destaca también el esfuerzo realizado para garantizar el despliegue de las nuevas líneas de avales del ICO (Instituto de Crédito Oficial) al amparo de los RDL 8/2020 y 25/2020 que, asimismo, CaixaBank amplía mediante líneas de circulante y líneas de financiación especiales, entre otros[9].

Otras disposiciones extraordinarias implementadas por el Grupo son las derivadas de los RDL 25/2020 y 26/2020 de medidas urgentes para apoyar la reactivación económica y el empleo, con especial foco, el primero, en el sector turismo y automoción y, el segundo, en el sector transportes y la vivienda. Contemplan medidas económicas incluyendo una nueva línea de avales a empresas y autónomos para la realización de inversiones y moratorias específicas (para la financiación de inmuebles afectos a actividad turística, de vehículos dedicados al transporte público de viajeros de autobús y al transporte público de mercancías, entre otras). Asímismo el RDL 26/2020 amplía el plazo de solicitud de la moratoria hipotecaria y de la no hipotecaria (RDL 8/2020 y RDL 11/2020) hasta el 29 de septiembre de 2020, siempre que la persona deudora se encuentre en situación de vulnerabilidad sobrevenida.

El plazo establecido en un principio para la concesión de esos avales finalizaba el 31 de diciembre de 2020, de acuerdo con lo establecido inicialmente en la normativa de la Unión Europea en materia de Ayudas de Estado. Sin embargo, en la cuarta enmienda del Marco Temporal de Ayudas de Estado, la Unión Europea ha ampliado el plazo de disponibilidad de los avales liberados a su amparo hasta el 30 de junio de 2021, habiéndose alineado la regulación española a este nuevo plazo mediante el RDL 34/2020, en el que se establece la misma fecha de 30 de junio de 2021 como límite para la concesión de avales públicos para atender las necesidades de liquidez de autónomos y empresas, modificando así lo previsto en el RDL 8/2020, de 17 de marzo, y el RDL 25/2020, de 3 de julio. Adicionalmente, el RDL 34/2020 prevé la ampliación, para aquellos deudores que cumplan determinados requisitos, de hasta 3 años adicionales del plazo máximo de vencimiento de los préstamos con aval público otorgados al amparo del RDL 8/2020, que irá acompañado de una extensión por el mismo plazo del aval público (siempre que el total de la operación avalada no supere los 8 años desde la fecha de formalización inicial de la operación). Los nuevos préstamos concedidos posteriormente bajo esta línea verían también aumentado el plazo máximo hasta 8 años. También prevé, respecto a los préstamos con aval liberado al amparo de los RDL 8/2020 y 25/2020, la extensión del período de carencia sobre el pago de principal del préstamo avalado por un máximo de 12 meses, estableciéndose así un máximo de carencia total de 24 meses.

En el caso de Portugal, BPI también ha aplicado sus propias medidas extraordinarias para hacer frente al impacto de la COVID-19 aprobadas al amparo del Decreto-lei 10-J/2020 emitido por el gobierno portugués. Dichas medidas contemplan actuaciones de naturaleza similar a las descritas anteriormente en el ámbito español.

La financiación garantizada por el sector público ha tenido un tratamiento contable análogo a cualquier financiación que cuenta con garantía financiera; dicha garantía se ha tomado en consideración únicamente a los efectos de calcular la pérdida esperada de la operación. El coste de la garantía financiera ha sido considerado como un coste incremental directamente atribuible a las operaciones, por lo que supone un devengo de una menor tasa de interés efectiva de la operación; no habiéndose registrado ningún tipo de subvención o ayuda pública, ni reconocido ningún efecto fiscal bajo NIC 12.

A continuación, se incluye el detalle de las operaciones de financiación con garantía pública y las operaciones en moratoria vivas:

[9] La existencia de colaterales, avalistas u otras garantías, no es motivo que evite la clasificación de la operación como *stage* 2 si se estima que se ha deteriorado aplicando los umbrales absolutos y relativos que el Grupo ha establecido para la identificación de SICR. No obstante, estos colaterales, avalistas u otras garantías, sí que se tienen en consideración en la estimación de las pérdidas esperadas, en función de la naturaleza y el importe del colateral o de la calidad crediticia de los avalistas.

DETALLE MORATORIA - 31-12-2020 *

(Millones de euros)

		IMPORTE			CLASIFICACIÓN POR STAGES			VENCIMIENTO	
	NÚMERO OPERACIONES	TOTAL	*DEL QUE: ESPAÑA*	*DEL QUE: PORTUGAL*	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	< 6 MESES	6-12 MESES
Administraciones Públicas	**4**	**32**		***32***	**32**				**32**
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	**37.774**	**3.667**	**904**	**2.763**	**2.800**	**758**	**109**	**422**	**3.245**
Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	277	212	*54*	*158*	174	32	6	16	196
Construcción de obra civil	1.554	106	*1*	*105*	82	23	1	1	105
Resto de finalidades	35.943	3.349	*849*	*2.500*	2.544	703	102	405	2.944
Grandes empresas	*1.192*	*559*	*156*	*403*	*398*	*161*		*1*	*558*
Pymes y empresarios individuales	*34.751*	*2.790*	*693*	*2.097*	*2.146*	*542*	*102*	*404*	*2.386*
Resto de hogares	**183.129**	**10.658**	**7.834**	**2.824**	**6.371**	**3.720**	**567**	**8.867**	**1.791**
Viviendas	110.830	8.968	*6.473*	*2.495*	5.530	3.042	396	7.226	1.742
Consumo	45.418	409	*80*	*329*	278	116	15	408	1
Otros fines	26.881	1.281	*1.281*		563	562	156	1.233	48
TOTAL OPERACIONES VIGENTES	**220.907**	**14.357**	***8.738***	***5.619***	**9.203**	**4.478**	**676**	**9.289**	**5.068**
MORATORIAS EN ANÁLISIS	**21**	**1**	***1***						
TOTAL MORATORIAS	**220.928**	**14.358**	***8.739***	***5.619***					

(*) Se incluyen las operaciones del RDL 8/2020, RDL 11/2020, RDL 25/2020, RDL 26/2020, Decreto-lei 10-J/2020 (Portugal) y Acuerdo Sectorial.

DETALLE DE FINANCIACIÓN CON GARANTÍA PÚBLICA - 31-12-2020

(Millones de euros)

	ESPAÑA (ICO)	PORTUGAL	TOTAL
Administraciones Públicas	**6**		**6**
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	**12.634**	**551**	**13.185**
Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	41	1	42
Construcción de obra civil	974	36	1.010
Resto de finalidades	11.619	514	12.133
Grandes empresas	2.686	26	2.712
Pymes y empresarios individuales	8.933	488	9.421
TOTAL	**12.640**	**551**	**13.191**

En este contexto, en lo que respecta a los principios para la estimación de las pérdidas crediticias esperadas a efectos de la determinación de las coberturas de pérdida por riesgo de crédito destacan las siguientes consideraciones:

- Tratamiento del incremento significativo en el riesgo de crédito (SICR):

  Se han reforzado los criterios recurrentes para la determinación del incremento significativo del riesgo de crédito, teniendo en consideración otros criterios adicionales a los del marco recurrente. En concreto, se han incluido criterios adicionales en aquellos clientes en los que los mecanismos de soporte a las empresas y familias (moratorias generales y financiación con garantía del Estado, principalmente) han podido afectar a su clasificación bajo los criterios generales, bien por la menor carga financiera que soportan los acreditados de segmento de particulares, bien por otros motivos como el desfase entre el efecto de la COVID-19 y la formulación y presentación de cuentas anuales de empresas. Se trata de un *overlay* transitorio sobre los criterios de SIRC, que se irá revisando con la evolución del entorno.
  En ningún caso la concesión de ayudas ha significado una mejora de la clasificación contable de las exposiciones ni se han suspendido o relajado los procedimientos ordinarios de gestión contable del deterioro crediticio.

- Tratamiento de las moratorias previstas:

  Las moratorias legislativas mencionadas anteriormente obligan a las entidades financieras a suspender el pago de la cuota (amortización del capital y pago de intereses) durante un periodo determinado.

Las autoridades gubernamentales han definido los requisitos que, en caso de ser satisfechos por parte del beneficiario, suponen la concesión de moratorias por parte del Grupo sobre el pago del capital o intereses de las diferentes operaciones crediticias que los clientes pueden tener contratadas. Las características específicas de estos programas han variado entre España y Portugal:

- En el caso de España, la autoridad estableció criterios objetivos para la concesión de carencias sobre capital e intereses en los préstamos con garantía hipotecaria y créditos no hipotecarios (incluidas las tarjetas de crédito) por un periodo entre los 3 y 6 meses dependiendo de la operación. A los clientes que solicitaron la medida, y cumplían y acreditaron dichos criterios, se les ha realizado un diferimiento automático y sin intereses de las cuotas que se hubieran devengado durante el periodo de la suspensión. Una vez finalizado dicho periodo, las obligaciones de los contratos se retoman. En el caso de los préstamos con garantía hipotecaria, la fecha de vencimiento acordada del contrato se ha ampliado como consecuencia de la suspensión por la duración de esta, y en el caso de créditos no hipotecarios (incluidas las tarjetas de crédito), el importe de las cuotas mensuales suspendidas se requiere al finalizar el periodo de suspensión.

  A efectos contables, la aplicación de las medidas gubernamentales ha sido considerada por el Grupo como un cambio cualitativo relevante que da lugar a una modificación contractual. De acuerdo con el marco contable NIIF-9, si la entidad revisa sus estimaciones de cobros (excluidos los cambios en las pérdidas esperadas), se deberá ajustar el importe en libros del activo financiero para reflejar los flujos de efectivo contractuales revisados descontados al tipo de interés efectivo original del instrumento financiero. El efecto del ajuste se reconoce como ingreso o gasto en el resultado del ejercicio. Por ello, el Grupo ha calculado dicho efecto (denominado generalmente como 'modification gain and loss', el cual recoge la mejor estimación de la pérdida económica de la operación), registrando el mismo de forma inmediata en la cuenta de resultados, que a 31 de diciembre de 2020 asciende a 48 millones de euros. Este ajuste en el importe en libros de los activos financieros afectados se revierte a lo largo de los 3 o 6 meses de la moratoria a través del margen de intereses.

- En el caso de Portugal, las medidas gubernamentales han consistido también en la concesión de carencias sobre capital e intereses, o únicamente capital, a elección del cliente, a particulares (préstamo para la adquisición de vivienda habitual) y empresas, con dos diferencias principalmente respecto España. En primer lugar, las moratorias se extienden por un periodo máximo de 12 meses, hasta el 31 de marzo de 2021. Una vez finalizado este plazo, se revisará el nuevo plan de pagos con los clientes, alargando el plazo de las operaciones los meses que haya durado la moratoria. En segundo lugar, las medidas adoptadas en Portugal no han supuesto una pérdida económica para el Grupo al devengarse intereses durante el periodo que dure la moratoria de los importes aplazados (capital o intereses), por lo tanto, a efectos contables, la modificación contractual no supone el ajuste del valor en libros de los activos financieros ni el reconocimiento de ninguna 'modification gain and loss'.

- Identificación de operaciones refinanciadas:

  A cierre de 31 de diciembre el grueso de operaciones que han sufrido modificaciones contractuales se circunscribe al ámbito de las moratorias, tanto legislativas como sectoriales, que tienen como objetivo evitar un impacto económico prolongado más allá de la crisis sanitaria con ocasión de la COVID-19.
  Dado que las moratorias legislativas y sectoriales se basan, respectivamente, en la aplicación de una legislación y en un acuerdo de carácter nacional que se aplica de forma amplia y homogénea en el sector, se dan las condiciones para no requerir el marcaje de la operación como refinanciación o restructuración de aquellas operaciones de prestatarios que, aun presentando dificultades de liquidez, no presentaban deterioro de su solvencia previo a la COVID-19.
  Las anteriores operaciones se han mantenido clasificadas como normales (*stage* 1) en la medida en que no presentaban dudas razonables sobre su reembolso y no hubiesen experimentado un incremento significativo del riesgo de crédito.

- Actualización de escenarios macroeconómicos:

  Las autoridades contables y prudenciales han emitido recomendaciones en relación con el mantenimiento de un adecuado nivel de provisiones considerando el entorno macroeconómico de elevada incertidumbre generado por la COVID-19.
  En este contexto, el Grupo ha tenido en cuenta escenarios macroeconómicos de diferente severidad, de forma consistente con los procesos internos de planificación (véase Nota 3.4.1 - Incorporación de información forward-looking en los modelos de pérdida esperada). Estos escenarios se han contrastado y están alineados con los emitidos por los organismos oficiales, siguiendo la recomendación del Banco Central Europeo en su carta del 1 de abril de 2020.
  Esta actualización ha supuesto constituir, sobre la base de los modelos de provisiones existentes y un enfoque prudente, un ajuste contable (Post Model Adjustment) en el Grupo por importe de 1.252 millones de euros a 31 de diciembre de 2020 en forma de fondo genérico. Esta metodología de estimación tiene una vocación temporal (asociada a la incertidumbre y efectos de la pandemia), está amparada en las directrices emitidas por parte de los supervisores y reguladores en el entorno de la

pandemia y está respaldada por procesos debidamente documentados y sujetos a una estricta gobernanza. En este sentido, este fondo genérico se irá revisando en el futuro con la nueva información disponible y la reducción de las incertidumbres del impacto real de la crisis sanitaria.

3.4.2. Riesgo de deterioro de otros activos

El riesgo de deterioro de otros activos se refiere a la reducción del valor en libros de las participaciones accionariales y de los activos no financieros del Grupo, en concreto:

- Participaciones accionariales: posiciones que forman la cartera de participaciones accionariales del Grupo, excluyendo aquellas sobre las que ejerce control. Estas posiciones pueden tener su origen en decisiones de gestión explícita de toma de posición, así como por integración de otras entidades o ser resultado de una reestructuración o ejecución de garantías en el marco de una operación originariamente de crédito (ver Nota 3.4.1).
- Activos materiales: la principal contribución es la de los activos inmobiliarios, tanto los de uso propio como los activos adjudicados disponibles para la venta y alquiler. Los activos adjudicados son mayoritariamente propiedad de la filial inmobiliaria del Grupo, BuildingCenter, S.A.U. En materia de valoración de los activos adjudicados se cumple con la normativa sectorial vigente.
- Activos intangibles: incluye principalmente los fondos de comercio generados en procesos de combinaciones de negocio, asignados a una de las unidades generadoras de efectivo del Grupo, el *software* así como otros activos intangibles de vida útil definida.
- Activos por impuestos: principalmente los activos fiscales diferidos generados por las diferencias temporarias existentes entre los criterios de imputación de resultados contables y fiscales, así como, los créditos fiscales por deducciones y por bases imponibles negativas que se han generado tanto en el Grupo como en procesos de integración (tanto los que provienen de la propia sociedad integrada como los generados en los ejercicios de *Purchase Price Allocation*).

Para la gestión del riesgo se realiza la revisión del cumplimiento de las políticas, así como el seguimiento continuo de las diferentes métricas, límites de riesgos y la eficaz ejecución de los controles establecidos. Asimismo, se realiza un análisis y revisión de los tests de *impairment* y de recuperabilidad basados en metodologías generalmente aceptadas.

3.4.3. Riesgo actuarial

Descripción general

El marco normativo europeo de referencia para las entidades aseguradoras, conocido como Solvencia II, se traslada al ordenamiento jurídico español a través de la Ley 20/2015 y el Real Decreto 1060/2015, conocidos, respectivamente, como LOSSEAR y ROSSEAR. Dicho marco se complementa por los estándares técnicos aprobados por la Comisión Europea (ITS), los cuales son de aplicación directa, y las directrices publicadas por EIOPA, las cuales han sido adoptadas por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP) como propias.

El riesgo actuarial es inherente a la actividad de suscripción de productos de seguros, que dentro del Grupo CaixaBank se centraliza en el subgrupo de sociedades encabezado por VidaCaixa.

En línea de la Directiva Europea de Solvencia II, el riesgo actuarial, se define en el Catálogo Corporativo de Riesgos como el riesgo de pérdida o modificación adversa del valor de los compromisos contraídos por contratos de seguro o pensiones con clientes o empleados a raíz de la divergencia entre la estimación para las variables actuariales empleadas en la tarificación y reservas, y la evolución real de estas.

De forma adicional a la actividad suscriptora, el riesgo actuarial también se origina a raíz de los compromisos por pensiones de prestación definida de las compañías del Grupo con sus empleados. En CaixaBank los riesgos inherentes a estos acuerdos se gestionan en el Grupo VidaCaixa a través de la formalización de contratos de seguro, mientras que en Banco BPI se instrumentalizan a través de un Fondo de Pensiones gestionado por BPI Vida e Pensões, dentro también del Grupo VidaCaixa.

En general la gestión del riesgo actuarial persigue mantener la capacidad de pago de los compromisos con los asegurados, optimizar el margen técnico y preservar el valor económico del balance dentro de los límites establecidos en el Marco de Apetito al Riesgo.

Ciclo de riesgo actuarial

Seguimiento y medición del riesgo actuarial

La gestión y control de los riesgos actuariales asumidos en los compromisos se realiza de forma conjunta con los activos financieros adquiridos para su cobertura por lo que en la consideración del riesgo actuarial se incorpora la consideración de los riesgos financieros asociados a estos activos de manera coherente a esa gestión global del balance (activo-pasivo) que se realiza.

Con el objetivo de asegurar una adecuada gestión de los riegos, CaixaBank dispone de la Política Corporativa de Gestión de los riesgos Financiero-Actuariales en la que se establece los principios corporativos, el marco de gobierno, el marco de control y el marco de reporting de información que es de aplicación a todas las sociedades del Grupo con exposición a estos riesgos. De forma adicional, las sociedades del Grupo VidaCaixa disponen de políticas y marcos de gestión de los riesgos financiero-actuariales propios que sirven como desarrollo de esa Política Corporativa.

La gestión del riesgo actuarial establecida en esas políticas persigue la estabilidad en el largo plazo de los factores actuariales que inciden en la evolución técnica de los productos de seguro suscritos. Dentro de los factores de riesgo actuariales destacarían los riesgos de mortalidad y longevidad en los ramos de seguros de vida donde VidaCaixa incorpora en su gestión un modelo interno parcial que permite disponer de una visión más ajustada del perfil de riesgos del propio colectivo asegurado, y la ratio de siniestralidad en los ramos de seguros distintos del seguro de vida.

En este sentido, la Política de Suscripción y Constitución de Reservas de VidaCaixa, identifica para cada línea de negocio los distintos parámetros utilizados para la aceptación del riesgo, su gestión, su medición, su tarificación y finalmente para la valoración y constitución de las reservas de las pólizas constituidas bajo el proceso de suscripción. También se identifican los procedimientos operativos generales utilizados para la suscripción y para la constitución de reservas.

Los sistemas de medición del riesgo actuarial, a partir de los cuales se realiza la cuantificación y evaluación de la suficiencia de las provisiones técnicas póliza a póliza, están integrados en la gestión del negocio asegurador. De esta forma, las operativas de producción, sea cual sea el canal, son registradas en los sistemas a través de las diferentes aplicaciones de contratación, de gestión de prestaciones y de cálculo de provisiones (como son TAV para seguros individuales y ACO o Avanti para colectivos). La gestión y control de las inversiones que respaldan la actividad aseguradora de la compañía son llevadas a cabo mediante las aplicaciones de gestión de inversiones. Todas las aplicaciones contabilizan de forma automática en las aplicaciones de soporte contable.

En el marco de estos sistemas integrados y automatizados existe una serie de aplicaciones que realizan tareas de soporte a la gestión. Destacan aquellas para el tratamiento de datos y que se encargan de la elaboración de información para *reporting* y gestión de riesgos. Asimismo, dispone de un Datamart de riesgos y solvencia, como herramienta de soporte para el cumplimiento de todos los requerimientos establecidos por la Directiva de Solvencia II.

Respecto al riesgo de tipo de interés, el Grupo, a través de su compañía aseguradora VidaCaixa, gestiona el riesgo de forma conjunta considerando los compromisos de los contratos de seguros y los activos afectos mediante técnicas de inmunización financiera prevista en las disposiciones de la DGSFP.

Para el riesgo de crédito y liquidez incurrido en la actividad aseguradora, el Grupo dispone de marcos de gestión del riesgo en el que se establecen unos niveles de calidad crediticia y de diversificación (véase en las Notas 3.3 y 3.5, de forma segmentada, la estructura de riesgos de la actividad aseguradora en estos ámbitos).

Mitigación del riesgo actuarial

Uno de los elementos de los que dispone el grupo para mitigar el riesgo actuarial asumido consiste en transferir parte del riesgo a otras entidades, mediante contratos de reaseguro. Para ello, el Grupo, y concretamente su compañía aseguradora, dispone de la Política de Reaseguro, actualizada con una frecuencia mínima anual, que identifica el nivel de transferencia de riesgo, considerando el perfil de riesgos de los contratos de seguro directo, así como la tipología, idoneidad y funcionamiento de los diferentes acuerdos de reaseguro.

A través del uso del reaseguro, un asegurador puede reducir el riesgo, estabilizar la solvencia, usar el capital disponible de forma más eficiente y expandir su capacidad de suscripción. No obstante, independientemente del reaseguro obtenido, el asegurador permanece contractualmente responsable del pago de todos los siniestros a los tomadores.

El Grupo, a través del Grupo VidaCaixa, establece mediante esta Política de Reaseguro:

- La especificación de los tipos de reaseguro.
- El proceso de gestión e información de los riesgos.
- Los criterios para la selección de las entidades reaseguradoras.

3.4.4. Riesgo de mercado

Descripción general

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

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

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

Ciclo del riesgo de mercado

Seguimiento y medición del riesgo de mercado

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

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

Sensibilidad

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

Value-at-risk (VaR)

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

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

Adicionalmente, dado que el empeoramiento de la calificación crediticia de los emisores de los activos puede motivar una evolución desfavorable de los precios de mercado, se completa la cuantificación del riesgo con una estimación de las pérdidas derivadas de movimientos del diferencial de crédito de las posiciones en renta fija privada y derivados de crédito (***Spread VaR***), que constituye una estimación del riesgo específico atribuible a los emisores de los valores. Este cálculo se realiza mediante metodología histórica teniendo en cuenta la potencial menor liquidez de estos activos y con un intervalo de confianza del 99% y asumiendo variaciones semanales absolutas en la simulación de los *spreads* de crédito.

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

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

VAR PARAMÉTRICO POR FACTOR DE RIESGO
(Millones de euros)

	TOTAL	TIPO DE INTERÉS	TIPO DE CAMBIO	PRECIO DE ACCIONES	INFLACIÓN	PRECIO MERCADERÍAS	SPREAD DE CRÉDITO	VOLATILIDAD TIPO DE INTERÉS	VOLATILIDAD TIPO DE CAMBIO	VOLATILIDAD PRECIO DE ACCIONES
VaR medio 2020	2,44	1,27	0,16	0,15	0,31	0,00	0,88	0,11	0,16	0,55

Los consumos más elevados, hasta un máximo de 6,5 millones de euros, se alcanzaron durante el mes de marzo, explicado por el incremento acusado de la volatilidad en los mercados como consecuencia del inicio en Europa de la crisis sanitaria derivada del COVID-19, y que afectó a todos los factores de riesgo en cartera.

Por otro lado, BPI adopta el VaR Paramétrico al 99% con un horizonte temporal de 10 días como medida de referencia de riesgo de mercado. Durante el ejercicio 2020, el VaR medio y el VaR máximo al 99% con horizonte temporal de un día de las actividades de negociación de BPI ha sido de 0,07 y 0,35 millones de euros, respectivamente.

Medidas complementarias al VaR

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

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

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

RESUMEN MEDIDAS DE RIESGO
(Millones de euros)

	MÁXIMO	MÍNIMO	MEDIO	ÚLTIMO
VaR 1d	6,5	0,8	2,4	3,6
VaR estresado 1d	11,8	1,8	4,6	5,6
Riesgo Incremental	22,0	8,0	15,3	17,7

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

REQUERIMIENTOS DE CAPITAL
(Millones de euros)

	ÚLTIMO VALOR	MEDIA 60D	EXCEDIDOS	MULTIPLICADOR	CAPITAL
VaR 10d	11,2	8,3	1	3	25,0
VaR Estresado 10d	17,7	15,3	1	3	46,0
Riesgo Incremental	17,7	14,8	-	-	17,7
TOTAL (*)					**88,7**

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

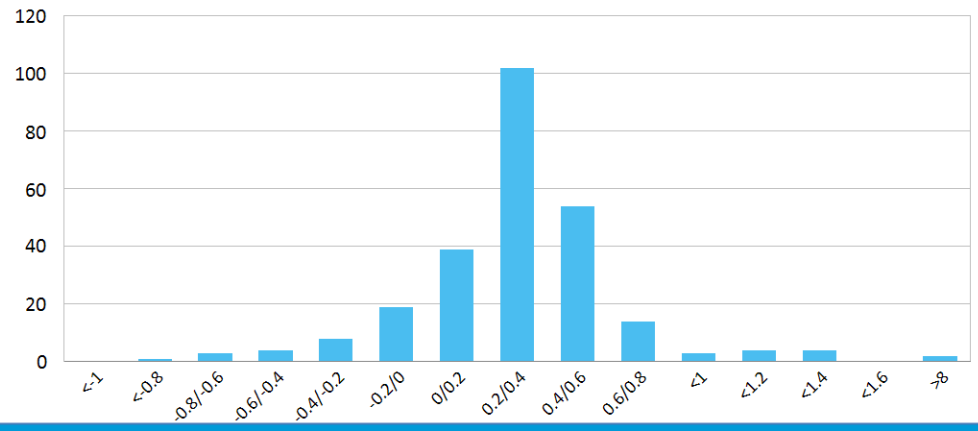
Backtesting

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

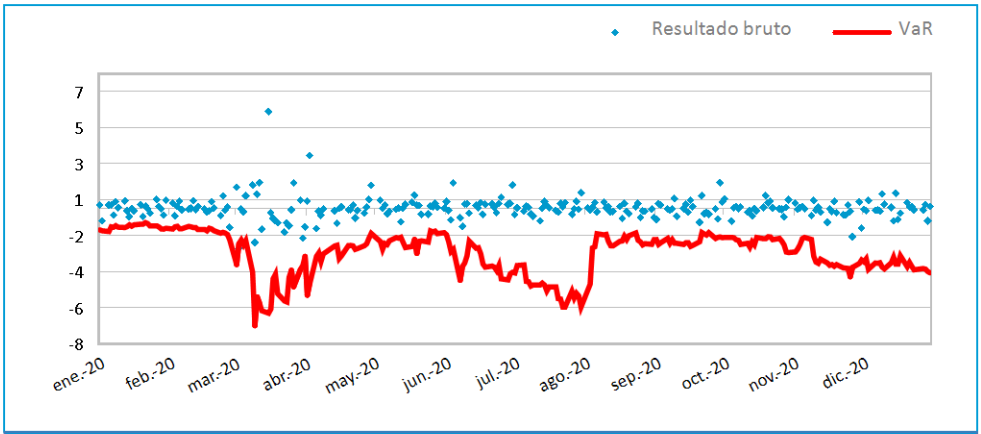
- *Backtest* neto (o hipotético) que relaciona la parte del resultado diario valorado a mercado o *marked-to-market* de las posiciones vivas al cierre de la sesión anterior con el importe del VaR estimado con horizonte temporal de un día, calculado con las posiciones vivas al cierre de la sesión anterior.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

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

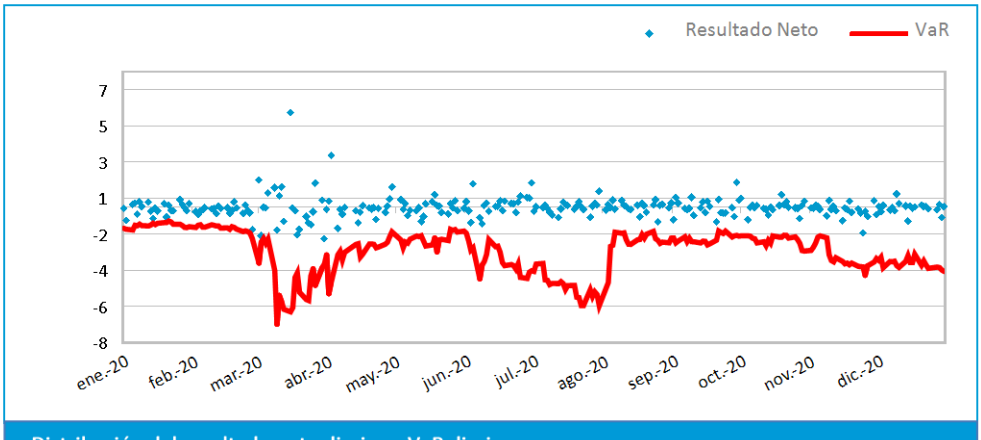
Durante el ejercicio se ha producido un excedido en los *backtesting* bruto y neto, por resultados adversos en las mesas de derivados de tipo de interés lineales y de Equity provocado por movimientos en los mercados con motivo de la crisis de la COVID-19:



Distribución del resultado de las actividades de negociación en el ejercicio 2020
(Frecuencia en número de días. Millones de euros)



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



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

Stress test

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

***Stress* sistemático**: calcula la variación del valor de la cartera ante una serie determinada de cambios extremos en los principales factores de riesgo. Se consideran movimientos paralelos de tipos de interés; movimientos de pendiente en distintos tramos de la curva de tipo de interés; variación del diferencial entre instrumentos sujetos a riesgo de crédito y deuda pública (diferencial bono-*swap*); movimientos del diferencial de curvas EUR/USD; aumento y disminución de volatilidad de tipos de interés; variación del euro con respecto al USD, el JPY y GBP; y variación de la volatilidad de tipos de cambio, precio de acciones, volatilidad de acciones y de precio de mercancías.

Escenarios históricos: considera el impacto que sobre el valor de las posiciones tendrían situaciones realmente acaecidas en el pasado.

Reverse Stress Test: ejercicio que consiste en partir de un escenario de alta vulnerabilidad dada la composición de la cartera y determinar qué variación de los factores de riesgo conducen a esa situación.

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

Mitigación del riesgo de mercado

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

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

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

3.4.5. Riesgo estructural de tipos

Riesgo estructural de tipo de interés

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

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

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

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

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

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

Los siguientes cuadros muestran, mediante un gap estático, la distribución de vencimientos y revisiones de tipos de interés de las masas sensibles del balance del Grupo, sin tener en cuenta, en su caso, los ajustes por valoración ni las correcciones de valor, al cierre del ejercicio:

MATRIZ DE VENCIMIENTOS Y REVALORIZACIONES DEL BALANCE CON SENSIBILIDAD A LOS TIPOS DE INTERÉS

(Millones de euros)

	1 AÑO	2 AÑOS	3 AÑOS	4 AÑOS	5 AÑOS	>5 AÑOS	TOTAL
ACTIVO							
Interbancario y Bancos Centrales	55.927	1.601	833	10	59	5	58.435
Crédito a la clientela	167.290	21.902	10.194	6.856	4.613	20.067	230.922
Cartera de Renta Fija	11.257	8.977	6.109	3.031	1.754	8.769	39.897
TOTAL ACTIVO	234.474	32.480	17.136	9.897	6.426	28.841	329.254
PASIVO							
Interbancario y Bancos Centrales	59.212	784	123	72	46	174	60.411
Depósitos de la clientela	109.718	26.152	15.289	10.537	8.420	72.492	242.608
Emisiones	7.249	2.416	6.050	5.497	7.201	9.773	38.186
TOTAL PASIVO	176.179	29.352	21.462	16.106	15.667	82.439	341.205
DIFERENCIA ACTIVO MENOS PASIVO	**58.295**	**3.128**	**(4.326)**	**(6.209)**	**(9.241)**	**(53.598)**	**(11.951)**
COBERTURAS	(24.135)	7.089	5.613	3.204	5.897	2.434	102
DIFERENCIA TOTAL	**34.160**	**10.217**	**1.287**	**(3.005)**	**(3.344)**	**(51.164)**	**(11.849)**

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

SENSIBILIDAD DE TIPOS DE INTERÉS

(% incremental respecto al escenario base / tipos implícitos de mercado)

	+100 PB	-100 PB (3)
Margen de intereses (1)	6,7%	0,2%
Valor patrimonial de las masas sensibles de balance (2)	7,1%	-6,5%

(1) Sensibilidad a 1 año del margen de intereses de las masas sensibles de balance.
(2) Sensibilidad del valor económico base de las masas sensibles de balance sobre Tier 1.
(3) En el caso de escenarios de bajadas de tipos la metodología interna aplicada permite que los tipos de interés sean negativos. Dicha metodología permite, a los niveles de tipos actuales, que el shock de bajada pueda llegar a ser aproximadamente de un -1%. Por ejemplo si los tipos de interés de la curva EONIA son de del -0,40% los niveles de tipos de interés alcanzados, en el shock de -100 puntos básicos, para esa curva, podrían llegar a ser del -1,40%.

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

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

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

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

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

Durante el año 2020 no se han producido eventos con una afectación relevante en el riesgo estructural de tipos de interés. Los efectos derivados de los préstamos en moratoria, como consecuencia de las medidas económicas tomadas por los efectos de la pandemia, no tienen una afectación material a efectos de riesgo.

Riesgo estructural de tipo de cambio

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

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

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

POSICIONES MONEDA EXTRANJERA
(Millones de euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	538	419	524
Activos financieros mantenidos para negociar	391	2.314	1.852
Activos financieros con cambios en otro resultado global	393	1.352	1.458
Activos financieros a coste amortizado	13.494	11.206	8.573
Participaciones	87	108	94
Resto activos	115	1.060	1.612
TOTAL ACTIVO EN MONEDA EXTRANJERA	**15.018**	**16.459**	**14.113**
Pasivos financieros a coste amortizado	8.729	8.878	7.899
Depósitos	7.773	7.857	7.009
Bancos centrales	652	1.385	1.402
Entidades de crédito	1.807	1.469	1.269
Clientela	5.314	5.003	4.338
Valores representativos de deuda emitidos	867	945	847
Otros pasivos financieros	89	76	43
Resto pasivos	(244)	2.489	1.919
TOTAL PASIVO EN MONEDA EXTRANJERA	**8.485**	**11.367**	**9.818**

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

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

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

DETALLE POR MONEDA DE LAS PRINCIPALES PARTIDAS DEL BALANCE - 31-12-2020
(Millones de euros)

	EFECTIVO *	AF MANTENIDOS PARA NEGOCIAR	AF CON CAMBIOS EN OCI	AF A COSTE AMORTIZADO	PF A COSTE AMORTIZADO	RESTO PASIVOS
USD	184	(418)	53	9.024	6.951	(1.121)
JPY	12	1		383	138	1
GBP	36	724	4	1.862	820	836
PLN (Zloty polaco)	155			718	391	1
CHF	21	11		203	111	1
CAD	25	133		735	69	87
Resto	105	(60)	336	569	249	(49)
TOTAL	**538**	**391**	**393**	**13.494**	**8.729**	**(244)**

AF: Activos financieros; PF: Pasivos financieros

(*) Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista

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

3.5.1. Riesgo operacional

Descripción general

El riesgo operacional se define como la posibilidad de incurrir en pérdidas debido a fallos o a la falta de adecuación de procesos, personal, sistemas internos o bien acontecimientos externos. Dada la heterogeneidad de la naturaleza de los eventos operacionales, CaixaBank no recoge el riesgo operacional como un elemento único del Catálogo Corporativo de Riesgos, sino que ha incluido los siguientes riesgos de naturaleza operacional: legal / regulatorio, conducta, tecnológico, fiabilidad de la información, modelo y otros riesgos operacionales. Para cada uno de estos riesgos del Catálogo, el Grupo mantiene sendos marcos específicos de gestión, sin perjuicio de la existencia, adicionalmente, de un marco global de gestión del riesgo operacional.

Dicho marco global tiene como objetivo la mejora de la calidad en la gestión del negocio aportando información oportuna que permita la toma de decisiones que aseguren la continuidad de la organización a largo plazo, la optimización en los procesos y la calidad de servicio al cliente, interno o externo. Para ello, se han fijado diferentes líneas de trabajo:

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

Ciclo de gestión del riesgo operacional

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

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

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

La medición del riesgo operacional tiene las siguientes vertientes:

- Medición cualitativa

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

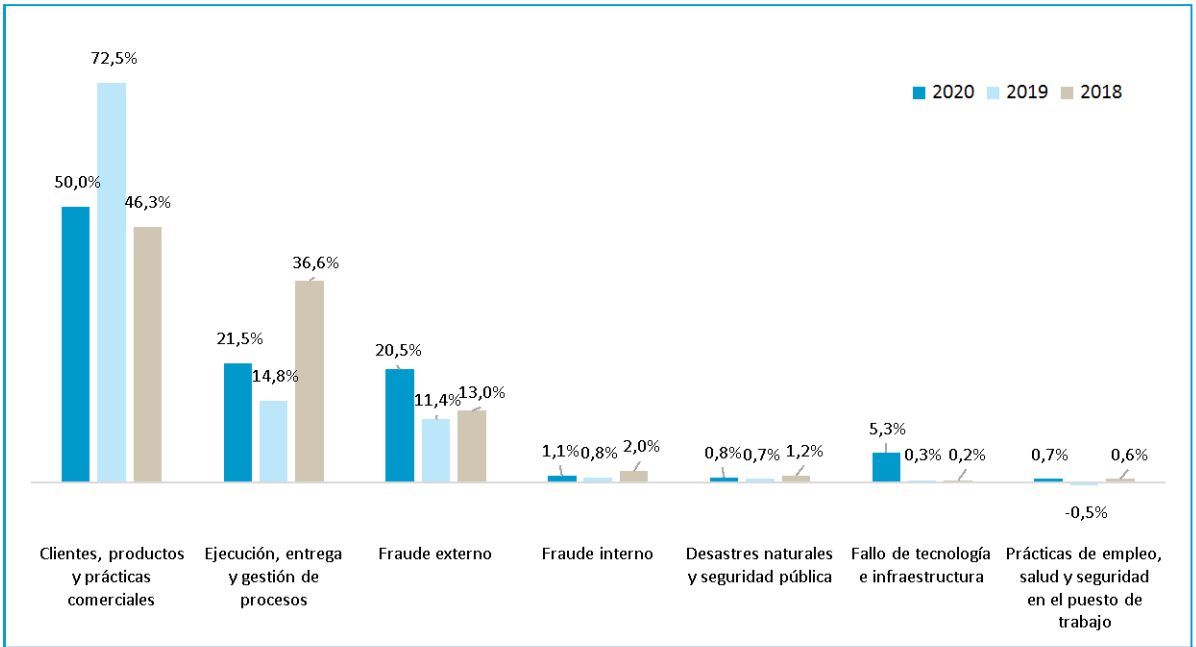
  También se realiza un ejercicio de generación de escenarios hipotéticos de pérdidas operacionales extremas, mediante una serie de talleres y reuniones de expertos. El objetivo es que estos escenarios puedan usarse para detectar puntos de mejora en la gestión y complementen los datos históricos internos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

- Medición cuantitativa

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

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

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



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

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

Mitigación del riesgo operacional

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

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

Por último, anualmente se lleva a cabo un ejercicio de presupuestación de pérdidas operacionales que abarca todo el perímetro de gestión, y permite un seguimiento mensual para analizar y corregir, si es el caso, posibles desviaciones.

Riesgos de naturaleza operacional

A continuación, se describen los riesgos del Catálogo Corporativo de naturaleza operacional

Riesgo de conducta

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

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

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

Riesgo legal y regulatorio

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

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

En ese sentido, en el Grupo se realizan actuaciones para la adecuada implementación de normas, así como para el seguimiento y monitorización constante de cambios regulatorios en defensa de una mayor seguridad jurídica y de intereses legítimos, principalmente los descritos en la Nota 3.1 en relación con el entorno regulatorio. Las actuaciones se coordinan en el Comité de Regulación, órgano responsable de definir el posicionamiento estratégico del Grupo en cuestiones relacionadas con la regulación financiera, impulsar la representación de los intereses de la Entidad y coordinar la evaluación regular de las iniciativas y propuestas normativas que puedan afectar al Grupo.

En el mismo sentido, se coordina un conjunto de comités (Comité de Transparencia, Comité de Privacidad), cuyo objeto es el seguimiento, en cada iniciativa del banco, de su adecuación con las normas de protección del consumidor y de su privacidad, destacando el esmero en desarrollar un estilo de claridad contractual (*friendly*) en el lenguaje y disposición de los contenidos para comunicar los derechos y obligaciones de los clientes una manera más comprensible, sin por ello atenuar el rigor técnico y poniendo el acento en el diseño de procesos de comercialización transparentes, que incorporan herramientas novedosas dirigidas a facilitar al cliente la comprensión del productos ofrecido, sus consecuencias económicas y sus riesgos.

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

En relación con las reclamaciones presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente, así como el flujo sostenido de litigiosidad existente, el Grupo dispone de políticas, criterios, procedimientos de análisis y monitorización de dichas reclamaciones y procesos judiciales. Estos le permiten un mejor autoconocimiento de la actividades desarrolladas por el Grupo, la identificación y establecimiento de mejoras constantes en contratos y procesos, la implementación de medidas de divulgación normativa y el

liderazgo en proyectos transversales para adaptarse ágilmente a la actualidad jurisprudencial, el restablecimiento temprano de los derechos de los clientes, ante eventuales incidencias, mediante acuerdos y el establecimiento de las coberturas contables que procedan, en forma de provisiones, para cubrir los hipotéticos perjuicios patrimoniales siempre que se considere probable su ocurrencia como consecuencia de resoluciones desfavorables, tanto judiciales como extrajudiciales (i.e. reclamaciones clientes) administrativas sancionadoras, instadas contra el Grupo en los órdenes civil, penal, tributario, contencioso administrativo y laboral.

Riesgo tecnológico

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

Su medición actual se incorpora en un indicador RAF (*Risk Appetite Framework*) de seguimiento mensual, calculado a partir de indicadores individuales vinculados a los diferentes ámbitos que conforman el riesgo tecnológico. Se efectúan revisiones periódicas por muestreo que permiten comprobar la bondad tanto de la información como de la metodología de creación de los indicadores revisados.

Los marcos de gobierno interno asociados a los diferentes ámbitos del riesgo tecnológico han sido diseñados según estándares internacionales de reconocido prestigio y están alineados con las Guías publicadas por los diferentes supervisores:

- Gobierno TI, diseñado y desarrollado según la Norma ISO 38500.
- Seguridad de la Información, diseñado y desarrollado según la Norma ISO 27001.
- Contingencia Tecnológica, diseñado y desarrollado según la Norma ISO 27031.
- Gobierno de la información y calidad del dato, diseñado y desarrollado atendiendo a la norma BCBS 239

Particularmente, la continuidad de negocio se refiere a la capacidad de una organización para seguir proporcionando sus productos y prestando sus servicios en niveles aceptables, previamente establecidos, tras un incidente perjudicial. En este ámbito CaixaBank ha desarrollado un Sistema de Gestión de la Continuidad de Negocio diseñado y desarrollado según la Norma ISO 22301.

Con los diferentes marcos de gobierno y sistemas de gestión CaixaBank garantiza:

- El cumplimiento de las recomendaciones de los reguladores: Banco de España, Banco Central Europeo, etc.
- La máxima seguridad en las operaciones, tanto en los procesos habituales como en situaciones extraordinarias.

Y demuestra también a sus clientes, inversores y otros grupos de interés:

- Su compromiso con el gobierno de las tecnologías de la información, seguridad y continuidad de negocio; y
- La implantación de sistemas de gestión según los estándares internacionales más reconocidos; y
- La existencia de diferentes procesos cíclicos basados en la mejora contínua.

Asimismo, CaixaBank ha sido designada operador crítico de infraestructuras en virtud de lo dispuesto en la Ley 8/2011 y se encuentra bajo la supervisión del Centro Nacional para la Protección de las Infraestructuras Críticas, dependiente de la Secretaría de Estado de Seguridad del Ministerio del Interior.

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

Riesgo de fiabilidad de la información

Durante el ejercicio 2020 el riesgo de fiabilidad de la información no financiera ha sido incorporado al Catálogo Corporativo de Riesgos. Como consecuencia de ello, el actual riesgo de fiabilidad de la información financiera ha pasado a denominarse riesgo de fiabilidad de la información, dando por tanto cabida a la gestión del riesgo de fiabilidad de la información financiera como de la no financiera.

El riesgo de fiabilidad de la información se define en el Catálogo Corporativo de Riesgos como deficiencias en la exactitud, integridad y criterios de elaboración de los datos e información necesaria para la evaluación de la situación financiera y patrimonial del Grupo CaixaBank, así como aquella información puesta a disposición de los grupos de interés y publicada a mercado que ofrezca una visión holística del posicionamiento en términos de sostenibilidad con el entorno y que guarde una relación directa con los aspectos medioambientales, sociales y de gobernanza (principios ASG).

El Grupo cuenta con políticas corporativas aprobadas por el Consejo de Administración de CaixaBank que establecen el marco de control y gestión del riesgo, entre las que destacan:

- La Política corporativa de gestión del riesgo de fiabilidad de la información financiera, que tiene como objetivo establecer y definir:
  - un marco de referencia que permita la gestión del riesgo sobre la fiabilidad de la información financiera en relación con la información a divulgar tanto individual como consolidada que se genera desde CaixaBank, homogeneizando los criterios sobre las actividades de control y verificación;
  - el perímetro de la información financiera a cubrir;
  - el marco de gobierno a seguir tanto para la información a divulgar como para la verificación de la citada documentación;
  - los criterios relacionados con el control y verificación de la información a divulgar con el fin de garantizar la existencia, diseño, implantación y correcto funcionamiento de un Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF) que permita mitigar el riesgo sobre la fiabilidad de la información financiera, y descripción de la gobernanza y el proceso de revisión establecido en relación con el Estado de Información no Financiera incluido en el Informe de Gestión.
  - En relación con el riesgo de fiabilidad de la información no financiera, en el ejercicio 2020 se ha trabajado en la formalización e implementación de la gobernanza y en los procesos de revisión establecidos en relación con el estado de información no financiera, incluido en el informe de gestión.

    En 2021 está previsto ampliar el alcance de la política corporativa de gestión del riesgo de fiabilidad de la información financiera, con el objetivo, entre otros, de ampliar el perímetro de información y que dé cobertura a la información no financiera. En este sentido, en la actualización de la mencionada política realizada en 2020 ya se describen tanto la gobernanza como los procesos de revisión establecidos en relación con la citada información.
- Política corporativa de gobierno de la información y calidad del dato, que regula el gobierno del dato y de presentación de informes.

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

- Las transacciones, hechos y demás eventos recogidos por la información financiera efectivamente existen y se han registrado en el momento adecuado (existencia y ocurrencia).
- La información refleja la totalidad de las transacciones, hechos y demás eventos en los que el Grupo es parte afectada (integridad).
- Las transacciones, hechos y demás eventos se registran y valoran de conformidad con la normativa aplicable (valoración).
- Las transacciones, hechos y demás eventos se clasifican, presentan y revelan en la información financiera y no financiera de acuerdo con la normativa aplicable (presentación, desglose, y comparabilidad).
- La información financiera refleja, a la fecha correspondiente, los derechos y obligaciones a través de los correspondientes activos y pasivos, de conformidad con la normativa aplicable (derechos y obligaciones).

Riesgo de modelo

En la Política corporativa de gestión del riesgo de modelo se define el riesgo de modelo como las posibles consecuencias adversas para el Grupo que se podrían originar a partir de decisiones fundadas principalmente en los resultados de modelos internos, debido a errores en la construcción, aplicación o utilización de dichos modelos.

De forma particular, los subriesgos identificados bajo el riesgo de modelo que son objeto de gestión y control son:

- Riesgo de calidad: potencial impacto negativo debido a modelos poco predictivos, bien por defectos en construcción o por no haberse actualizado con el paso del tiempo.
- Riesgo de gobierno: potencial impacto negativo por un gobierno inadecuado del riesgo de modelo (por ejemplo, modelos sin formalizar en comités, modelos relevantes sin opinión de segunda línea de defensa o modelos no inventariados correctamente).
- Riesgo de entorno de control: potencial impacto negativo por debilidades en el entorno de control de los modelos, (por ejemplo, modelos con recomendaciones vencidas o planes de mitigación incumplidos).

La estrategia general de riesgo de modelo se fundamenta en los siguientes pilares:

- Identificación del riesgo de modelo, utilizando el Inventario Corporativo de Modelos como elemento clave para fijar el perímetro de los modelos dentro del alcance. Para poder gestionar el riesgo de modelo es necesario identificar los modelos existentes, su calidad y el uso que se hace de ellos en el Grupo. Es necesario contar con un registro único de modelos, que unifique el concepto de modelo y defina una taxonomía homogénea que recoja, entre otros atributos, su relevancia y valoración.
- Gobierno de modelos, en el que se abordan aspectos clave como:
  - La identificación de las fases más relevantes dentro del ciclo de vida de un modelo, la definición de roles y estándares mínimos para el ejercicio de estas actividades.
  - El concepto de gestión a partir de *tiering*, es decir, el modo en el que puede modularse el marco de control de los modelos en función de la relevancia del modelo en términos generales. Este atributo condicionará el entorno de control del modelo, tal como el tipo y la frecuencia de la validación, el tipo y la frecuencia del seguimiento del modelo, el órgano que tiene que aprobar el uso de un modelo, el nivel de supervisión interno o el nivel de involucración de la alta dirección.
  - El gobierno y gestión de los cambios en los modelos desde una perspectiva transversal, ofreciendo a los distintos propietarios de modelos la necesaria flexibilidad y agilidad para cambiar los modelos afectados siguiendo el gobierno más adecuado en cada caso.
  - La definición de estándares de Validación Interna que garanticen la adecuada aplicación de controles para la valoración de modelos por una unidad independiente.
- La monitorización, a partir de un marco de control con un enfoque anticipativo del riesgo de modelo que permita mantener el riesgo dentro de los parámetros definidos en el Marco de Apetito al Riesgo del Grupo, a través del cálculo periódico de métricas de apetito y otros indicadores específicos de riesgo de modelo.

En 2021 se prevé el despliegue progresivo de la gestión del Riesgo de Modelo de forma proporcional en las filiales susceptibles de su implantación.

Otros riesgos operacionales

Dentro del Catálogo Corporativo de Riesgos, se define como las pérdidas o daños provocados por errores o fallos en procesos, por acontecimientos externos o por la actuación accidental o dolosa de terceros ajenos al Grupo. Incluye, entre otros, factores de riesgo relacionados con la externalización, la custodia de valores o el fraude externo.

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

3.5.2. Riesgo reputacional

El riesgo reputacional es el posible menoscabo de la capacidad competitiva que se produciría por deterioro de la confianza en el Grupo por parte de sus grupos de interés, a partir de la evaluación que dichos grupos efectúan de actuaciones u omisiones, realizadas o atribuidas por el Grupo, su Alta Dirección, sus Órganos de Gobierno o por quiebra de entidades relacionadas no consolidadas (riesgo de *Step-In*).

Algunos ámbitos de riesgo identificados por el Grupo en lo que se podría deteriorar dicha confianza son, entre otros, los vinculados al diseño y comercialización de productos, a sistemas y seguridad de la información, a la necesidad de impulsar aspectos ASG (Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo) en el negocio, incluyendo por su cada vez mayor relevancia los riesgos relacionados con el cambio climático, el desarrollo del talento, la conciliación, la diversidad y salud laboral.

El seguimiento del riesgo se realiza a través de indicadores seleccionados de reputación, tanto internos como externos, provenientes de las distintas fuentes de análisis de la percepción y expectativas de los *stakeholders*. Los indicadores de medición se ponderan en función de su importancia estratégica y se agrupan en un cuadro de mandos de reputación que permite obtener un Índice Global de Reputación (IGR). Dicha métrica permite hacer seguimiento trimestral sectorial y temporal del posicionamiento, así como fijar los rangos y métricas tolerados dentro del RAF.

Otro instrumento que permite hacer un seguimiento formal de la gestión del riesgo reputacional es la taxonomía de riesgos reputacionales, la cual permite identificar los principales riesgos que pueden menoscabar la reputación del Grupo y coordinar con las áreas responsables medidas preventivas y de mitigación.

En el control y mitigación del riesgo reputacional impacta el desarrollo de políticas que cubren distintos ámbitos del Grupo. Además, existen procedimientos y actuaciones específicas por parte de las áreas más directamente implicadas en la gestión de los principales riesgos reputacionales, que permiten prevenir o mitigar la materialización del riesgo.

Asimismo, las políticas internas de gestión del riesgo reputacional también incluyen impulsar planes de formación interna orientados a mitigar la materialización y efectos de los riesgos reputacionales, establecer protocolos de atención a afectados por las actuaciones del banco o definir planes de crisis o contingencia en caso de materialización de los distintos riesgos.

4. Gestión de la solvencia

En el siguiente cuadro se detallan los recursos propios computables del Grupo:

RECURSOS PROPIOS COMPUTABLES
(Millones de euros)

	31-12-2020		31-12-2019		31-12-2018	
	IMPORTE	EN %	IMPORTE	EN %	IMPORTE	EN %
Patrimonio neto contable	**25.278**		**25.151**		**24.058**	
Fondos Propios Contables	27.118		26.247		25.384	
Capital	5.981		5.981		5.981	
Resultado	1.381		1.705		1.985	
Reservas y otros	19.756		18.561		17.418	
Intereses minoritarios y OCI	(1.840)		(1.096)		(1.326)	
Resto de instrumentos de CET1	**268**		**(1.037)**		**(801)**	
Ajuste computabilidad intereses minoritarios y OCI	(107)		6		(43)	
Otros ajustes (1)	375		(1.043)		(758)	
Instrumentos CET1	**25.546**		**24.114**		**23.257**	
Deducciones CET1	**(5.892)**		**(6.327)**		**(6.457)**	
Activos intangibles	(3.873)		(4.232)		(4.250)	
Activos por impuestos diferidos	(1.789)		(1.875)		(1.977)	
Resto de deducciones de CET1	(230)		(220)		(230)	
CET1	19.654	13,6%	17.787	12,0%	16.800	11,5%
Instrumentos AT1 (2)	2.984		2.236		2.233	
Deducciones AT1						
TIER1	22.638	15,7%	20.023	13,5%	19.033	13,0%
Instrumentos T2	3.407		3.224		3.295	
Deducciones T2						
TIER 2	3.407	2,4%	3.224	2,2%	3.295	2,3%
CAPITAL TOTAL	**26.045**	**18,1%**	**23.247**	**15,7%**	**22.328**	**15,3%**
Otros instrumentos subordinados computables MREL (3)	6.664		5.680		2.303	
MREL SUBORDINADO	**32.709**	**22,7%**	**28.927**	**19,6%**	**24.631**	**16,9%**
Otros instrumentos computables MREL (4)	5.111		3.362		2.943	
MREL (5)	**37.820**	**26,3%**	**32.289**	**21,8%**	**27.574**	**18,9%**
ACTIVOS PONDERADOS POR RIESGO (APRs)	**144.073**		**147.880**		**145.942**	

(1) Incluye, principalmente, previsión de dividendos y ajuste transitorio NIIF 9.
(2) En octubre se ha realizado una emisión de 750 millones de euros de instrumentos de Tier 1 adicional.
(3) En noviembre se ha realizado una emisión de 1.000 millones de euros de instrumentos de deuda senior non-preferred.
(4) Durante 2020 se han realizado dos emisiones de 1.000 millones de euros cada una de deuda senior preferred (en enero y julio).
(5) En relación con el requerimiento MREL, la nueva directiva de resolución y recuperación (BRRD2) establece que a partir del 1 de enero de 2022, CaixaBank a nivel consolidado deberá cumplir con un requerimiento MREL total de 22,09 % de los APRs (16,26% con instrumentos subordinados) y 6,09 % sobre exposición del Leverage (LRE). A diciembre 2020, la ratio MREL total sobre LRE alcanza el 9,4%.

A nivel individual, CaixaBank presenta a 31 de diciembre de 2020 unas ratios de 15,1% CET1, 17,4% Tier 1 y 20,0% Capital Total, con unos APRs de 132.806 millones de euros.

En el siguiente cuadro se resumen los requerimientos mínimos de los recursos propios computables:

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS
(Millones de euros)

	31-12-2020		31-12-2019		31-12-2018	
	IMPORTE	EN %	IMPORTE	EN %	IMPORTE	EN %
Requerimientos mínimos BIS III						
CET1 (*)	11.670	8,10%	12.983	8,78%	12.770	8,75%
Tier1	14.236	9,88%	15.201	10,28%	14.959	10,25%
Capital Total	17.658	12,26%	18.159	12,28%	17.878	12,25%

(*) Para el 2020, y teniendo en cuenta la anticipación por parte del BCE del artículo 104 de la DRC V en relación con el Pilar 2R, el BCE ha exigido que CaixaBank mantenga a nivel consolidado una ratio CET1 del 8,10 %, que incluye el mínimo común exigido por el Pilar 1 del 4,5 %, un requerimiento específico de Pilar 2R del 1,5 % (del que 0,84 % debe cumplirse con CET1), un colchón de conservación de capital del 2,5 %, un colchón OEIS del 0,25 % y un colchón anticíclico específico del 0,01 %.
Para 2021, se mantienen los mismos requerimientos que para 2020, si bien se ha de tener en cuenta que el colchón anticíclico es de actualización trimestral.

En el siguiente cuadro se presenta un detalle de la ratio de apalancamiento:

RATIO DE APALANCAMIENTO
(Millones de euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Exposición	403.659	341.681	344.485
Ratio de apalancamiento (Tier 1/Exposición)	5,6%	5,9%	5,5%

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

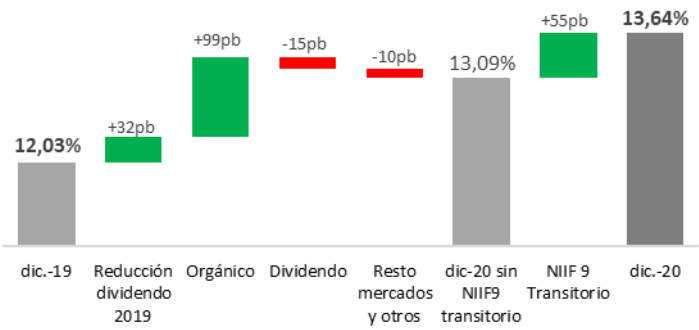
MOVIMIENTOS DE LOS RECURSOS PROPIOS COMPUTABLES
(Millones de euros)

	31-12-2020		31-12-2019	
	IMPORTE	EN %	IMPORTE	EN %
CET1 AL INICIO DEL EJERCICIO	17.787	12,0%	16.800	11,5%
Movimientos de instrumentos CET1	**1.432**		**856**	
Beneficio	1.381		1.705	
Dividendo previsto	(216)		(897)	
Reservas	386		303	
Ajustes de valoración y otros (1)	(119)		(255)	
Movimientos de deducciones CET1	**435**		**131**	
Activos inmateriales	359		18	
Activos fiscales diferidos	85		102	
Resto de deducciones CET1	(9)		11	
CET1 AL FINAL DEL EJERCICIO	**19.654**	**13,6%**	**17.787**	**12,0%**
TIER1 ADICIONAL AL INICIO DEL EJERCICIO	2.236	1,5%	2.233	1,5%
Movimientos de instrumentos AT1 (2)	**748**		**3**	
TIER1 ADICIONAL AL FINAL DEL EJERCICIO	**2.984**	**2,1%**	**2.236**	**1,5%**
TIER 2 AL INICIO DEL EJERCICIO	3.224	2,2%	3.295	2,3%
Movimientos en instrumentos Tier 2	**183**		**(71)**	
TIER 2 AL FINAL DEL EJERCICIO	**3.407**	**2,4%**	**3.224**	**2,2%**

(1) Incluye ajuste transitorio NIIF 9

(2) En 2020 se ha realizado una emisión de 750 millones de euros de instrumentos de Tier 1 adicional.

A continuación, se presenta un detalle causal de los principales aspectos del ejercicio que han influido en la ratio CET1:



Evolución CET1

La evolución anual de +161 puntos básicos, recoge +32 puntos básicos por el impacto extraordinario de la reducción del dividendo con cargo al 2019, como una de las medidas adoptadas por el Consejo de Administración a raíz de la Covid-19, así como +55 puntos básicos por la aplicación del ajuste transitorio de la normativa NIIF 9.

El resto de la evolución acumulada se explica por +99 puntos básicos de variación orgánica, -15 puntos básicos por la previsión de dividendos del año y -10 puntos básicos de la evolución de los mercados y otros, que incluye el impacto de la venta parcial de Comercia, la provisión sobre la participación en Erste Group Bank y la entrada en vigor del nuevo tratamiento del *software*[10].

A continuación, se incluye información sobre los requerimientos de capital según el método de cálculo del riesgo:

DETALLE DE ACTIVOS PONDERADOS POR RIESGO Y POR MÉTODO
(Millones de euros)

	31-12-2020		31-12-2019		31-12-2018	
	IMPORTE	%	IMPORTE	%	IMPORTE	%
Riesgo de crédito (1)	111.827	77,6%	113.947	77,1%	111.740	76,6%
Método estándar	63.832	44,3%	62.069	42,0%	60.612	41,5%
Método IRB	47.995	33,3%	51.878	35,1%	51.128	35,0%
Riesgo de las participaciones	16.729	11,6%	18.309	12,4%	19.177	13,1%
Método PD/LGD	4.056	2,8%	5.915	4,0%	7.436	5,1%
Método simple	12.673	8,8%	12.394	8,4%	11.709	8,0%
Método VaR	0	0,0%	0	0,0%	32	0,0%
Riesgo de mercado	2.267	1,6%	2.224	1,5%	1.916	1,3%
Método estándar	1.158	0,8%	1.232	0,8%	1.177	0,8%
Modelos internos (IMM)	1.109	0,8%	992	0,7%	739	0,5%
Riesgo operacional	13.250	9,2%	13.400	9,1%	13.109	9,0%
Método estándar	13.250	9,2%	13.400	9,1%	13.109	9,0%
TOTAL	**144.073**	**100,0%**	**147.880**	**100,0%**	**145.942**	**100,0%**

(1) Incluye ajustes de valoración de crédito (CVA), activos fiscales (DTAs) y titulizaciones.

[10] *La Comisión Europea ha aprobado en diciembre el RTS sobre el tratamiento del software para el cálculo del CET1.*

5. Distribución de resultados

La distribución del beneficio de CaixaBank, SA del ejercicio 2020, que el Consejo de Administración, con la información disponible a la fecha de formulación de estas cuentas anuales, acuerda proponer a la Junta General de Accionistas para su aprobación, se presenta a continuación:

DISTRIBUCIÓN DE RESULTADOS DE CAIXABANK, SA

(Millones de euros)

	2020
Base de reparto	
Pérdidas y ganancias	688
Distribución:	
A Dividendo (1) (2)	216
A reservas (3)	472
A reserva legal (4)	0
A reserva voluntaria (3) (5)	472
BENEFICIO NETO DEL EJERCICIO	**688**

(1) Importe estimado correspondiente al pago de un dividendo de 0,0268 euros por acción, a abonar en efectivo. Este importe equivale al 15% sobre el resultado consolidado proforma de CaixaBank y Bankia, S.A. ajustado, en línea con la recomendación del Banco Central Europeo sobre limitación al pago de dividendos (ver Información Privilegiada publicada el 29 de enero de 2021). Se prevé que el dividendo se abone tras la emisión de acciones nuevas de CaixaBank en el marco de la ampliación de capital necesaria para atender el canje de acciones de Bankia, S.A. por acciones de CaixaBank aprobada como parte del acuerdo de fusión de CaixaBank (sociedad absorbente) por absorción de Bankia, S.A. (sociedad absorbida) por la Junta General de Accionistas el 3 de diciembre de 2020, bajo el punto 2 del orden del día, previsiblemente durante el segundo trimestre de 2021. Para el caso de que, al tiempo de celebración de la Junta General Ordinaria de Accionistas, la escritura de fusión por absorción de CaixaBank y Bankia, S.A. no constara inscrita en el Registro Mercantil, o habiéndose inscrito no hubiere concluido el procedimiento de canje de las acciones de Bankia, S.A. por las nuevas acciones de CaixaBank emitidas en el marco de la fusión y la inscripción de la titularidad de estas nuevas acciones a favor de los accionistas de Bankia, S.A. en el registro contable correspondiente, se prevé facultar al Consejo de Administración de CaixaBank para que determine una fecha de pago del dividendo posterior. En todo caso, el pago del dividendo deberá realizarse dentro del plazo máximo de un mes desde la fecha en que conste inscrita a favor de los accionistas de Bankia, S.A. la titularidad de las nuevas acciones de CaixaBank emitidas para atender el canje de la fusión. La fecha y las circunstancias del pago del dividendo se anunciarán oportunamente al mercado. El importe de 216.094.946 euros se reducirá en función del número total de acciones con derecho a dividendo que finalmente estén en circulación en el momento del pago, tras la emisión de acciones nuevas de CaixaBank en el marco de la fusión. Asimismo, este importe se reducirá en función del número de acciones en autocartera que CaixaBank tenga en el momento del pago del dividendo, dado que, conforme exige la Ley de Sociedades de Capital, las acciones propias no podrán percibir dividendo.
(2) El reparto del dividendo está sujeto a la efectividad de la fusión de CaixaBank, S.A. (como sociedad absorbente) por absorción de la sociedad Bankia, S.A. (sociedad absorbida). En el supuesto en que a 31 de diciembre de 2021 no se hubiera materializado la fusión, el importe destinado al pago de dividendos se destinará a reservas voluntarias.
(3) Importe estimado que se destina a la reserva voluntaria. Este importe se incrementará en la misma cuantía en que se reduzca el importe destinado al pago del dividendo (ver notas (1) y (2) anteriores).
(4) No es necesario destinar parte del beneficio del ejercicio 2020 a reserva legal dado que en este momento esta alcanza ya el 20% de la cifra del capital social (artículo 274 de la Ley de Sociedades de Capital).
(5) La remuneración de los instrumentos de capital AT1 correspondiente al ejercicio 2020, que asciende a un total de 143 millones de euros, se entenderá abonada con cargo a este importe de reservas voluntarias.

6. Retribución al accionista y beneficios por acción

6.1. Retribución al accionista

En relación con la política de dividendos consistente en la distribución de un dividendo en efectivo superior al 50 % del beneficio neto consolidado, el Consejo de Administración, en un ejercicio de prudencia y responsabilidad social, acordó modificarla exclusivamente para el ejercicio 2020, limitando la distribución a un dividendo en efectivo en un porcentaje no superior al 30 % del beneficio neto consolidado.

Posteriormente, el Consejo de Administración ha acordado proponer a la próxima Junta General Ordinaria de Accionistas, la distribución de un dividendo en efectivo de 0,0268 euros brutos por acción, con cargo a los beneficios del ejercicio 2020, a abonar durante el segundo trimestre. La aprobación de este dividendo por la Junta General de Accionistas, en su caso, así como las condiciones específicas de su pago, que en cualquier caso estará sujeto a la ejecución de la fusión con Bankia, se comunicarán oportunamente al mercado. Con el pago de este dividendo, el importe de la remuneración al accionista correspondiente al ejercicio 2020 será equivalente al 15 % sobre el resultado consolidado proforma de CaixaBank y Bankia ajustado, en línea con la recomendación realizada por el Banco Central Europeo. El dividendo será abonado a todas las acciones en circulación en el momento del pago. Asimismo, se ha acordado dejar sin vigencia la política anterior de dividendos y hacer pública una nueva política en su debido momento tras la fusión prevista con Bankia, acordada por el nuevo Consejo tras la revisión y aprobación del presupuesto de 2021.

Los dividendos distribuidos en los tres últimos ejercicios han sido los siguientes:

DIVIDENDOS PAGADOS
(Millones de euros)

	EUROS POR ACCIÓN	IMPORTE PAGADO EN EFECTIVO	FECHA DE ANUNCIO	FECHA DE PAGO
2020				
Dividendo 2019	0,07	418	26-03-2020	15-04-2020
2019				
Dividendo complementario 2018	0,10	598	31-01-2019	15-04-2019
2018				
Dividendo a cuenta del ejercicio 2018	0,07	419	25-10-2018	05-11-2018
Dividendo complementario 2017	0,08	478	06-04-2018	13-04-2018

6.2. Beneficio por acción

A continuación, se presenta el cálculo del beneficio básico y diluido por acción del Grupo, correspondiente:

CÁLCULO DEL BENEFICIO BÁSICO Y DILUIDO POR ACCIÓN

(Millones de euros)

	2020	2019	2018
Numerador	1.238	1.572	1.902
Resultado atribuido a la entidad dominante	1.381	1.705	1.985
Menos: Importe cupón participaciones preferentes (AT1)	(143)	(133)	(83)
Denominador (miles de acciones)	5.977	5.978	5.979
Número medio de acciones en circulación (1)	5.977	5.978	5.979
Número ajustado de acciones (beneficio básico por acción)	5.977	5.978	5.979
Beneficio básico por acción (en euros) (2)	0,21	0,26	0,32
Beneficio diluido por acción (en euros) (3)	0,21	0,26	0,32

(1) Número de acciones en circulación al inicio del ejercicio, excluido el número medio de acciones propias mantenidas en autocartera a lo largo del periodo. Se han contemplado los ajustes retroactivos de la NIC 33.

(2) Si se hubiese considerado el resultado individual de CaixaBank de los ejercicios 2020, 2019 Y 2018, el beneficio básico sería de 0,09, 0,32 y 0,19 euros por acción, respectivamente.

(3) Las participaciones preferentes no tienen impacto en el cálculo del beneficio diluido por acción al ser remota su convertibilidad. Adicionalmente, los instrumentos de patrimonio neto asociados a componentes retributivos no son significativos.

7. Combinaciones de negocios, adquisición y venta de participaciones en el capital de entidades dependientes

Durante los ejercicios 2020, 2019 y 2018 no se han producido combinaciones de negocios significativas.

8. Información por segmentos de negocio

La información por segmentos de negocio tiene como objetivo realizar la supervisión y gestión interna de la actividad y resultados del Grupo, y se construye en función de las diferentes líneas de negocio establecidas según la estructura y organización del Grupo. Para definir y segregar los segmentos se tienen en cuenta los riesgos inherentes y particularidades de gestión de cada uno, partiendo sobre la base de las unidades de negocio básicas, sobre las que se dispone de cifras contables y de gestión.

En su elaboración se aplican: i) los mismos principios de presentación utilizados en la información de gestión del Grupo y ii) los mismos principios y políticas contables utilizados en la elaboración de las cuentas anuales.

Tras la venta del 80% del negocio inmobiliario en diciembre de 2018, a partir de 2019 el negocio inmobiliario *non core* deja de reportarse de forma separada y se integran en el negocio Bancario y Seguros los activos inmobiliarios restantes, salvo la participación en Coral Homes, SLU (Coral Homes), que se incorpora al negocio de participaciones. A efectos comparativos, la información de 2018 se presenta agregando ambos segmentos.

De esta manera, el Grupo queda configurado en los siguientes segmentos de negocio:

Negocio bancario y de seguros: recoge los resultados de la actividad bancaria (banca minorista, corporativa e institucional, tesorería y mercados) junto con la de seguros y gestión de activos, desarrollado, básicamente, en el territorio español a través de la red de oficinas y del resto de canales complementarios. Recoge tanto la actividad como los resultados generados por los clientes del Grupo, así como la gestión de la liquidez y ALCO, los ingresos por la financiación al resto de negocios y las actividades corporativas. Incluye, asimismo los negocios adquiridos por Caixabank a BPI durante 2018 (seguros, gestión de activos y tarjetas).

El negocio bancario y de seguros, se presenta de forma unificada en consistencia con la gestión comercial y de riesgos conjunta, al tratarse de un modelo de negocio integrado y dentro de un marco regulatorio que comparte objetivos de supervisión y contables similares. El Grupo comercializa los productos de seguros, complementariamente al resto de productos financieros, a través de su red comercial sobre la misma base de clientes, debido a que la mayor parte de los productos de seguros ofrecen alternativas de ahorro (vida ahorro y pensiones) a los productos bancarios (ahorro y fondos de inversión).

Participaciones: incluye los ingresos por dividendos y/o los resultados de entidades valoradas por el método de la participación netos del coste de financiación de las participaciones así como las ganancias/pérdidas por activos y pasivos financieros en Erste Group Bank, Repsol SA (Repsol), Telefónica SA (Telefónica), Banco Fomento de Angola, SA (BFA) y Banco Comercial e de Investimentos, SA (BCI). Desde el 1 de enero de 2019 se incorpora a este segmento la participación del 20% en Coral Homes, tras la venta del negocio inmobiliario a finales de diciembre de 2018. Asimismo, incluye los impactos significativos en resultados de otras participaciones significativas en sectores diversos.

Incluye la participación de BFA que, tras reestimar la influencia significativa a cierre de 2018, se clasifica como Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global y la participación en Repsol, hasta finalizar su venta en el segundo trimestre de 2019.

BPI: recoge los resultados del negocio bancario doméstico de BPI, esencialmente en Portugal. La cuenta de resultados incluye la reversión de los ajustes derivados de la puesta a valor razonable de los activos y pasivos en la combinación de negocios y excluye los resultados y magnitudes de balance asociados a los activos de BPI asignados al negocio de participaciones (esencialmente BFA, BCI), referidos anteriormente.

Los gastos de explotación de los segmentos de negocio recogen tanto los directos como los indirectos, asignados en función de criterios internos de imputación.

En el ejercicio 2020, la asignación de capital al negocio de Participaciones se ha adaptado al objetivo corporativo de capital del Grupo de mantener una ratio regulatoria Common Equity Tier 1 (CET1) fully loaded del 11,5 %, y considera tanto el consumo de recursos propios por activos ponderados por riesgo al 11,5 % (12 % en 2019 y 11 % en 2018) como las deducciones aplicables.

La asignación de capital a BPI se corresponde con la visión sub-consolidada, es decir, considerando los recursos propios de la filial. El capital consumido en BPI por las participadas asignadas al negocio de participaciones se asigna de forma consistente a este último negocio.

La diferencia entre el total de fondos propios del Grupo y el capital asignado al resto de negocios se atribuye al negocio bancario y seguros, que incluye las actividades corporativas del Grupo.

A continuación se presentan los resultados del Grupo por segmentos de negocio:

CUENTAS DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADAS DEL GRUPO CAIXABANK - SEGREGACION POR NEGOCIOS

(Millones de euros)

	NEGOCIO BANCARIO Y DE SEGUROS						PARTICIPACIONES			BPI		
	2020		2019		2018							
		DEL QUE: SEGUROS		*DEL QUE: SEGUROS*		*DEL QUE: SEGUROS*	2020	2019	2018	2020	2019	2018
MARGEN DE INTERESES	4.534	*342*	4.659	*316*	4.659	*305*	(78)	(124)	(149)	444	416	397
Ingresos por dividendos y resultados de entidades valoradas por el método de la participación *	250	*220*	232	*192*	220	*171*	186	335	746	18	21	6
Comisiones netas	2.330	*(62)*	2.340	*(68)*	2.303	*(124)*				245	258	280
Ganancias/pérdidas por activos y pasivos financieros y otros	250	*5*	239	*57*	219	*1*	(9)	35	11	(2)	24	48
Ingresos y gastos amparados por contratos de seguro y reaseguro	598	*598*	556	*556*	551	*551*						
Otros ingresos y gastos de explotación	(338)	*136*	(369)	*79*	(498)	*51*	(3)			(15)	(17)	(26)
MARGEN BRUTO	7.624	*1.239*	7.657	*1.132*	7.454	*955*	96	246	608	690	702	705
Gastos de administración	(3.657)	*(104)*	(4.803)	*(99)*	(3.813)	*(87)*	(4)	(4)	(4)	(378)	(397)	(436)
Amortización	(479)	*(23)*	(479)	*(22)*	(368)	*(21)*				(61)	(67)	(37)
MARGEN DE EXPLOTACIÓN	3.488	*1.112*	2.375	*1.011*	3.273	*847*	92	242	604	251	238	232
Pérdidas por deterioro de activos financieros y otras provisiones	(2.123)		(811)		(673)	*1*				(40)	200	106
RESULTADO DE LA ACTIVIDAD DE EXPLOTACIÓN	1.365	*1.112*	1.564	*1.011*	2.600	*848*	92	242	604	211	438	338
Ganancias/pérdidas en baja de activos y otros	216		(169)		(179)	*1*	(311)		(607)	28	2	51
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS	1.581	*1.112*	1.395	*1.011*	2.421	*849*	(219)	242	(3)	239	440	389
Impuesto sobre beneficios	(179)	*(224)*	(332)	*(216)*	(695)	*(186)*	24	71	90	(65)	(108)	(107)
RESULTADO DESPUES DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS	1.402	*888*	1.063	*795*	1.726	*663*	(195)	313	87	174	332	282
Resultado atribuido a minoritarios y otros			3		57				33			20
RESULTADO ATRIBUIDO AL GRUPO	**1.402**	***888***	**1.060**	***795***	**1.669**	***663***	**(195)**	**313**	**54**	**174**	**332**	**262**
Activos totales	410.689	*80.667*	355.416	*76.116*	350.783	*66.244*	3.267	4.554	4.685	37.564	31.444	31.078
Del que: posiciones en deuda soberana	*106.492*	*58.845*	*91.549*	*56.702*	*87.786*	*49.247*				*6.141*	*4.637*	*3.307*

(*) La actividad de seguros incluye la contribución de la participación en SegurCaixa Adeslas.

El negocio bancario y de seguros presenta un modelo de gestión integral Bancario-Asegurador. Dentro de un marco regulatorio que comparte objetivos de supervisión y contables similares, la gestión comercial y de riesgos se realiza de forma conjunta, al tratarse de un modelo de negocio integrado. Debido a este modelo de gestión integral Bancario-Asegurador, en la información sobre segregación por negocios se presentan los resultados del negocio Bancario-Asegurador como un único segmento.

A continuación, se presenta información sobre los ingresos por segmentos de negocio, área geográfica y distribución de ingresos ordinarios:

DISTRIBUCIÓN DE LOS INTERESES Y RENDIMIENTOS ASIMILADOS POR ÁREA GEOGRÁFICA

(Millones de euros)

	CAIXABANK			GRUPO CAIXABANK		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Mercado nacional	3.932	4.104	4.266	6.211	6.540	6.458
Mercado internacional	69	48	23	553	515	488
Unión Europea	63	43	19	547	510	484
Zona euro	27	9	0	511	476	465
Zona no euro	36	34	19	36	34	19
Resto de países	6	5	4	6	5	4
TOTAL	**4.001**	**4.152**	**4.289**	**6.764**	**7.055**	**6.946**

DISTRIBUCIÓN DE LOS INGRESOS ORDINARIOS *

(Millones de euros)

	INGRESOS ORDINARIOS PROCEDENTES DE CLIENTES			INGRESOS ORDINARIOS ENTRE SEGMENTOS			TOTAL INGRESOS ORDINARIOS		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Negocio bancario y de seguros	**11.245**	**11.345**	**11.071**	**90**	**138**	**160**	**11.335**	**11.483**	**11.231**
España	11.039	11.170	10.981	90	138	160	11.129	11.308	11.141
Resto de países	206	175	90				206	175	90
Participaciones	**177**	**370**	**758**				**177**	**370**	**758**
España	62	106	347				62	106	347
Resto de países	115	264	411				115	264	411
BPI	**750**	**757**	**820**	**42**	**64**	**60**	**792**	**821**	**880**
Portugal/España	742	749	812	42	64	60	784	813	872
Resto de países	8	8	8				8	8	8
Ajustes y eliminaciones ordinarios entre segmentos				(132)	(202)	(220)	(132)	(202)	(220)
TOTAL	**12.172**	**12.472**	**12.649**	**0**	**0**	**0**	**12.172**	**12.472**	**12.649**

(*) Corresponden a los siguientes epígrafes de la Cuenta de Pérdidas y Ganancias Pública del Grupo.

1. Ingresos por intereses
2. Ingresos por dividendos
3. Resultados de entidades valoradas por el método de la participación
4. Ingresos por comisiones
5. Ganancias o (-) pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas
6. Ganancias o (-) pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas
7. Ganancias o (-) pérdidas por activos no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas
8. Ganancias o (-) pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados, netas
9. Ganancias/pérdidas de la contabilidad de coberturas, netas
10. Otros ingresos de explotación
11. Ingresos de activos amparados por contratos de seguros y reaseguros

9. Retribuciones del «personal clave de la dirección»

9.1. Remuneraciones al Consejo de Administración

La Junta de Accionistas de CaixaBank celebrada el 22 de mayo de 2020 aprobó la política de remuneración de los miembros del Consejo de Administración para los ejercicios 2020-2022, conforme al sistema de remuneración previsto en los Estatutos Sociales y en el Reglamento del Consejo, así como con lo dispuesto en la Ley de Sociedades de Capital y en la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito. El contenido de la política de remuneraciones se entiende sin perjuicio de la renuncia del Consejero Delegado a la remuneración variable correspondiente al ejercicio 2020.

El artículo 34 de los Estatutos Sociales de CaixaBank establece que la retribución de los consejeros en su condición de tales consistirá en una cantidad fija anual cuya cifra máxima determinará la Junta General de Accionistas y se mantendrá vigente en tanto la Junta General no acuerde su modificación. Esta cifra máxima se destina a retribuir al conjunto de consejeros en su condición de tales, y se distribuye en la forma que estime más oportuna el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Retribuciones, tanto en lo que se refiere a la distribución entre los miembros, en especial al Presidente, que por el ejercicio de esta función tiene establecida una retribución fija adicional, y en atención a las funciones y dedicación de cada uno de ellos y a su pertenencia a las distintas Comisiones. Asimismo, conforme al acuerdo y sujeto a los límites establecidos por la Junta General de Accionistas, los administradores podrán ser retribuidos con la entrega de acciones de la Sociedad o de otra compañía cotizada del grupo al que pertenezca, de opciones sobre las mismas o de retribuciones referenciadas al valor de las acciones.

La remuneración de los consejeros no ejecutivos, los cuales mantienen una relación orgánica con CaixaBank, y en consecuencia no disponen de contratos celebrados con la sociedad por el ejercicio de sus funciones ni tienen reconocido ningún tipo de pago por terminación del cargo de consejero, consiste únicamente en componentes fijos.

La remuneración de los consejeros ejecutivos podrá consistir en una cantidad fija, una cantidad complementaria variable y también sistemas de incentivos, así como una parte asistencial que podrá incluir sistemas de previsión y seguros oportunos y, en su caso, la Seguridad Social. El Consejero Delegado, en caso de cese no debido al incumplimiento de sus funciones, podrá tener derecho a una indemnización.

Adicionalmente, ante la enorme dificultad práctica de una póliza independiente, los Consejeros no ejecutivos forman parte como asegurados de la póliza de responsabilidad civil para administradores y directivos del Grupo, para cubrir las responsabilidades en que estos puedan incurrir como consecuencia del desempeño de sus funciones.

Las remuneraciones y otras prestaciones devengadas en favor de las personas que en esos ejercicios han integrado el Consejo de Administración de CaixaBank se detallan a continuación:

REMUNERACIONES AL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

(Miles de euros)

		COMPONENTES FIJOS					COMPONENTES VARIABLES						
	CARGO	SUELDO	RETRIBUCIÓN POR PERTENENCIA AL CONSEJO	RETRIBUCIÓN POR PERTENENCIA A COMISIONES DEL CONSEJO	RETRIBUCIÓN POR CARGOS EN SOCIEDADES DEL GRUPO *	RETRIBUCIÓN POR PERTENENCIA A CONSEJOS FUERA DEL GRUPO (6)	RETRIBUCIÓN VARIABLE EN EFECTIVO	SISTEMAS DE RETRIBUCIÓN BASADOS EN ACCIONES (7)	SISTEMA DE AHORRO A LARGO PLAZO	OTROS CONCEPTOS (5)	TOTAL 2020	TOTAL 2019	TOTAL 2018
Gual, Jordi	Presidente		1.090	60		232					1.382	1.385	1.503
Muniesa, Tomás (1)	Vicepresidente		90	81	435	14					620	586	1.027
Gortázar, Gonzalo **	Consejero Delegado	1.561	90	50	560				511	64	2.836	3.762	3.547
Reed, John S.	Consejero Coordinador		113	36							149	126	123
Armenter, Marcelino (3)			23	8							31	62	
Bassons, Maria Teresa	Consejera		90	30							120	120	123
Fisas, M. Verónica	Consejera		90	93							183	162	140
Fundación CajaCanarias, representada por Doña Natalia Aznarez Gómez	Consejero		90	50							140	140	136
García-Bragado, Alejandro	Consejero		90	30							120	120	118
Garmendia, Cristina (3)	Consejera		90	79							169	61	
Garralda, Ignacio	Consejero		90								90	103	136
Ibarz, Javier (2)											0	55	217
Minc, Alain (2)											0	47	180
Moraleda, María Amparo	Consejera		90	116							206	194	183
Rosell, Juan (2)											0	48	190
Sáinz de Vicuña, Antonio (2)											0	52	203
Sanchiz, Eduardo Javier	Consejero		90	128							218	197	182
Serna, José	Consejero		90	50							140	140	140
Usarraga, Koro	Consejera		90	141							231	197	186
Vives, Francesc Xavier (4)			50	31							81	200	178
TOTAL		**1.561**	**2.356**	**983**	**995**	**246**	**0**	**0**	**511**	**64**	**6.716**	**7.757**	**8.512**

(*) Registrado en la cuenta de resultados de las respectivas sociedades.

(**) Solo Gonzalo Gortázar ha ejercido funciones ejecutivas en 2020 y 2019.

(1) Tomás Muniesa fue nombrado Vicepresidente el 26 de abril de 2018 y desde dicha fecha hasta el 22 de noviembre de 2018 fue Vicepresidente Ejecutivo, a partir de esa fecha es Vicepresidente Dominical.

(2) Alain Minc, Juan Rosell, Antonio Sáinz de Vicuña y Javier Ibarz han causado baja como consejeros en 2019.

(3) Marcelino Armenter y Cristina Garmendia fueron nombrados consejeros el 5 de abril de 2019. Marcelino Armenter renunció a su cargo el 2 de abril de 2020.

(4) Francesc Xavier Vives no fue renovado de su cargo como Consejero Coordinador en 2020, tras haber finalizado su mandato.

(5) Incluye la retribución en especie (las primas de seguro de salud y primas de seguro de vida pagadas a favor de los consejeros ejecutivos), intereses devengados sobre la retribución variable diferida en efectivo, otras primas de seguro pagadas y otros beneficios.

(6) Remuneraciones percibidas por representación de la Entidad en Consejos de Administración de sociedades cotizadas y otras con representación, fuera del grupo consolidable y que se registran en las cuentas de pérdidas y ganancias de las respectivas sociedades.

(7) El Consejero Delegado ha decidido, de manera voluntaria, renunciar a la remuneración variable correspondiente al ejercicio 2020, tanto en lo que corresponde a bonus anual como a la parte correspondiente al año 2020 del Plan de Incentivos Anuales a Largo Plazo (véase Nota 1.8). En 2019 incluye 170 miles de euros de Instrumentos financieros correspondientes al incentivo provisional del 1er ciclo del Incentivo Anual Condicionado vinculado al Plan Estratégico 2019 – 2021.

CaixaBank no tiene contraídas obligaciones en materia de compromisos por pensiones con los miembros, antiguos y actuales, del Consejo de Administración por su condición de consejeros.

9.2. Remuneraciones a la Alta Dirección

La composición y el detalle de las remuneraciones a la Alta Dirección de la Entidad se presentan a continuación:

REMUNERACIONES A LA ALTA DIRECCIÓN
(Miles de euros)

	2020	2019	2018
Retribuciones salariales (1)	7.267	9.288	8.698
Prestaciones post-empleo (2)	1.820	1.576	1.313
Otras prestaciones a largo plazo	251	125	96
Otros cargos en sociedades del Grupo	1.010	1.173	423
TOTAL	**10.348**	**12.162**	**10.530**
Remuneraciones percibidas por representación de la Entidad en Consejos de Administración de sociedades cotizadas y otras con representación, fuera del grupo consolidable (3)	156	132	98
TOTAL REMUNERACIONES	**10.504**	**12.294**	**10.628**
Composición de la Alta Dirección	11	11	10
Directores Generales	*3*	*3*	*3*
Directores Generales Adjuntos	*-*	*-*	*1*
Directores Ejecutivos	*7*	*7*	*5*
Secretario General y del Consejo	*1*	*1*	*1*

(1) Este importe incluye la retribución fija, en especie y variable total asignada a los miembros de la Alta Dirección. En 2019, la retribución variable corresponde al bonus anual devengado en metálico y acciones objetivo del ejercicio, incluyendo la parte diferida, más el incentivo provisional correspondiente al primer ciclo del plan de retribución variable a largo plazo basado en acciones. En abril de 2020, la Alta Dirección anunció su renuncia a su retribución variable de 2020, tanto en lo que respecta a Bonus anual, como a su participación en el segundo ciclo del Plan de Incentivos a Largo Plazo de 2020 (véase Nota 1.8).
(2) Incluye las primas del seguro de previsión y los beneficios discrecionales de pensión.
(3) Registrado en la cuenta de resultados de las respectivas sociedades.

Todos los contratos de los miembros de la Alta Dirección y el Consejero Delegado tienen compromisos de no competencia postcontractual de una anualidad de los componentes fijos (pagaderos en 12 mensualidades) y cláusulas de indemnización de la mayor de las cantidades entre una anualidad de los componentes fijos o lo previsto por imperativo legal.

El Consejero delegado tiene una cláusula de indemnización de 1 anualidad de los componentes fijos de la remuneración. Para los miembros de la Alta Dirección, hay 7 para los que la indemnización prevista por imperativo legal resulta superior a 1 anualidad y para los 4 restantes, la indemnización prevista por imperativo legal aún resulta inferior a 1 anualidad.

A continuación, se presenta el valor de las obligaciones devengadas en concepto de compromisos post-empleo de aportación definida con Consejeros Ejecutivos y la Alta Dirección:

COMPROMISOS POST-EMPLEO CON CONSEJEROS EJECUTIVOS Y ALTA DIRECCIÓN
(Miles de euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Compromisos post-empleo	16.523	15.130	15.904

9.3. Otra información referente al Consejo de Administración

El artículo 30 del Reglamento del Consejo de Administración de CaixaBank regula las situaciones de conflicto aplicables a todos los consejeros, estableciendo que el consejero deberá evitar las situaciones que puedan suponer un conflicto de interés entre la Sociedad y el Consejero o sus personas vinculadas, adoptando para ello las medidas que sean necesarias.

El deber de evitar situaciones de conflicto de interés impone al consejero determinadas obligaciones como abstenerse de: i) realizar directa o indirectamente transacciones con CaixaBank excepto que se trate de operaciones ordinarias, hechas en condiciones

estándar para todos los clientes y de escasa relevancia; ii) utilizar el nombre de la Sociedad ni invocar su condición de Consejero para influir indebidamente en la realización de operaciones privadas; iii) hacer uso de los activos de la Sociedad y de valerse de su posición en la Sociedad para obtener una ventaja patrimonial o para cualesquiera fines privados; iv) aprovecharse de las oportunidades de negocio de la Sociedad; v) obtener ventajas o remuneraciones de terceros distintos de la Sociedad y su grupo asociadas al desempeño de su cargo, salvo que se trate de atenciones de mera cortesía; y de vi) desarrollar actividades por cuenta propia o por cuenta ajena que entrañen una competencia efectiva con la sociedad, actual o potencial, o que, de cualquier otro modo, le sitúen en un conflicto permanente con los intereses de CaixaBank.

Las citadas obligaciones podrán ser dispensadas en casos singulares, requiriendo en algunos casos la aprobación por parte de la junta de accionistas.

El texto del Reglamento del Consejo de Administración está a disposición del público en la página web de CaixaBank (www.caixabank.com).

En cualquier caso, los consejeros deben comunicar al Consejo de Administración de CaixaBank cualquier situación de conflicto, directo o indirecto, que ellos o personas vinculadas a ellos pudieran tener con el interés del Grupo, los cuales serán objeto de comunicación en las cuentas anuales, tal y como establece el artículo 229.3 de la Ley de Sociedades de Capital.

Durante el ejercicio 2020, ningún consejero ha comunicado situación alguna que le sitúe en un conflicto de interés con el Grupo, si bien en las siguientes ocasiones los consejeros de abstuvieron de intervenir y votar en la deliberación de asuntos en las sesiones del Consejo de Administración:

CONFLICTOS DE INTERÉS

CONSEJERO	CONFLICTO
Tomás Muniesa (Vicepresidente)	- Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a su nombramiento como miembro de la Comisión de Riesgos.
Gonzalo Gortázar (Consejero Delegado)	- Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo al cumplimiento de los retos individuales y corporativos 2019. - Abstención en la deliberación y votación de los acuerdos relativos a su remuneración correspondiente al ejercicio 2020. - Abstención en la deliberación y votación de los acuerdos relativos a los retos 2020.
Fundación CajaCanarias (representada por Natalia Aznárez)	- Abstención en la deliberación y votación de acuerdo relativo a la concesión de financiación a persona vinculada.
Natalia Aznárez (representante persona física del consejero Fundación CajaCanarias)	- Abstención en la deliberación y votación de acuerdo relativo a la concesión de financiación a persona vinculada.
María Verónica Fisas	- Abstención en la deliberación y votación de los acuerdos relativos a la propuesta de su reelección como miembro del Consejo de Administración. - Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a su nombramiento como miembro de la Comisión Ejecutiva. - Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a su nombramiento como miembro de la Comisión de Riesgos.
Cristina Garmendia	- Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a su nombramiento como miembro de la Comisión de Retribuciones. - Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a su nombramiento como miembro de la Comisión de Auditoría y Control.
Ignacio Garralda	- Abstención en la deliberación y votación de acuerdo relativo a la concesión de financiación a persona vinculada. Ausencia en la presentación de cuestiones relativas a los acuerdos de banca-seguros de Bankia, en el marco de la integración de CaixaBank con Bankia.
John S. Reed	- Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a su nombramiento como Consejero Coordinador.
Eduardo Javier Sanchiz	- Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a su nombramiento como miembro de la Comisión de Nombramientos.
Koro Usarraga	- Abstención en la deliberación y votación de acuerdo relativo a su nombramiento como miembro de la Comisión Ejecutiva. - Abstención en la deliberación y votación de acuerdo relativo a la concesión de financiación a persona vinculada.

El resto de consejeros con cargo vigente durante el ejercicio 2020 (esto es, el Presidente, Jordi Gual y los vocales María Teresa Bassons, Alejandro García-Bragado, María Amparo Moraleda, José Serna, Marcelino Armenter y Xavier Vives) han declarado no haber tenido durante el tiempo de su mandato en 2020 ninguna situación de conflicto con el interés de la sociedad, ya sea directo o indirecto, propio o de las personas vinculadas a ellos.

Por su parte, el Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del mercado de valores regula las situaciones de conflicto de interés, estableciendo la obligación de informar al Área de Cumplimiento Normativo, sobre las situaciones de conflicto de interés, propios o de sus personas vinculadas.

No existe relación familiar alguna entre los miembros del Consejo de Administración de CaixaBank y el colectivo de personal clave que compone el Alta Dirección de CaixaBank.

Prohibición de la competencia

De forma específica, el artículo 229.1.f) de la Ley de Sociedades de Capital establece que los miembros del Consejo de Administración deben abstenerse de desarrollar actividades por cuenta propia o ajena que entrañen una competencia efectiva, sea actual o potencial, con la sociedad o que, de cualquier otro modo, le sitúen en un conflicto permanente con los intereses de la sociedad. Por su parte, el artículo 230 de la Ley de Sociedades de Capital permite dispensar al consejero de dicha prohibición en el supuesto de que no quepa esperar daño para la sociedad o el que quepa esperar se vea compensado por los beneficios que prevén obtenerse de la dispensa. La dispensa debe concederse mediante acuerdo expreso y separado de la Junta General.

En relación con lo anterior, el consejero don Ignacio Garralda Ruiz de Velasco fue nombrado por la Junta General de Accionistas de fecha 6 de abril de 2017 con la calificación de consejero dominical, en representación del accionista Mutua Madrileña Automovilista, Sociedad de Seguros a Prima Fija ("Mutua Madrileña"). El Sr. Garralda es Presidente y Consejero Delegado de Mutua Madrileña, sociedad cabecera de un grupo empresarial que, al igual que Grupo CaixaBank, está presente en distintos sectores de la actividad aseguradora y, asimismo, en el ámbito de la gestión de fondos de pensiones, gestión de fondos de inversión y negocio inmobiliario. Cabe resaltar que ambas entidades mantienen una alianza estratégica a través de SegurCaixa Adeslas, sociedad participada por Mutua Madrileña (50%) y Grupo CaixaBank (49,92%) para el desarrollo, comercialización y distribución en exclusiva de seguros generales en España, sin perjuicio de que Mutua Madrileña compite con SegurCaixa Adeslas en todos los ramos excepto en Salud, contemplándose esta situación en el Pacto de Accionistas suscrito por ambas entidades.

En atención a la escasa relevancia del nivel de competencia entre ambos grupos en los sectores de seguros, gestión de fondos de pensiones y de fondos de inversión, y negocio inmobiliario y a las ventajas que el Sr. Garralda aportaría al Consejo de Administración de CaixaBank derivadas de su alta experiencia y cualificación, facilitando además un mayor desarrollo de la actual alianza estratégica entre ambos grupos, la Junta General de Accionistas de 6 de abril de 2017 acordó dispensar a don Ignacio Garralda Ruiz de Velasco de la obligación de no competencia establecida en el artículo 229.1 f) de la Ley de Sociedades de Capital, permitiéndole, en el marco de la dispensa, el ejercicio de cargos y funciones en las sociedades integradas en el grupo del que es entidad dominante Mutua Madrileña y en sociedades participadas directa o indirectamente por Mutua Madrileña que deriven de la participación o del ejercicio de cargos y funciones en Mutua Madrileña. Asimismo, en el marco de la dispensa, el Consejo de Administración aprobó un Protocolo de Actuaciones específico dirigido a impedir daños para CaixaBank como consecuencia del ejercicio de las funciones de consejero por don Ignacio Garralda Ruiz de Velasco, que sigue vigente en la actualidad. La sociedad no ha sido informada de ninguna circunstancia que pudiera suponer una mayor relevancia del nivel de competencia entre el Grupo CaixaBank y el Grupo Mutua Madrileña en los sectores de seguros, gestión de fondos de pensiones y de fondos de inversión y negocio inmobiliario, ni de ninguna otra actividad desarrollada por el Grupo Mutua Madrileña que pudiera afectar al Grupo CaixaBank.

9.4. Derechos de voto del «personal clave de la dirección»

Al cierre del ejercicio, los derechos de voto (directos e indirectos) del «personal clave de la dirección» en el capital del Grupo son los siguientes:

DERECHOS DE VOTO DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO

*(Porcentaje *)*

	% DERECHOS DE VOTO ATRIBUIDOS A LAS ACCIONES		% TOTAL DE DERECHOS DE VOTO
	DIRECTO	INDIRECTO	
Jordi Gual Solé	0,002		0,002
Tomás Muniesa Arantegui	0,005		0,005
Gonzalo Gortázar Rotaeche	0,019		0,019
Fundación Caja Canarias	0,639		0,639
TOTAL	**0,665**		**0,665**

(*) % calculado sobre el capital escriturado a 31 de diciembre de 2020.

DERECHOS DE VOTO DE ALTA DIRECCIÓN

*(Porcentaje *)*

	% DERECHOS DE VOTO ATRIBUIDOS A LAS ACCIONES		% TOTAL DE DERECHOS DE VOTO
	DIRECTO	INDIRECTO	
Juan Antonio Alcaraz García	0,001		0,001
Iñaki Badiola Gómez	0,001		0,001
Óscar Calderón de Oya	0,001		0,001
Francesc Xavier Coll Escursell	0,002		0,002
Jordi Mondéjar López	0,002		0,002
Javier Pano Riera	0,002		0,002
TOTAL	**0,009**		**0,009**

(*) % calculado sobre el capital escriturado a 31 de diciembre de 2020.

10. Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista

El detalle de los saldos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE EFECTIVO, SALDOS EN BANCOS CENTRALES Y OTROS DEPÓSITOS A LA VISTA
(Millones de euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Efectivo	2.339	2.700	2.468
Saldo en efectivo en bancos centrales (Nota 3.3)	48.535	11.836	15.783
Otros depósitos a la vista	737	574	907
TOTAL	**51.611**	**15.110**	**19.158**

El saldo en efectivo en bancos centrales incluye los saldos mantenidos para el cumplimiento del coeficiente de reservas mínimas obligatorias en el banco central en función de los pasivos computables. Las reservas exigidas se remuneran al tipo de interés de las operaciones principales de financiación del Eurosistema.

11. Activos y pasivos financieros mantenidos para negociar

11.1. Derivados de negociación

El detalle de los saldos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE DERIVADOS DE NEGOCIACIÓN (PRODUCTO Y CONTRAPARTE)
(Millones de euros)

	31-12-2020		31-12-2019		31-12-2018	
	ACTIVO	PASIVO	ACTIVO	PASIVO	ACTIVO	PASIVO
Compraventa de divisas no vencidas	**336**	**341**	**247**	**251**	**405**	**407**
Compras de divisas contra euros	48	309	121	53	222	33
Compras de divisas contra divisas	17	18	47	58	138	131
Ventas de divisas contra euros	271	14	79	140	45	243
Compraventa de activos financieros						**1**
Compras						
Ventas						1
Futuros financieros sobre acciones y tipos de interés y divisas						
Comprados						
Vendidos						
Opciones sobre acciones	**264**	**247**	**221**	**228**	**203**	**253**
Compradas	264		221		203	
Emitidas		247		228		253
Opciones sobre tipos de interés	**103**	**108**	**95**	**99**	**103**	**119**
Compradas	103		95		103	
Emitidas		108		99		119
Opciones sobre divisas	**57**	**7**	**48**	**22**	**131**	**84**
Compradas	57		48		131	
Emitidas		7		22		84
Otras operaciones sobre acciones y tipos de interés	**3.912**	**(5)**	**4.171**	**865**	**4.670**	**5.449**
Permutas financieras sobre acciones	157	132	49	90	120	67
Acuerdos sobre tipos de interés futuros (FRA)						
Permutas financieras sobre tipos de interés	3.755	(137)	4.122	775	4.550	5.382
Derivados de créditos						**12**
Vendidos						12
Derivados sobre mercaderías y otros riesgos	**629**	**(547)**	**1.412**	**402**	**3.195**	**2.291**
Permutas financieras	628	(547)	1.408	397	3.190	2.283
Compradas	1		4	5	5	8
TOTAL	**5.301**	**151**	**6.194**	**1.867**	**8.707**	**8.616**
Del que: contratados en mercados organizados	*35*	*51*	*27*	*34*	*32*	*78*
Del que: contratados en mercados no organizados	*5.266*	*100*	*6.167*	*1.833*	*8.675*	*8.538*

Mayoritariamente, el Grupo cubre de manera individualizada el riesgo de mercado asociado a los derivados contratados con clientes mediante la contratación de derivados simétricos en mercado y procede al registro de ambos en la cartera de negociación. De esta forma, el riesgo mercado generado por esta operativa resulta poco significativo.

11.2. Instrumentos de patrimonio

El detalle de los saldos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO
(Millones de euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Acciones de sociedades españolas	195	370	267
Acciones de sociedades extranjeras	60	87	81
TOTAL	**255**	**457**	**348**

11.3. Valores representativos de deuda

El detalle de los saldos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA **
(Millones de euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Deuda Pública española *	442	365	605
Deuda Pública extranjera *	174	114	25
Emitidos por entidades de crédito	40	97	46
Otros emisores españoles	92	76	37
Otros emisores extranjeros	53	67	42
TOTAL	**801**	**719**	**755**

(*) Véase Nota 3.4.1., apartado 'Concentración por riesgo soberano'.

(**) Véase clasificación por 'ratings' en Nota 3.4.1., apartado 'Concentración por calidad crediticia'.

11.4. Posiciones cortas de valores

El detalle de los saldos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE POSICIONES CORTAS DE VALORES
(Millones de euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Por descubiertos en cesiones	273	471	399
Valores representativos de deuda - pública (*)	249	401	347
Valores representativos de deuda - otros emisores	24	70	52
TOTAL	**273**	**471**	**399**

(*) Véase Nota 3.4.1., apartado 'Concentración por riesgo soberano'.

Las posiciones cortas por descubiertos en cesiones de “Valores representativos de deuda”, son operaciones a corto plazo contratadas con el objetivo de compensar las posiciones no registradas en balance que han sido vendidas o cedidas temporalmente.

12. Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados

El detalle de los saldos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE ACTIVOS FINANCIEROS NO DESTINADOS A NEGOCIACIÓN VALORADOS A OBLIGATORIAMENTE A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS
(Millones de euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Instrumentos de patrimonio *	180	198	232
Valores representativos de deuda	52	63	145
Préstamos y anticipos	85	166	327
Clientela	85	166	327
TOTAL	**317**	**427**	**704**

(*) En febrero de 2018, la sociedad dependiente Banco BPI comunicó que, conjuntamente con el Fundo de Pensões do Banco BPI, firmó un contrato a través del cual acordaron vender a Violas SGPS, SA sus cuotas en la sociedad en Viacer - Sociedad Gestora de Participaciones Sociales, Lda (Viacer), sociedad que posee el 56% del capital social de Super Bock Group, SGPS, SA. Banco BPI era titular del 14% del capital social de Viacer, que acordó vender por importe de 130 millones de euros y Fundo de Pensões do Banco BPI era titular del 11% del capital social de Viacer, que acordó vender por 103 millones de euros. Esta operación ha supuesto un beneficio de 60 millones de euros registrados en el apartado «Ganancias o pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados (neto)» de la cuenta de pérdidas y ganancias de 2018.

Los cambios en la valoración de estos activos financieros como consecuencia de las variaciones del riesgo de crédito no son significativos, debido a su calidad crediticia (Nota 3.4.1.).

13. Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global

El detalle de los saldos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE ACTIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN OTRO RESULTADO GLOBAL
(Millones de euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Instrumentos de patrimonio	**1.414**	**2.407**	**3.565**
Acciones de sociedades cotizadas	843	1.618	2.697
Acciones de sociedades no cotizadas	571	789	868
Valores representativos de deuda *	**17.895**	**15.964**	**18.323**
Deuda Pública española	13.966	10.173	14.194
Deuda Pública extranjera	2.206	4.023	3.014
Emitidos por entidades de crédito	581	211	144
Otros emisores españoles	42	38	36
Otros emisores extranjeros	1.100	1.519	935
TOTAL	**19.309**	**18.371**	**21.888**
Instrumentos de patrimonio			
Del que: plusvalías latentes brutas	109	110	75
Del que: minusvalías latentes brutas	(1.877)	(1.155)	(965)
Valores representativos de deuda			
Del que: plusvalías latentes brutas	596	503	368
Del que: minusvalías latentes brutas		(5)	(3)

(*) Véase clasificación por 'ratings' en Nota 3.4.1. "Concentración por calidad crediticia".

13.1. Instrumentos de patrimonio

El detalle del movimiento de este epígrafe es el siguiente:

MOVIMIENTOS DE INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO - 2020
(Millones de euros)

	31-12-2019	COMPRAS Y AMPLIACIONES DE CAPITAL	VENTAS Y REDUCCIONES DE CAPITAL	GANANCIAS (-) /AJUSTES A VALOR DE PÉRDIDAS (+) TRANSFERIDAS A RESERVAS	MERCADO Y DIFERENCIAS DE CAMBIO	TRASPASOS Y OTROS	31-12-2020
Telefónica *	1.617				(774)		843
Banco Fomento de Angola	414				(80)		334
Otros **	376	3	(153)	(61)	72		237
TOTAL	**2.407**	**3**	**(153)**	**(61)**	**(782)**	**0**	**1.414**

(*) En marzo de 2020 se canceló la cobertura de valor razonable sobre el 1% de dicha participación (instrumentalizada mediante equity swap), registrándose una plusvalía de 177 millones de euros en el epígrafe «Otro resultado global acumulado» del patrimonio neto. Desde 10 de julio de 2020 la participación en Telefónica, SA ha pasado a ser del 4,9% debido al efecto dilutivo del scrip dividend (5,0% a 31 de diciembre de 2019).

(**) Con fecha 25 de junio de 2020, el Grupo CaixaBank ha vendido su participación directa e indirecta del 11,51% de Caser, una vez recibidas las autorizaciones administrativas pertinentes, por un precio de 139 millones de euros. La operación no ha generado un impacto patrimonial significativo para el Grupo.

MOVIMIENTOS DE INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO - 2019
(Millones de euros)

	31-12-2018	COMPRAS Y AMPLIACIONES DE CAPITAL	VENTAS Y REDUCCIONES DE CAPITAL	GANANCIAS (-) /AJUSTES A VALOR DE PÉRDIDAS (+) TRANSFERIDAS A RESERVAS	MERCADO Y DIFERENCIAS DE CAMBIO	TRASPASOS Y OTROS	31-12-2019
Telefónica	1.905				(288)		1.617
Repsol (Nota 16)	786		(943)	106	51		0
Banco Fomento de Angola	522				(108)		414
Otros	352	2	(12)	(7)	35	6	376
TOTAL	**3.565**	**2**	**(955)**	**99**	**(310)**	**6**	**2.407**

MOVIMIENTOS DE INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO - 2018
(Millones de euros)

	31-12-2017	1ª APLICACIÓN NIIF 9 (NOTA 1)	01-01-2018	COMPRAS Y AMPLIACIONES DE CAPITAL	VENTAS Y REDUCCIONES DE CAPITAL	GANANCIAS (-) / PÉRDIDAS (+) TRANSFERIDAS A RESERVAS	AJUSTES A VALOR DE MERCADO Y DIFERENCIAS DE CAMBIO	TRASPASOS Y OTROS	31-12-2018
Telefónica	2.109		2.109				(204)		1.905
Repsol (Nota 16)					(337)	4	(161)	1.280	786
Banco Fomento de Angola (Nota 16)								522	522
Otros	774	(243)	531	11	(70)	(30)	(97)	7	352
TOTAL	**2.883**	**(243)**	**2.640**	**11**	**(407)**	**(26)**	**(462)**	**1.287**	**3.565**

La estimación del valor razonable de Banco de Fomento de Angola (BFA) se basa en una metodología de descuento de dividendos (DDM), posteriormente contrastado con metodologías de múltiplos de comparables. Las principales hipótesis empleadas en el modelo de descuento de dividendos se detallan a continuación:

HIPÓTESIS EMPLEADAS
(Porcentaje)

	BFA		
	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Periodos de proyección	5 años	5 años	5 años
Tasa de descuento (1)	19,3%	20,6%	23,3%
Ratio de capital objetivo	15%	15%	15%

(1) En 2020 se calcula con el tipo de interés del bono de Estados Unidos más una prima de riesgo país y otra de riesgo mercado. En 2019 y 2018 se calculaba sobre el tipo de interés del bono angoleño a 10 años, más una prima de riesgo.

Para la participación en BFA, el ejercicio de determinación del valor razonable considera la sensibilidad sobre la tasa de descuento [-1,0%; +1,0%] sin que se desprendan de ello variaciones significativas del valor razonable estimado en el escenario base.

La información financiera relevante de los instrumentos de patrimonio más relevantes clasificados en este apartado es la siguiente:

INFORMACIÓN FINANCIERA DE LAS PARTICIPACIONES MÁS RELEVANTES
(Millones de euros)

DENOMINACIÓN SOCIAL	DOMICILIO	% PARTICIPACIÓN	% DERECHOS DE VOTO	PATRIMONIO NETO	ÚLTIMO RESULTADO PUBLICADO
Telefónica (1)	Madrid - España	4,87%	4,87%	17.416	671
Sociedad de gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria (Sareb) (2)	Madrid - España	12,24%	12,24%	(7.512)	(947)
Banco de Fomento Angola (BFA) (2)	Angola	48,10%	48,10%	855	282

(1) Entidad cotizada. La información relativa al patrimonio neto y último resultado publicado es a 30-09-2020. La ampliación de capital realizada el 30 de diciembre de 2020 determina la participación al 4,698% ,inscribiéndose en el Registro Mercantil el 5 de enero de 2021.
(2) Entidades no cotizadas. La información relativa al patrimonio neto y último resultado publicado es a 31-12-2019.

13.2. Valores representativos de deuda

El detalle del movimiento de este epígrafe es el siguiente:

MOVIMIENTOS DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA
(Millones de euros)

	2020			2019			2018		
	STAGE 1:	STAGE 2:	STAGE 3:	STAGE 1:	STAGE 2:	STAGE 3:	STAGE 1:	STAGE 2:	STAGE 3:
Saldo al inicio del ejercicio	**15.964**	**0**	**0**	**18.323**			**66.672**		
1ª aplicación NIIF 9 (Anexo 7)							(49.454)		
Saldo ajustado inicio del ejercicio	**15.964**			18.323			**17.218**		
Más:							**0**		
Alta por combinaciones de negocio	0						0		
Compras	8.657			10.579			9.234		
Intereses	(116)			0			51		
Plusvalías/(minusvalías) contra ajustes de patrimonio neto (Nota 24.2)	98			225			(194)		
Menos:							**0**		
Ventas y amortizaciones	(6.735)			(12.816)			(7.938)		
Intereses implícitos devengados	(10)			(184)			0		
Reclasificaciones y traspasos	0						0		
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias (Nota 32) *	115			(163)			(48)		
Pérdidas por deterioro de activo (Nota 36)	0			0			0		
Diferencias de cambio y otros	(78)								
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	**17.895**	**0**	**0**	**15.964**	**0**	**0**	**18.323**	**0**	**0**

(*) En 2020 se han realizado ventas de cartera de renta fija por importe nominal de 4.979 millones de euros con un beneficio de 69 millones de euros, recogidos en el epígrafe de «Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas».
(*) En 2019 se han realizado ventas de cartera de renta fija por importe de 7.036 millones de euros de importe nominal con un beneficio de 171 millones de euros, incluyendo el beneficio recogido por cancelación de coberturas asociadas.
(*) En 2018 se han realizado ventas de cartera de renta fija por importe de 4.540 millones de euros de importe nominal con un beneficio de 126 millones de euros, incluyendo el beneficio recogido por cancelación de coberturas asociadas.

14. Activos financieros a coste amortizado

El detalle de los saldos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE ACTIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO - 31-12-2020
(Millones de euros)

		AJUSTES POR VALORACIÓN				
	SALDO BRUTO	FONDO DE DETERIORO	INTERESES DEVENGADOS	COMISIONES	OTROS	SALDO EN BALANCE
Valores representativos de deuda	**24.559**	**(11)**	**122**			**24.670**
Préstamos y anticipos	**247.799**	**(5.609)**	**464**	**(357)**	**542**	**242.839**
Bancos centrales	4					4
Entidades de crédito	5.845		2			5.847
Clientela	241.950	(5.609)	462	(357)	542	236.988
TOTAL	**272.358**	**(5.620)**	**586**	**(357)**	**542**	**267.509**

DETALLE DE ACTIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO - 31-12-2019
(Millones de euros)

		AJUSTES POR VALORACIÓN				
	SALDO BRUTO	FONDO DE DETERIORO	INTERESES DEVENGADOS	COMISIONES	OTROS	SALDO EN BALANCE
Valores representativos de deuda	**17.286**	**(6)**	**109**			**17.389**
Préstamos y anticipos	**231.450**	**(4.700)**	**501**	**(373)**	**435**	**227.313**
Bancos centrales	6					6
Entidades de crédito	5.141	(2)	14			5.153
Clientela	226.303	(4.698)	487	(373)	435	222.154
TOTAL	**248.736**	**(4.706)**	**610**	**(373)**	**435**	**244.702**

DETALLE DE ACTIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO - 31-12-2018
(Millones de euros)

		AJUSTES POR VALORACIÓN				
	SALDO BRUTO	FONDO DE DETERIORO	INTERESES DEVENGADOS	COMISIONES	OTROS	SALDO EN BALANCE
Valores representativos de deuda	**16.956**	**(4)**	**108**			**17.060**
Préstamos y anticipos	**230.864**	**(5.713)**	**490**	**(373)**	**254**	**225.522**
Bancos centrales	5					5
Entidades de crédito	7.546		4			7.550
Clientela	223.313	(5.713)	486	(373)	254	217.967
TOTAL	**247.820**	**(5.717)**	**598**	**(373)**	**254**	**242.582**

14.1. Valores representativos de deuda

El detalle de los saldos netos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA *
(Millones de euros)

	31-12-2020 **	31-12-2019	31-12-2018
Deuda pública española	17.342	12.699	13.947
Otros emisores españoles	1.237	1.246	1.270
Otros emisores extranjeros	6.091	3.444	1.843
TOTAL	**24.670**	**17.389**	**17.060**

(*) Véase Nota 3.4.1., apartado 'Concentración por riesgo soberano'.
(**) En 2020 se han realizado ventas de cartera de renta fija por importe de 1.054 millones de euros de nominal con un beneficio de 114 millones de euros, recogidos en el epígrafe de «Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas», sin que hayan tenido impacto en el modelo de negocio.

El detalle del movimiento del valor en libros bruto (importe en balance sin considerar correcciones de valor por deterioro de activos) de valores representativos de deuda a coste amortizado es el siguiente:

MOVIMIENTOS DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA
(Millones de euros)

	2020				2019				2018			
	STAGE 1:	STAGE 2:	STAGE 3:	TOTAL	STAGE 1:	STAGE 2:	STAGE 3:	TOTAL	STAGE 1:	STAGE 2:	STAGE 3:	TOTAL
Saldo al inicio del ejercicio	**17.375**	**6**	**14**	**17.395**	**17.035**	**16**	**13**	**17.064**	**2.616**		**13**	**2.629**
1ª aplicación NIIF 9									10.172	9		10.181
Saldo ajustado inicio del ejercicio	**17.375**	**6**	**14**	**17.395**	**17.035**	**16**	**13**	**17.064**	**12.788**	**9**	**13**	**12.810**
Traspasos						(1)	1					
De stage 2:						(1)	1					
Nuevos activos financieros	13.822	103	12	13.937	1.296			1.296	6.195	8		6.203
Bajas de activos financieros (distintas de fallidos)	(6.645)	(6)	(13)	(6.664)	(875)	(9)		(884)	(1.840)	(9)	(13)	(1.862)
Modificación de flujos de caja contractuales										8	13	21
Cambios en la periodificación de intereses	11			11	(81)			(81)	(108)			(108)
Fallidos												
Diferencias de cambio y otros	2			2								
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	**24.565**	**103**	**13**	**24.681**	**17.375**	**6**	**14**	**17.395**	**17.035**	**16**	**13**	**17.064**
Fondo de deterioro *	(2)	(5)	(4)	(11)	(2)		(4)	(6)	(1)		(3)	(4)

(*) No ha habido movimientos significativos en el periodo

Préstamos y anticipos – entidades de crédito

El detalle de los saldos brutos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE PRÉSTAMOS Y ANTICIPOS A ENTIDADES DE CRÉDITO POR NATURALEZA
(Millones de euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
A la vista	**3.748**	**3.581**	**6.154**
Otras cuentas	3.748	3.581	6.154
A plazo	**2.097**	**1.560**	**1.392**
Cuentas a plazo	2.097	1.560	1.380
Adquisición temporal de activos			
Activos en stage 3			12
TOTAL	**5.845**	**5.141**	**7.546**

Préstamos y anticipos – crédito a la clientela

El detalle del movimiento del valor en libros bruto (importe en balance sin considerar correcciones de valor por deterioro de activos) de la cartera de crédito a la clientela es el siguiente:

MOVIMIENTOS DE CRÉDITO A LA CLIENTELA
(Millones de euros)

	2020				2019				2018			
	STAGE 1:	STAGE 2:	STAGE 3:	TOTAL	STAGE 1:	STAGE 2:	STAGE 3:	TOTAL	STAGE 1:	STAGE 2:	STAGE 3:	TOTAL
Saldo al inicio del ejercicio	**202.924**	**15.541**	**8.387**	**226.852**	**196.634**	**16.328**	**10.718**	**223.680**	**209.337**	**0**	**13.797**	**223.134**
1ª aplicación NIIF 9									*(16.113)*	*15.664*	*(16)*	*(465)*
Saldo ajustado inicio del ejercicio	**202.924**	**15.541**	**8.387**	**226.852**	**196.634**	**16.328**	**10.718**	**223.680**	**193.224**	**15.664**	**13.781**	**222.669**
Traspasos	(4.549)	3.461	1.088	**0**	(1.643)	745	898	**0**	**(2.254)**	**1.794**	**460**	**0**
De stage 1:	(9.624)	9.097	527	0	(4.555)	4.044	511	0	(4.718)	4.150	568	0
De stage 2:	5.040	(6.045)	1.005	0	2.873	(3.855)	982	0	2.437	(3.211)	774	0
De stage 3:	35	409	(444)	0	39	556	(595)	0	27	855	(882)	0
Nuevos activos financieros	65.815	4.822	818	71.455	48.829	1.386	502	50.717	45.675	1.795	871	48.341
Bajas de activos financieros (distintas de fallidos)	(49.915)	(3.758)	(1.017)	(54.690)	(40.896)	(2.918)	(1.627)	(45.441)	(40.011)	(2.925)	(3.015)	(45.951)
Fallidos			(1.020)	(1.020)			(2.104)	(2.104)			(1.379)	(1.379)
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	**214.275**	**20.066**	**8.256**	**242.597**	**202.924**	**15.541**	**8.387**	**226.852**	**196.634**	**16.328**	**10.718**	**223.680**

El movimiento de la cobertura de los «Activos financieros a coste amortizado – Préstamos y anticipos» es el siguiente:

MOVIMIENTOS DEL FONDO DE DETERIORO DEL CRÉDITO A LA CLIENTELA
(Millones de euros)

	2020				2019				2018			
	STAGE 1:	STAGE 2:	STAGE 3:	TOTAL	STAGE 1:	STAGE 2:	STAGE 3:	TOTAL	STAGE 1:	STAGE 2:	STAGE 3:	TOTAL
Saldo al inicio del ejercicio	**574**	**708**	**3.416**	**4.698**	**695**	**741**	**4.277**	**5.713**	**1.412**	**-**	**5.404**	**6.816**
1ª aplicación NIIF 9 (Nota 1)				-				-	(440)	589	614	763
Saldo ajustado inicio del ejercicio	**574**	**708**	**3.416**	**4.698**	**695**	**741**	**4.277**	**5.713**	**972**	**589**	**6.018**	**7.579**
Dotaciones netas	328	423	942	1.693	21	(13)	400	408	(203)	(204)	475	68
De stage 1:	216	472	238	926	(116)	32	219	135	52	23	180	255
De stage 2:	(16)	(89)	469	364	(19)	(105)	142	18	(10)	(60)	(38)	(108)
De stage 3:	(4)	(35)	61	22	(8)	(21)	(125)	(154)	(4)	(27)	55	24
Nuevos activos financieros	165	133	328	626	183	112	344	639	134	77	415	626
Bajas	(33)	(58)	(154)	(245)	(19)	(31)	(180)	(230)	(375)	(217)	(137)	(729)
Utilizaciones			(670)	(670)			(1.308)	(1.308)			(1.777)	(1.777)
Traspasos y otros	18	(67)	(63)	(112)	(142)	(20)	47	(115)	(74)	356	(439)	(157)
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	**920**	**1.064**	**3.625**	**5.609**	**574**	**708**	**3.416**	**4.698**	**695**	**741**	**4.277**	**5.713**
Del que: Fondo COVID-19	414	477	361	1.252								

15. Derivados - contabilidad de coberturas (activo y pasivo)

El detalle de los saldos de estos epígrafes es el siguiente:

DETALLE DE DERIVADOS DE COBERTURA (PRODUCTO Y CONTRAPARTE)
(Millones de euros)

	31-12-2020		31-12-2019		31-12-2018	
	ACTIVO	PASIVO	ACTIVO	PASIVO	ACTIVO	PASIVO
Tipos de interés	312	121	2.070	351	1.752	363
Instrumentos de patrimonio			58			
Divisas y oro		11	(6)	2	(4)	2
Otros	1			40	95	88
TOTAL COBERTURA DE VALOR RAZONABLE	313	132	2.122	393	1.843	453
Tipos de interés		1	11		3	
Instrumentos de patrimonio					63	
Divisas y oro	159	4				
Otros	43	100		122	147	340
TOTAL COBERTURA DE FLUJOS DE EFECTIVO	202	105	11	122	213	340
TOTAL	**515**	**237**	**2.133**	**515**	**2.056**	**793**
Pro-memoria						
De los cuáles: OTC - entidades de crédito	515	237	499	254	897	560
De los cuáles: OTC - otras sociedades financieras			1.634	261	1.157	233
De los cuáles: OTC - resto					2	

A continuación, se detalla el calendario del importe nominal de los instrumentos de cobertura sobre tipo de interés y su tipo de interés medio:

CALENDARIO DE VENCIMIENTO DE LOS ELEMENTOS DE COBERTURA Y TIPO DE INTERES MEDIO
(Millones de euros)

	VALOR DEL ELEMENTO CUBIERTO						TIPO DE INTERES
	< 1 MES	1-3 MESES	3-12 MESES	1-5 AÑOS	>5 AÑOS	TOTAL	PROMEDIO
Coberturas de tipos de interés de activos	20	8	112	2.162	11.047	13.349	(0,49%)
Coberturas de tipos de interés de pasivos	2.071	1.020	1.808	22.874	7.787	35.560	1,32%
TOTAL COBERTURA DE VALOR RAZONABLE	2.091	1.028	1.920	25.036	18.834	48.909	
Coberturas de tipos de interés de activos	41	1.609	1.371	2.900	3.073	8.994	(0,34%)
TOTAL COBERTURA DE FLUJOS DE EFECTIVO	41	1.609	1.371	2.900	3.073	8.994	(0,34%)

ELEMENTOS DE COBERTURA - COBERTURAS DE VALOR RAZONABLE

(Millones de euros)

				31-12-2020		2020		31-12-2019		31-12-2018	
				VALOR INSTRUMENTO DE COBERTURA		CAMBIO EN EL VR UTILIZADO PARA CALCULAR LA	INEFICACIA RECONOCIDA EN	VALOR INSTRUMENTO DE COBERTURA		VALOR INSTRUMENTO DE COBERTURA	
	ELEMENTO CUBIERTO	RIESGO CUBIERTO	INSTRUMENTO DE COBERTURA UTILIZADO	ACTIVO	PASIVO	INEFICACIA DE LA COBERTURA (NOTA 32)	RESULTADOS (NOTA 32)	ACTIVO	PASIVO	ACTIVO	PASIVO
Macro-coberturas	Emisiones *	Transformación de tipo fijo a tipo variable	Permutas y opciones de tipo de interés	265	9	113	(6)	1.863	22	1.710	123
	Préstamos a tipo fijo	Transformación de tipo fijo a tipo variable	Permutas y opciones de tipo de interés	47	80	(168)	(1)	182	286	18	193
	Préstamos a tipo variable	Transformación de tipo variable Euribor 12M a tipo variable EONIA	Permutas de tipo de interés							7	
	Depósitos a plazo	Transformación de tipo fijo a tipo variable	Permutas y opciones de tipo de interés	0	42	7	(1)	19	5	13	16
	TOTAL			**312**	**131**	**(48)**	**(8)**	**2.064**	**313**	**1.748**	**332**
Micro-coberturas	Deuda Pública cartera OCI	Transformación de tipo fijo a tipo variable	Permutas de tipo de interés			(1)			6		3
	Deuda Pública cartera OCI	Transformación deuda tipo fijo inflación a tipo variable	Permutas de tipo de interés, permutas sobre la inflación y opciones de inflación	1		(6)			40	88	108
	Deuda Pública cartera OCI	Transformación deuda tipo fijo en divisa a tipo variable en divisa	Permutas de tipo de interés			53			34		10
	Préstamo en divisa	Transformación tipo fijo en divisa a tipo variable en euro	Permutas de divisa		1	(1)					
	Instrumentos de patrimonio cartera cambios en OCI **	Valor del instrumento	Equity Swap					58			
	Resto					7	5			7	
	TOTAL			**1**	**1**	**52**	**5**	**58**	**80**	**95**	**121**

VR: Valor razonable

(*) En 2018 se amortizó anticipadamente una emisión de obligaciones subordinadas de 2.072 millones de euros de importe nominal, registrándose un beneficio de 110 millones de euros en el epígrafe «Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas» de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada adjunta, derivado de la operativa de coberturas asociadas a dicha emisión (véase Nota 32).

(**) Cobertura sobre un 1% de Telefónica contratada en 2019 y cancelada en marzo de 2020.

ELEMENTOS CUBIERTOS - COBERTURAS DE VALOR RAZONABLE

(Millones de euros)

				31-12-2020				2020			31-12-2019		31-12-2018	
				INSTRUMENTO CUBIERTO		AJUSTES DE VALOR RAZONABLE ACUMULADOS EN EL ELEMENTO CUBIERTO		IMPORTE ACUMULADO DE LOS AJUSTES DE COBERTURA DE FV DE LAS PARTIDAS CUBIERTAS **	CAMBIO EN EL VALOR UTILIZADO PARA CALCULAR LA INEFICACIA DE LA COBERTURA (NOTA 32)	LINEA DE BALANCE DEL ELEMENTO CUBIERTO	INSTRUMENTO CUBIERTO		INSTRUMENTO CUBIERTO	
	ELEMENTO CUBIERTO	RIESGO CUBIERTO	INSTRUMENTO DE COBERTURA UTILIZADO`	ACTIVO	PASIVO	ACTIVO	PASIVO				ACTIVO	PASIVO	ACTIVO	PASIVO
Macro-coberturas	Emisiones	Transformación de tipo fijo a tipo variable	Permutas y opciones de tipo de interés		30.327		1.602	81	(122)	Pasivos finan-cieros a coste amortizado		27.726		22.179
	Préstamos a tipo fijo	Transformación de tipo fijo a tipo variable	Permutas y opciones de tipo de interés	12.673		269		(1.017)	167	Activos financieros a coste amortizado	13.681		12.211	
	Préstamos a tipo variable	Transformación de tipo variable EUR 12M a tipo variable EONIA	Permutas de tipo de interés							Activos financieros a coste amortizado	660		3.615	
	Depósitos a plazo	Transformación de tipo fijo a tipo variable	Permutas y opciones de tipo de interés		5.233		12		(7)	Pasivos financieros a coste amortizado		5.206	493	5.085
	TOTAL			**12.673**	**35.560**	**269**	**1.614**	**(936)**	**38**		**14.341**	**32.932**	**16.319**	**27.264**
Micro-coberturas	Deuda Pública cartera OCI	Transformación de tipo fijo a tipo variable	Permutas de tipo de interés	70		n/a	n/a		1	Activos financieros a valor razonable *	69		64	
	Deuda Pública cartera OCI	Transformación deuda tipo fijo inflación a tipo variable	Permutas de tipo de interés, permutas sobre inflación y opciones sobre inflación	471		n/a	n/a		6	Activos financieros a valor razonable *	468		434	
	Deuda Pública cartera OCI	Transformación deuda a tipo fijo en divisa a tipo variable en divisa	Permutas de tipo de interés			n/a	n/a		(53)	Activos financieros a valor razonable *	1.037		880	
	Préstamo en divisa	Transformación tipo fijo en divisa a tipo variable en euro	Permutas de divisa	131		1			1	Activos financieros a coste amortizado				
	Instrumentos de patrimonio cartera cambios en OCI	Valor del instrumento	Equity Swap			n/a	n/a			Activos financieros a valor razonable *	323			
	Resto			4							3		34	
	TOTAL			**676**		**1**			**(45)**		**1.900**		**1.412**	

(*) con cambios en otro resultado global
(**) Véase Nota 20.

ELEMENTOS DE COBERTURA - COBERTURAS FLUJOS DE EFECTIVO

(Millones de euros)

				31-12-2020				31-12-2019		31-12-2018	
				VALOR INSTRUMENTO DE COBERTURA		IMPORTE RECLASIFICADO DESDE PATRIMONIO A RESULTADOS	INEFICACIA RECONOCIDA EN RESULTADOS	VALOR INSTRUMENTO DE COBERTURA		VALOR INSTRUMENTO DE COBERTURA	
	ELEMENTO CUBIERTO	RIESGO CUBIERTO	INSTRUMENTO DE COBERTURA UTILIZADO	ACTIVO	PASIVO			ACTIVO	PASIVO	ACTIVO	PASIVO
Macro-coberturas	Préstamos a tipo variable	Transformación de tipo variable a tipo fijo	Permutas de tipo de interés							3	
	Préstamos euribor hipotecario	Transformación de euribor Hipotecario a tipo fijo	Permutas de tipo de interés					11			
	Préstamos en divisa a tipo variable	Transformación de tipo variable en divisa a tipo variable en euros	Permutas de divisa	158	3	(16)					
	TOTAL			**158**	**3**	**(16)**		**11**		**3**	
Micro-coberturas	Deuda Pública indexada a la inflación	Transformación tipo variable indexado a la inflación a tipo fijo	Permutas sobre inflación y opciones sobre inflación		84	(20)			122	145	340
	Deuda pública a coste amortizado indexado a la inflación	Transformación de tipo variable a tipo fijo	Permutas sobre tipo de interés e inflación	44	18	(1)					
	Instrumentos de patrimonio cartera asociadas *	Valor del instrumento	Equity Swap							63	
	Resto									2	
	TOTAL			**44**	**102**	**(21)**			**122**	**210**	**340**

(*) En 2019 se canceló la cobertura sobre un 1,36% de la participación en Erste Bank, generando un beneficio de 49 millones de euros, registrados en el epígrafe «Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas, netas» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

ELEMENTOS CUBIERTOS - COBERTURAS DE FLUJOS DE EFECTIVO

(Millones de euros)

				31-12-2020			31-12-2019		31-12-2018	
	ELEMENTO CUBIERTO	RIESGO CUBIERTO	INSTRUMENTO DE COBERTURA UTILIZADO	RESERVA DE COBERTURA DE FLUJOS DE EFECTIVO	IMPORTE PENDIENTE EN LA RESERVAS DE COBERTURAS DE FLUJOS DE EFECTIVO DE RELACIONES DE COBERTURA PARA LOS QUE LA CONTABILIZACIÓN DE COBERTURA YA NO APLICA	LINEA DE BALANCE DONDE SE INCLUYE EL ELEMENTO CUBIERTO	RESERVA DE COBERTURA DE FLUJOS DE EFECTIVO	IMPORTE PENDIENTE EN LA RESERVAS DE COBERTURAS DE FLUJOS DE EFECTIVO DE RELACIONES DE COBERTURA PARA LOS QUE LA CONTABILIZACIÓN DE COBERTURA YA NO APLICA	RESERVA DE COBERTURA DE FLUJOS DE EFECTIVO	IMPORTE PENDIENTE EN LA RESERVAS DE COBERTURAS DE FLUJOS DE EFECTIVO DE RELACIONES DE COBERTURA PARA LOS QUE LA CONTABILIZACIÓN DE COBERTURA YA NO APLICA
Macro-coberturas	Préstamos a tipo variable	Transformación de tipo variable a tipo fijo	Permutas de tipo de interés			Activos financieros a coste amortizado			2	
	Préstamos euribor hipotecario	Transformación de euribor Hipotecario a tipo fijo	Permutas de tipo de interés	93			2			
	Préstamos en divisa a tipo variable	Transformación del tipo variable en divisa a tipo variable en euros	Permuta de divisa	(3)		0 Activos financieros a coste amortizado				
	Imposiciones a plazo a tipo fijo	Transformación de tipo fijo a tipo variable	Permutas de tipo de interés			Activos financieros a coste amortizado		25		26
	TOTAL			**90**	**0**	**0**	**2**	**25**	**2**	**26**
Micro-coberturas	Deuda pública indexada a la inflación	Transformación deuda variable indexado a la inflación a tipo fijo	Permutas sobre inflación y opciones sobre inflación	15		Activos financieros a valor razonable *	(75)		(55)	
	Deuda pública a coste amortizado ligado a la inflación	Transformación de tipo variable a tipo fijo	Permutas sobre tipo de interés e inflación	(25)		0 Activos financieros a coste amortizado				
	Instrumentos de patrimonio cartera asociadas	Valor del instrumento	Equity Swap			Inversiones en negocios conjun-tos y asociadas			61	
	Resto								2	(4)
	TOTAL			**15**	**0**		**(75)**	**0**	**8**	**(4)**

(*) con cambios en otro resultado global

16. Inversiones en negocios conjuntos y asociadas

El detalle del movimiento del saldo de este epígrafe es el siguiente:

MOVIMIENTOS DE PARTICIPACIONES - 2020
(Millones de euros)

	31-12-2019							31-12-2020	
	VALOR CONTABLE	%PART	COMPRAS	VENTAS	VALORACIÓN POR EL MÉTODO DE LA PARTICIPACIÓN	DETERIO-RO DE VALOR	TRASPA-SOS Y OTROS	VALOR CONTABLE ***	%PART
VALOR TEORICO CONTABLE	3.429		0	0	(21)		(42)	3.366	
Erste Group Bank *	1.470	*9,92%*			48		(4)	1.514	*9,92%*
Coral Homes **	948	*20,00%*			(41)		(105)	802	*20,00%*
SegurCaixa Adeslas	695	*49,92%*			11		(21)	685	*49,92%*
Asociadas subgrupo BPI	200				(9)		(3)	188	
Comercia Global Payments					2		49	51	*20,00%*
Resto	116				(32)		42	126	
FONDO DE COMERCIO	362		0	0	0		5	367	
SegurCaixa Adeslas	300							300	
Asociadas subgrupo BPI	43							43	
Resto	19						5	24	
FONDO DE DETERIORO	(16)		0	0	0	(316)	0	(332)	
Erste Group Bank						(311)		(311)	
Resto	(16)					(5)		(21)	
TOTAL ASOCIADAS	**3.775**		**0**	**0**	**(21)**	**(316)**	**(37)**	**3.401**	
VALOR TEORICO CONTABLE	167		0	0	11		(136)	42	
Comercia Global Payments	122	*49,00%*			14		(136)	0	
Negocios conjuntos subgrupo BPI	37							37	
Resto	8				(3)			5	
FONDO DE COMERCIO	0		0	0	0		0	0	
Resto	0							0	
FONDO DE DETERIORO	(1)		0	0	0		1	0	
Resto	(1)						1	0	
TOTAL NEGOCIOS CONJUNTOS	**166**		**0**	**0**	**11**	**0**	**(135)**	**42**	

(*) A 31 de diciembre de 2020, el valor de mercado del 9,92% de la participación es de 1.063 millones de euros.

(**) En traspasos y otros se recoge, principalmente, la distribución de reservas y dividendos contra coste.

(***) Incluye 7 millones de euros de activos intangibles generados en el momento de la adquisición, que se están amortizando en el plazo correspondiente

MOVIMIENTOS DE PARTICIPACIONES - 2019

(Millones de euros)

	31-12-2018							31-12-2019	
	VALOR CONTABLE	*%PART*	COMPRAS	VENTAS	VALORACIÓN POR EL MÉTODO DE LA PARTICIPACIÓN	DETERIO-RO DE VALOR	TRASPA-SOS	VALOR CONTABLE **	*%PART*
VALOR TEORICO CONTABLE	3.368		1	(2)	204		(142)	3.429	
Erste Group Bank *	1.381	*9,92%*			92		(3)	1.470	*9,92%*
Coral Homes	1.082	*20,00%*					(134)	948	*20,00%*
SegurCaixa Adeslas	624	*49,92%*			73		(2)	695	*49,92%*
Asociadas subgrupo BPI	168				35		(3)	200	
Resto	113		1	(2)	4			116	
FONDO DE COMERCIO	362		0	0	0		0	362	
SegurCaixa Adeslas	300							300	
Asociadas subgrupo BPI	43							43	
Resto	19							19	
FONDO DE DETERIORO	(19)		0	2	0	1	0	(16)	
Resto	(19)			2		1		(16)	
TOTAL ASOCIADAS	**3.711**		**1**	**0**	**204**	**1**	**(142)**	**3.775**	
VALOR TEORICO CONTABLE	167		4	(1)	1		(4)	167	
Comercia Global Payments	123	*49,00%*			(1)			122	*49,00%*
Negocios conjuntos subgrupo BPI	35				2			37	
Resto	9		4	(1)			(4)	8	
FONDO DE COMERCIO	1		0	(1)	0		0	0	
Resto	1			(1)				0	
FONDO DE DETERIORO	0		0	0	0	(1)	0	(1)	
Resto	0					(1)		(1)	
TOTAL NEGOCIOS CONJUNTOS	**168**		**4**	**(2)**	**1**	**(1)**	**(4)**	**166**	

(*) A 31 de diciembre de 2019, el valor de mercado del 9,92% de la participación es de 1.431 millones de euros.

(**) Incluye 55 millones de euros de activos intangibles generados en el momento de la adquisición, que se están amortizando en el plazo correspondiente

MOVIMIENTOS DE PARTICIPACIONES - 2018
(Millones de euros)

	31-12-2017							31-12-2018	
	VALOR CONTABLE	*%PART*	COMPRAS	VENTAS	VALORACIÓN POR EL MÉTODO DE LA PARTICIPACIÓN	DETERIO-RO DE VALOR	TRASPA-SOS Y OTROS	VALOR CONTABLE ***	*%PART*
VALOR TEORICO CONTABLE	5.689		60	(1.534)	136		(983)	3.368	
Repsol	2.705	*9,64%*	36	(1.416)	133		(1.458)		
Erste Group Bank *	1.353	*9,92%*			28			1.381	*9,92%*
Coral Homes (Nota 1.8)	0				1		1.080	1.081	*20,00%*
SegurCaixa Adeslas **	715	*49,92%*		(113)	23			625	*49,92%*
Asociadas subgrupo BPI	748				(63)		(517)	168	
Resto	168		24	(5)	14		(88)	113	
FONDO DE COMERCIO	361		0	0	0		0	361	
SegurCaixa Adeslas	300							300	
Asociadas subgrupo BPI	42							42	
Resto	19							19	
FONDO DE DETERIORO	(13)		0	2	0		(7)	(18)	
Resto	(13)			2			(7)	(18)	
TOTAL ASOCIADAS	**6.037**		**60**	**(1.532)**	**136**		**(990)**	**3.711**	
VALOR TEORICO CONTABLE	186		4	(38)	15		0	167	
Comercia Global Payments	105	*49,00%*			19			123	*49,00%*
Negocios conjuntos subgrupo BPI	35				0		0	35	
Resto	46		4	(38)	(4)			9	
FONDO DE COMERCIO	1		0	0	0		0	1	
Resto	1						0	1	
FONDO DE DETERIORO	0		0	0	0		0	0	
Resto	0						0	0	
TOTAL NEGOCIOS CONJUNTOS	**187**		**4**	**(38)**	**15**		**0**	**168**	

(*) A 31 de diciembre de 2018, el valor de mercado del 9,92% de la participación es de 1.239 millones de euros.
(**) Producido por un reparto de la prima de emisión de la participada, sin variación del porcentaje de participación.
(***) Incluye 64 millones de euros de activos intangibles generados en el momento de la adquisición, que se están amortizando en el plazo correspondiente.

Comercia Global Payments

Con fecha 1 de octubre de 2020 se ha vendido un 29% en el capital social de la empresa Comercia Global Payments, Entidad de Pago, S.L. al Grupo Global Payments por un precio de 493 millones de euros (a 30 de septiembre de 2020 este 29% se reclasificó al epígrafe «Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta» al tener indicios de venta). Como resultado de esta operación, el Grupo mantendrá su presencia y un grado de influencia significativa en el negocio de adquirencia con comercios de la compañía, al mismo tiempo que ha generado una plusvalía aproximada de 420 millones de euros, neta de impuestos, que está registrada en el epígrafe «Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas (neto)» de la cuenta de resultados (véase Nota 39).

Repsol SA

El 20 de septiembre de 2018, el Grupo inició la desinversión en la participación en Repsol, en línea con las pautas marcadas en el actual plan estratégico.

El impacto derivado de la pérdida de influencia significativa en la participación en Repsol, tras la ejecución de los contratos de *equity swap* y la reclasificación de la participación residual al epígrafe «Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global» del balance consolidado ascendió a una pérdida bruta de 453 millones de euros, registrada en el epígrafe «Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros, netas» de la cuenta de resultados de 2018.

En 2019 finalizó la desinversión de la participación residual registrada en «Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global» (véase nota 13).

Banco de Fomento de Angola, SA (BFA)

Pérdida de influencia significativa

Tras la venta del 2% de BFA a Unitel en 2017, la participación de BPI en BFA se situó en el 48,1% del capital y se celebró un contrato entre los dos accionistas de BFA en virtud del cual BPI tenía derecho a designar dos vocales de un máximo de 15 en el consejo de administración, así como un vocal en el Conselho Fiscal y un vocal en la Comisión de Riesgos y en la Comisión de Retribuciones. La participación BPI en el capital de BFA y su presencia en los órganos de gobierno de la BFA, si bien minoritaria y no proporcional a su participación en el capital, permitía presumir la existencia de influencia significativa en BFA de acuerdo con lo previsto en la NIC 28 y en consecuencia, tras la citada venta del 2% de BFA, BPI pasó a clasificar su participación en BFA como entidad asociada. Esta clasificación se mantuvo en las cuentas consolidadas del Grupo tras la toma de control de BPI en febrero de 2017.

Tal y como se detalla en la Nota 1 el Grupo revisa en cada cierre los juicios y estimaciones más relevantes utilizados en la preparación de la información financiera. En este sentido debido a la existencia de indicios que indicaban una posible pérdida de influencia significativa en el cierre de 2018, se procedió a revisar la clasificación de BFA como entidad asociada. Entre las principales cuestiones consideradas cabe destacar que la ausencia de representantes de BPI en el órgano ejecutivo de BFA -su comisión ejecutiva que es el órgano que lleva la gestión operativa del banco- acabó determinando una falta de capacidad real de BPI para participar en las decisiones de política financiera y operativa de la entidad en los términos previstos en el párrafo 6 de la NIC 28. La posición minoritaria de BPI en el consejo de administración, junto a la presencia de un accionista de control, tampoco permitió en la práctica tener una capacidad real de influir en la gestión de BFA. En este contexto, el peso de la participación de BPI en las decisiones de naturaleza operativa y financiera de BFA ha estado muy lejos de las expectativas iniciales fundamentadas en la experiencia de muchos años de relación accionarial donde BPI jugó un papel clave en el desarrollo de BFA.

De acuerdo con el marco normativo contable, la pérdida de influencia significativa supuso reclasificar en 2018 la participación en BFA desde entidad asociada a «Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global-instrumentos de patrimonio» del balance consolidado a su valor razonable a la fecha de su reclasificación. Ello implicó reclasificar en la cuenta de resultados los ajustes de valoración que se mantenían registrados hasta ahora en el patrimonio neto del Grupo, suponiendo el registro de una pérdida neta en la cuenta de resultados consolidada por importe de 154 millones de euros (139 millones de euros netos) registrada en el epígrafe «Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros, netas» de la cuenta de resultados adjunta. Hasta la fecha de su reclasificación, la contribución neta total de BFA como entidad asociada a los resultados del Grupo durante el ejercicio 2018 registrados en el epígrafe de «Resultados de entidades valoradas por el método de la participación», una vez deducidos los resultados atribuidos a minoritarios y los impuestos asociados ascendieron a 190 millones de euros netos. La contribución total a los resultados del Grupo una vez deducida la pérdida asociada a la reclasificación de esta participación fue de 51 millones de euros netos.

Hiperinflación

Angola fue clasificada como una economía hiperinflacionaria en el ejercicio 2017 por las principales firmas de auditoría internacionales, considerando el hecho que presentaba una ratio acumulado de inflación cercano al 100% en los últimos tres años, así como la evolución registrada en los precios, salarios y tipos de interés.

Hasta la fecha en la que la participación en BFA fue reclasificada al epígrafe de «Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global - instrumentos de patrimonio», se registró en «Otro resultado global acumulado – Elementos que pueden reclasificarse a resultados – Conversión en divisas» las variaciones derivadas de la aplicación de los requerimientos de la NIC 29. En el ejercicio 2018 el efecto de la IAS 29 supuso un abono al citado epígrafe por importe de 78 millones de euros, al mismo tiempo que un impacto negativo en el epígrafe de «Resultados de entidades valoradas por el método de la participación» de la cuenta de pérdidas y ganancias de 90 millones de euros. Por otro lado, y como consecuencia de las sucesivas devaluaciones del kwanza, en «Otro resultado global acumulado» se registró una disminución por importe de 293 millones de euros netos, derivados de la conversión a euros de los estados financieros de BFA, en aplicación de los requerimientos de la NIC 21.

Deterioro de la cartera de participaciones

Al cierre del ejercicio no existe ningún acuerdo de apoyo financiero ni otro tipo de compromiso contractual ni de la matriz ni de las sociedades dependientes a las entidades asociadas y negocios conjuntos del Grupo que no estén reconocidos en los estados financieros. Asimismo, no existe al cierre del ejercicio pasivo contingente alguno relacionado con dichas participaciones.

A efectos de analizar el valor recuperable de la cartera de participaciones asociadas y negocios conjuntos, el Grupo realiza un seguimiento periódico de indicadores de deterioro sobre sus participadas. Particularmente, se consideran, entre otros elementos, los siguientes: i) la evolución de los negocios; ii) la cotización a lo largo del periodo y iii) los precios objetivos publicados por analistas independientes de reconocido prestigio.

La metodología de determinación del valor recuperable para las participaciones se basa en modelos de descuento de dividendos (DDM).

A continuación, se resumen los rangos de hipótesis empleados, así como los rangos de sensibilidad de contraste:

HIPÓTESIS EMPLEADAS Y ESCENARIOS DE SENSIBILIDAD
(Porcentaje)

	ERSTE GROUP BANK (3)			SEGURCAIXA ADESLAS (4)			CORAL HOMES (5)
	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2020
Periodos de proyección	5 años	5 años	5 años	5 años	5 años	5 años	4 años
Tasa de descuento (después de impuestos) (1)	10,1%	10,1%	10,1%	8,24%	8,13%	8,57%	7,00%
Tasa de crecimiento (2)	2,5%	2,5%	2,5%	2%	2%	2%	
Ratio objetivo de capital/solvencia	13,50%	12,36%	12,05%	100%	100%	100%	

(1) Calculada en base al tipo de interés del bono alemán (Erste Group Bank) y al bono español (SegurCaixa Adeslas y Coral Homes) incorporando, en su caso, primas de riesgo.
(2) Corresponde con la tasa de crecimiento del flujo normalizado, utilizado para calcular el valor residual
(3) El ejercicio de determinación del valor recuperable considera la sensibilidad sobre el margen de interés y el coste del riesgo de [-0,05% ; +0,05%], sobre la tasa de descuento de [-0,50% ; +0,50%] y sobre la tasa de crecimiento de [-1% ; +1%].
(4) El ejercicio de determinación del valor recuperable considera la sensibilidad sobre la tasa de descuento y la tasa de crecimiento de [-0,05% ; +0,05%].
(5) El resultado del ejercicio de valoración dinámico (DDM) se ha contrastado con el obtenido con metodología estática (NNAV), sin que se hayan puesto de manifiesto la necesidad de realizar corrección valorativa alguna. Asimismo, el ejercicio de valoración realizado por experto independiente sobre los activos de Coral Homes a 31 de diciembre de 2020, ha puesto de manifiesto la existencia de plusvalías tácitas relevantes en la cartera que se esperan poder materializar a lo largo de los próximos ejercicios.

Como resultado de este test de deterioro, a 31 de diciembre de 2020 se ha puesto de manifiesto un deterioro en la participación en Erste Group Bank de 311 millones de euros, registrado en el epígrafe «Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de inversiones en negocios conjuntos o asociadas» de la cuenta de resultados.

Información financiera de entidades asociadas

A continuación, se presenta información seleccionada de las participaciones significativas en entidades valoradas por el método de la participación, adicional a la que se presenta en los Anexos 2 y 3:

INFORMACIÓN SELECCIONADA DE ASOCIADAS

	ERSTE GROUP BANK	SEGURCAIXA ADESLAS	CORAL HOMES
Descripción de la naturaleza de las actividades	Capta depósitos y ofrece productos de banca minorista, banca corporativa y servicios de banca de inversión.	Alianza estratégica con Mutua Madrileña para el desarrollo, comercialización y distribución de seguros generales de no vida.	La compra, tenencia, gestión, administración, permuta, arrendamiento y venta de activos inmobiliarios de todas clases, con sus elementos mobiliarios asociados o anejos, así como la promoción y ejecución de todo tipo de promociones inmobiliarias.
País de constitución y países donde desarrolla su actividad	Austria, República Checa, Rumania, Eslovaquia, Croacia, Hungría y Serbia	España	España
Restricción al pago de dividendos	Restricciones o limitaciones regulatorias en función del nivel de capital, rentabilidad o las perspectivas del crecimiento del negocio	Restricciones al reparto de dividendos en base al nivel de solvencia de la compañía para asegurar el cumplimiento de los requisitos regulatorios y contractuales existentes.	

17. Activos y pasivos del negocio asegurador

El detalle de los saldos vinculados al negocio asegurador es el siguiente:

ACTIVOS Y PASIVOS AFECTOS AL NEGOCIO ASEGURADOR
(Millones de euros)

	31-12-2020		31-12-2019		31-12-2018	
	ACTIVO	PASIVO	ACTIVO	PASIVO	ACTIVO	PASIVO
Activos financieros afectos al negocio asegurador *	**77.241**		**72.683**		**61.688**	
Activos financieros mantenidos para negociar	**545**		**1.066**		**945**	
Valores representativos de deuda	545		1.066		945	
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados **	**14.705**		**12.150**		**7.990**	
Instrumentos de patrimonio	9.301		7.704		5.265	
Valores representativos de deuda	5.297		3.980		2.343	
Préstamos y anticipos - Entidades de crédito	107		466		382	
Activos financieros disponibles para la venta	**61.643**		**58.763**		**51.345**	
Valores representativos de deuda	61.643		58.763		51.345	
Préstamos y partidas a cobrar	**218**		**530**		**1.183**	
Valores representativos de deuda	189		350		655	
Préstamos y anticipos - Entidades de crédito	29		180		528	
Activos amparados por contratos de seguro y reaseguro	130		174		225	
Pasivos afectos al negocio asegurador		**75.129**		**70.807**		**61.519**
Contratos designados a valor razonable con cambios en resultados		14.608		12.248		9.053
Pasivos amparados por contratos de seguro		60.521		58.559		52.466
Primas no consumidas		2		4		4
Provisiones matemáticas		59.533		57.830		51.772
Prestaciones		899		687		668
Participación en beneficios y extornos		87		38		22

(*) Las compañías aseguradoras del Grupo (VidaCaixa y BPI Vida y Pensiones) han decidido acogerse a la exención temporal de la NIIF 9, por lo que sus instrumentos financieros se presentan de acuerdo con la NIC 39 en el epígrafe «Activos afectos al negocio asegurador» del balance adjunto (véase Nota 1)
(**) Incorpora i) las inversiones vinculadas a la operativa de productos de seguros de vida cuando el riesgo de la inversión es asumido por el tomador del seguro, denominados Unit-Link, así como ii) las inversiones afectas al producto Renta Vitalicia Inmediata Flexible, en la que parte de los compromisos con los tomadores del seguro se calculan por referencia al valor razonable de los activos afectos, cuya naturaleza es similar a la operativa *Unit-Link*.

17.1. Activos financieros disponibles para la venta

El detalle de los saldos de este apartado es el siguiente:

DETALLE DE ACTIVOS FINANCIEROS DISPONIBLES PARA LA VENTA
(Millones de euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Instrumentos de patrimonio	**0**	**0**	**0**
Valores representativos de deuda **	**61.643**	**58.763**	**51.345**
Deuda Pública española	51.613	49.977	44.262
Deuda Pública extranjera	6.708	5.732	4.043
Emitidos por entidades de crédito	2.917	2.629	2.411
Otros emisores extranjeros	405	425	629
TOTAL	**61.643**	**58.763**	**51.345**
Valores representativos de deuda			
Del que: plusvalías latentes brutas *	15.769	13.362	8.069
Del que: minusvalías latentes brutas			

(*) Repreciación a valor de mercado de la cartera afecta derivado de la aplicación de la opción contable prevista en la NIIF4 denominada “contabilidad tácita” (véase Nota 2.21).

El detalle del movimiento del apartado es el siguiente:

MOVIMIENTO DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA
(Millones de euros)

	2020	2019	2018
Saldo al inicio del ejercicio	58.763	51.345	49.394
Mas:			
Alta por combinaciones de negocios			17
Compras	5.894	15.388	16.678
Plusvalías/(minusvalías) contra ajustes de patrimonio neto (Nota 24.2)	1.709	3.710	28
Menos			
Ventas * y amortizaciones	(4.461)	(11.383)	(14.117)
Intereses implícitos devengados	(262)	(297)	(655)
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	**61.643**	**58.763**	**51.345**

(*) En 2019 se realizaron ventas de cartera de renta fija por importe de 656 millones de euros de importe nominal con un beneficio de 56 millones de euros.

17.2. Activos amparados por contratos de seguro y reaseguro

El detalle del movimiento del apartado es el siguiente:

MOVIMIENTOS DE ACTIVOS AMPARADOS POR CONTRATOS DE SEGUROS Y REASEGUROS
(Millones de euros)

	2020	2019	2018
Saldo inicial	174	225	276
Dotación	130	174	225
Utilización	(174)	(225)	(276)
SALDO FINAL	**130**	**174**	**225**

Este epígrafe del balance recoge, básicamente, las provisiones matemáticas a cargo de la compañía Berkshire Hathaway Life Insurance Company of Nebraska, asumidas en virtud del contrato de reaseguro suscrito en 2012 por VidaCaixa para mitigar el riesgo de longevidad asociado a su cartera de renta vitalicia de ahorro.

17.3. Pasivos afectos al negocio asegurador

El detalle del movimiento del apartado es el siguiente:

MOVIMIENTOS DE PASIVOS AMPARADOS POR CONTRATOS DE SEGUROS
(Millones de euros)

	2020	2019	2018
Saldo inicial	**70.807**	**61.519**	**50.998**
1ª aplicación NIIF 9 (Nota 1)			*8.241*
Saldo inicial ajustado	**70.807**	**61.519**	**59.239**
Alta por combinaciones de negocios			
Dotación	75.129	70.807	61.519
Utilización	(70.807)	(61.519)	(59.239)
SALDO FINAL	**75.129**	**70.807**	**61.519**
Del que: Primas no consumidas y riesgos en curso	2	4	4
Del que: Seguros de vida – riesgo	487	506	525
Del que: Seguros de vida – ahorro	59.047	57.324	51.247
Del que: Seguros de vida – otros	14.607	12.248	9.053
Del que: Prestaciones	899	687	668
Del que: Provisiones para participación en beneficios y extornos	87	38	22
Del que: Provisiones técnicas	0	0	0

Como consecuencia del análisis sobre la suficiencia de pasivos, los siguientes importes correspondientes a plusvalías tácitas de los activos financieros afectos al negocio asegurador se hallan reclasificados de «Patrimonio neto – Otro resultado global acumulado» a «Pasivos afectos al negocio asegurador»:

AJUSTE POR CONTABILIDAD TÁCITA
(Millones de euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Plusvalías (minusvalías) reclasificadas como «Pasivos afectos al negocio asegurador»	3.862	3.263	2.056

La siguiente tabla muestra los supuestos clave al cierre del ejercicio para el cálculo de las provisiones matemáticas de seguros en España y Portugal:

HIPÓTESIS ACTUARIALES PARA LA ESTIMACIÓN DE LAS PROVISIONES

	TABLAS BIOMÉTRICAS	TIPO DE INTERÉS MEDIO TÉCNICO
Rentas vitalicias - PVI	En función de las diferentes modalidades se utilizan tablas GR-80, GR-80 menos dos años, GR-95 y GK-95. Desde 21/12/2012, en función de la modalidad se utilizan las tablas PASEM 2010 Unisex (mix sector), GR-95 Unisex (mix compañía, cartera de ahorro), PER2000P Unisex (mix compañía, cartera de ahorro) o PER2000P Mujeres (a partir de 70 años).	1,97%
Rentas vitalicias - Pension 2000	En función de las diferentes modalidades se utilizan tablas GR-70, GR-80, GK-80, GR-95 y GK-95. Desde 21/12/2012 se utilizan las tablas GR-95 Unisex (mix compañía, cartera de ahorro).	6,82%
PAA/PIAS	En función de las diferentes modalidades se utilizan tablas GR-80, GR-80 menos dos, GR-70, GR-95 y PER2000P. Desde 21/12/2012, en función de la modalidad se utilizan las tablas PER2000P Unisex o PASEM2010 Unisex	0,07%
Seguros colectivos	Las pólizas contratadas con anterioridad al 01/01/2009 utilizan las tablas GKM-80/GKF-80. Las pólizas contratadas entre 01/01/2009 y 20/12/2012 utilizan las tablas INE 2004-2005. Las pólizas contratadas a partir del 21/12/2012 utilizan las tablas PASEM 2010 Unisex (mix sector).	Variable
PPA	En función de las modalidades se utilizan tablas GR-80 menos dos años, GR-95 y GK-95. Para la nueva producción desde 21/12/2012 se utilizan tablas PASEM 2010 Unisex (mix sector).	2,49%
Unit Link	En función de las diferentes modalidades se utilizan las tablas GK-80, GK-95 e INE 2005. Desde 21/12/2012 se utilizan las tablas PASEM 2010 Unisex (mix sector).	-

Con fecha 17 de diciembre de 2020, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones publicó la Resolución relativa a las tablas de mortalidad y supervivencia a utilizar por las entidades aseguradoras y reaseguradoras, en la que se aprueba la guía técnica relativa a los criterios de supervisión en relación con las tablas biométricas. Dicha Resolución entró en vigor el 31 de diciembre de 2020. A 31 de diciembre de 2020, el Grupo mantiene provisiones técnicas suficientes sin necesidad de aplicar el periodo transitorio previsto en la Resolución.

17.4. Información seleccionada de activos financieros afectos al negocio asegurador

De forma adicional a aplicar la exención temporal de la NIIF 9 a las compañías aseguradoras controladas por el Grupo, cuyos requerimientos de desglose se presentan a continuación, así como en las Notas 3 y 40.1, dicho diferimiento también se ha aplicado a SegurCaixa Adeslas (entidad asociada del Grupo). El impacto valorativo sobre los instrumentos financieros asociado a la aplicación de NIIF 9 en esta entidad no se estima significativo debido al bajo riesgo de crédito de las contrapartes de sus instrumentos financieros.

En la siguiente tabla se muestra el valor razonable al cierre del ejercicio, diferenciando aquellos activos cuyos flujos de caja representarían solo pagos de principal e intereses (SPPI), de acuerdo con NIIF 9, de los que se gestionan en función de su valor razonable (no SPPI):

CUMPLIMIENTO TEST SPPI

(Millones de euros)

	SPPI*	NO SPPI **	TOTAL
Activos financieros no mantenidos para negociar ni gestionados en función de su valor razonable	61.642		61.642

IMPORTE DEL CAMBIO DEL VALOR RAZONABLE DURANTE EL EJERCICIO 2020

(Millones de euros)

	SPPI*	NO SPPI **	TOTAL
Activos financieros no mantenidos para negociar ni gestionados en función de su valor razonable	2.879		2.879

(*) Las compañías aseguradoras utilizan una combinación de instrumentos financieros en las estrategias de inmunización financiera para cubrir los riesgos a las que se encuentran expuestas sus actividades. A estos efectos, en la operativa inversora del negocio asegurador del Grupo, distintos títulos de renta fija incorporan permutas financieras que, de acuerdo con la práctica sectorial y los criterios de supervisión aplicables, se contabilizan de forma conjunta en «Activos financieros disponibles para la venta» o en la cartera a coste amortizado, mostrándose en el cuadro superior el valor razonable.
Estas permutas financieras evaluadas de forma individual atendiendo únicamente a su forma legal no cumplirán el test SPPI previsto en la NIIF 9. En este sentido, en el marco del proyecto de implementación de la NIIF 9 que continúa desarrollándose en las compañías aseguradoras, el Grupo ha analizado las diferentes alternativas contables previstas en el marco normativo (incluyendo la contabilidad de coberturas) de forma conjunta con los principales cambios que introducirá la NIIF 17 Contratos de seguro en la valoración de las provisiones técnicas; todo ello, con el objetivo final de evitar asimetrías en la cuenta de resultados y patrimonio del Grupo.
Respecto los instrumentos de renta fija, las compañías aseguradoras no han estimado significativa la pérdida esperada que, en la primera aplicación de NIIF 9, se registraría en reservas.
(**) La evolución del saldo de activos que no cumplen el test SPPI viene explicado por vencimientos producidos a final de año, así como a la adecuación de la cartera de instrumentos financieros a los flujos probables del pasivo.

18. Activos tangibles

El detalle del movimiento del saldo de este epígrafe es el siguiente:

MOVIMIENTOS DE ACTIVOS TANGIBLES
(Millones de euros)

	2020			2019			2018	
	TERRENOS Y EDIFICIOS	MOBILIARIO INSTALACIONES Y OTROS	DERECHOS DE USO *	TERRENOS Y EDIFICIOS	MOBILIARIO INSTALACIONES Y OTROS	DERECHOS DE USO *	TERRENOS Y EDIFICIOS	MOBILIARIO INSTALACIONES Y OTROS
Coste								
Saldo al inicio del ejercicio	2.594	4.484	1.625	2.615	4.223		2.657	4.044
1ª aplicación NIIF 16 (Nota 1)						1.409		
Altas	65	337	123	130	384	120	83	361
Bajas	(5)	(170)	(61)	(13)	(194)	(31)	(35)	(188)
Traspasos **	(141)	22	6	(138)	71	127	(90)	6
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	2.513	4.673	1.693	2.594	4.484	1.625	2.615	4.223
Amortización acumulada								
Saldo al inicio del ejercicio	(547)	(3.081)	(130)	(543)	(3.052)		(547)	(3.046)
Altas	(10)	(191)	(134)	(33)	(181)	(132)	(32)	(163)
Bajas	6	134	18	12	158	1	19	137
Traspasos **	28	1		17	(6)	1	17	20
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	(523)	(3.137)	(246)	(547)	(3.081)	(130)	(543)	(3.052)
Fondo de deterioro								
Saldo al inicio del ejercicio	(18)	(12)		(19)	(14)		(19)	(13)
Dotaciones (Nota 37)				(3)			(1)	
Disponibilidades (Nota 37)	4	1		5	2		2	1
Traspasos **		2		(1)			(1)	(2)
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	(14)	(9)		(18)	(12)		(19)	(14)
DE USO PROPIO NETO	**1.976**	**1.527**	**1.447**	**2.029**	**1.391**	**1.495**	**2.053**	**1.157**
Coste								
Saldo al inicio del ejercicio	3.314	104		3.857	106		4.701	105
Altas	13	2		4	6		60	8
Bajas	(239)	(5)		(369)	(5)		(1.064)	(11)
Traspasos **	(108)			(178)	(3)		160	4
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	2.980	101		3.314	104		3.857	106
Amortización acumulada								
Saldo al inicio del ejercicio	(192)	(35)		(187)	(32)		(199)	(26)
Altas	(37)	(8)		(41)	(7)		(51)	(11)
Bajas	17	2		23	1		64	5
Traspasos **	3			13	3		(1)	
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	(209)	(41)		(192)	(35)		(187)	(32)
Fondo de deterioro								
Saldo al inicio del ejercicio	(824)			(932)			(1.177)	
Dotaciones (Nota 37)	(145)			(111)			(249)	
Disponibilidades (Nota 37)	65			66			253	
Traspasos **	23			53			(23)	
Utilizaciones	57			100			264	
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	(824)			(824)			(932)	
INVERSIONES INMOBILIARIAS	**1.947**	**60**		**2.298**	**69**		**2.738**	**74**

(*) Corresponde a los derechos de uso de terrenos y edificios. En relación al activo por derecho de uso, en el epígrafe «Otros pasivos financieros - Pasivos asociados a activos por derechos de uso» (véase Nota 22.4) se presenta el valor actual de los pagos futuros de arrendamiento durante el periodo de obligado cumplimiento del contrato.

(**) Incorporan, principalmente, el valor de los inmuebles reclasificados desde otros epígrafes del balance: desde «Uso propio», cuando se produce el cierre de una oficina o desde «Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta», en el momento en que son puestos en régimen de alquiler (véase Nota 21).

Inmovilizado material de uso propio

Los activos materiales de uso propio figuran asignados a la unidad generadora de efectivo (UGE) del Negocio Bancario que, al cierre del ejercicio no presenta indicios de deterioro (véase Nota 19). Asimismo, el Grupo realiza valoraciones periódicas individualizadas de determinados activos de uso propio clasificados como "Terrenos y edificios". Al cierre del ejercicio, las valoraciones disponibles no son indicativas de existencia de deterioro en los mismos.

A continuación se presentan información seleccionada en relación al inmovilizado de uso propio:

OTRA INFORMACIÓN DE INMOVILIZADO MATERIAL DE USO PROPIO
(Millones de euros)

	31-12-2020
Activos en uso completamente amortizados	2.498
Compromisos de adquisición de elementos de activo tangible *	No significativos
Activos con restricciones de titularidad	No significativos
Activos cubiertos por póliza de seguros	100% **

(*) Las ventas formalizadas en ejercicios anteriores con contrato de arrendamiento operativo posterior incorporan opciones de compra ejercitables por el Grupo al vencimiento final de los contratos de arrendamiento por el valor de mercado de las oficinas en dicha fecha, y que será determinado, en su caso, por expertos independientes (véase Nota 35).
(**) Algunas de las pólizas de seguro tienen franquicia. CaixaBank es titular de una póliza corporativa suscrita con un tercero que cubre los daños materiales sobre el activo material del Grupo.

19. Activos intangibles

19.1. Fondo de comercio

El detalle de los saldos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE FONDO DE COMERCIO
(Millones de euros)

	UGE	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Adquisición de Banca Cívica	Bancaria	2.020	2.020	2.020
Adquisición de Banca Cívica Vida y Pensiones	Seguros	137	137	137
Adquisición de Cajasol Vida y Pensiones	Seguros	50	50	50
Adquisición de Cajacanarias Vida y Pensiones	Seguros	62	62	62
Adquisición de Banca Cívica Gestión de Activos	Bancaria	9	9	9
Adquisición del negocio en España de Morgan Stanley	Bancaria/Seguros *	402	402	402
Adquisición de Bankpime	Bancaria	40	40	40
Adquisición de VidaCaixa	Seguros	331	331	331
TOTAL		**3.051**	**3.051**	**3.051**

(*) De este importe, 3,7 millones de euros están adscritos a la UGE de Seguros y el resto a UGE Bancaria.

19.2. Otros activos intangibles

El detalle de los saldos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE OTROS ACTIVOS INTANGIBLES
(Millones de euros)

	VIDA UTIL	UGE	VIDA UTIL RESTANTE	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Software y otros	4 a 15 años		1 a 15 años	784	641	584
Relaciones con clientes (Core Deposits) de Barclays Bank	9 años	Bancaria	3 años	8	10	13
Relaciones con clientes (Core Deposits) de Banca Cívica	4 a 9,5 años	Bancaria		0	0	30
Relaciones con clientes (Core Deposits) de Banco de Valencia	6,2 años	Bancaria		0	0	1
Cartera de seguros de Banca Cívica y Pensiones	10 años	Seguros	2,5 años	13	20	28
Cartera de seguros de CajaSol Vida y Pensiones	10 años	Seguros	2,5 años	3	5	6
Cartera de seguros de CajaCanarias Vida y Pensiones	10 años	Seguros	2,5 años	2	3	3
Fondos clientes de Banco de Valencia	10 años	Seguros	3 años	1	1	1
Fondos clientes de Barclays Bank	10 años	Seguros	5,5 años	12	14	16
Contratos con clientes de Morgan Stanley	11 años	Bancario/ Seguros		0	0	1
Contratos con clientes de Banca Cívica Gestión de Activos	10 años		2,5 años	2	2	3
Contratos con clientes de Barclays Gestión de Activos	9 años		3 años	2	3	4
Relaciones con Clientes (Core Deposits) de BPI	5,8 años	Bancaria	1,8 años	12	19	25
Marca BPI		Bancaria	Indefinida	20	20	20
Cartera seguros de vida de BPI Vida	5 a 10 años	Seguros	1 a 6 años	5	8	11
Cartera de clientes - gestión de activos	10 años	Bancaria	6 años	10	12	14
Cartera de clientes - Mediación de seguros	10 años	Bancaria	6 años	17	20	23
Cartera depositaria	6 años	Bancaria	2 años	7	10	14
TOTAL				**898**	**788**	**797**

El detalle del movimiento del saldo de este capítulo es el siguiente:

MOVIMIENTOS DE OTROS ACTIVOS INTANGIBLES

(Millones de euros)

	2020		2019		2018	
	SOFTWARE	OTROS ACTIVOS	SOFTWARE	OTROS ACTIVOS	SOFTWARE	OTROS ACTIVOS
Coste bruto						
Saldo al inicio del ejercicio	1.518	375	1.348	637	1.220	677
Alta por combinaciones de negocios (Nota 7)						
Altas	255	32	201	31	191	34
Traspasos y otros	19	(37)	(29)	(33)	26	(46)
Bajas por saneamiento (Nota 37)	(327)	(34)		(147)		(24)
Resto de bajas	(1)		(2)	(113)	(89)	(4)
SUBTOTAL	1.464	336	1.518	375	1.348	637
Amortización acumulada						
Saldo al inicio del ejercicio	(891)	(209)	(791)	(396)	(789)	(341)
Alta por combinaciones de negocios (Nota 7)	1					
Altas	(125)	(35)	(108)	(44)	(87)	(60)
Traspasos y otros	7	1	7		1	3
Bajas por saneamiento (Nota 37)	319	33		124		
Resto de bajas	2		1	107	84	2
SUBTOTAL	(687)	(210)	(891)	(209)	(791)	(396)
Fondo de deterioro						
Saldo al inicio del ejercicio		(5)		(1)		(12)
Dotaciones (Nota 37)				(4)		(5)
Recuperaciones (Nota 37)				1		4
Traspasos y otros				(1)		12
Utilizaciones						
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO		(5)		(5)		(1)
TOTAL	**777**	**121**	**627**	**161**	**557**	**240**

A continuación, se presenta información seleccionada en relación al otro activo intangible:

OTRA INFORMACION DE OTROS ACTIVOS INTANGIBLES

(Millones de euros)

	31-12-2020
Activos en uso completamente amortizados	563
Compromisos de adquisición de elementos de activo intangible	No significativos
Activos con restricciones a la titularidad	No significativos

Test de deterioro de la UGE bancaria

A efectos de analizar el valor recuperable de la UGE del negocio bancario, el Grupo realiza un ejercicio periódico de asignación de los fondos propios del Grupo en base a los modelos internos de capital regulatorio, los cuales toman en consideración los riesgos asumidos por cada uno de los negocios. Dicho importe a recuperar de la UGE se compara con su importe recuperable con el fin de determinar la posible existencia de deterioro.

El valor recuperable se determina en base al valor en uso, el cual ha sido determinado mediante un modelo de descuento de los dividendos esperados a medio plazo obtenidos a partir de la proyección presupuestaria en un horizonte temporal de 6 años. Adicionalmente, con carácter semestral, se realiza un ejercicio de actualización de las proyecciones para incorporar las posibles desviaciones al modelo.

Las proyecciones emplean hipótesis basadas en los datos macroeconómicos aplicables a la actividad del Grupo, contrastadas mediante fuentes externas de reconocido prestigio y la información interna de las propias entidades. A continuación, se resumen los rangos de hipótesis empleados, así como los rangos de sensibilidad de contraste:

HIPÓTESIS EMPLEADAS Y ESCENARIOS DE SENSIBILIDAD UGE BANCARIA
(Porcentaje)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018	RANGO DE SENSIBILIDAD
Tasa de descuento (después de impuestos) *	8,2%	7,5%	9,0%	[-0,5%; + 2,5%]
Tasa de crecimiento **	1,0%	1,0%	2,0%	[-0,5%; + 1,0%]
Margen de intereses sobre activos totales medios (NIM) ***	[1,15% - 1,30%]	[1,21% - 1,46%]	[1,29% - 1,60%]	[-0,05%; + 0,05%]
Coste del riesgo (CoR)	[0,82% - 0,39%]	[0,26% - 0,36%]	[0,09% - 0,33%]	[-0,1%; + 0,1%]

(*) Calculada sobre el tipo de interés del bono alemán a 10 años, más una prima de riesgo. La tasa de descuento antes de impuestos a 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018 es del 11,7%, 10,8% y 12,9%, respectivamente.
(**) Corresponde con la tasa de crecimiento del flujo normalizado, utilizado para calcular el valor residual.
(***) Margen de intereses sobre activos totales medios.

Al cierre del ejercicio se ha constatado que las proyecciones utilizadas en el anterior test y la realidad no hubieran afectado a las conclusiones del anterior análisis.

Teniendo en cuenta el exceso de valor recuperable actual sobre el valor en libros, el Grupo no considera que ningún cambio razonablemente posible en algunas de la hipótesis de forma aislada pudiera implicar que éste exceda del valor recuperable.

Los juicios y estimaciones en base a los cuales se han determinado las hipótesis clave son los que el Grupo considera más plausibles y que, por tanto, mejor reflejan el valor del negocio bancario.

Test de deterioro de la UGE seguros

La metodología para la estimación del valor en uso de la UGE de seguros es análoga a la utilizada para la UGE bancaria, sin que de los resultados obtenidos se hayan puesto de manifiesto indicios de deterioro al cierre del ejercicio.

A continuación, se resumen los rangos de hipótesis empleados, así como los rangos de sensibilidad de contraste:

HIPÓTESIS EMPLEADAS Y ESCENARIOS DE SENSIBILIDAD UGE SEGUROS
(Porcentaje)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018	SENSIBILIDAD
Tasa de descuento (después de impuestos)	8,81%	8,68%	8,57%	[-0,5%; + 0,5%]
Tasa de crecimiento *	1,50%	2,00%	2,00%	[-0,5%; + 0,5%]

(*) Corresponde con la tasa de crecimiento del flujo normalizado, utilizado para calcular el valor residual.

20. Otros activos y pasivos

La composición del saldo de estos capítulos de los balances es la siguiente:

DETALLE DE OTROS ACTIVOS Y PASIVOS
(Millones de euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Existencias	**75**	**54**	**57**
Resto de otros activos	**2.144**	**2.928**	**2.119**
Periodificaciones *	1.686	1.496	710
Operaciones en camino	284	271	435
Dividendos de renta variable devengados no cobrados	3	7	23
Otros	171	1.154	951
TOTAL OTROS ACTIVOS	**2.219**	**2.982**	**2.176**
Periodificaciones *	1.132	1.143	1.036
Operaciones en camino	702	446	1.027
Otros	161	573	576
TOTAL OTROS PASIVOS	**1.995**	**2.162**	**2.639**

(*) Incluye el importe acumulado de los ajustes de coberturas de valor razonable de las partidas cubiertas que se periodifican hasta el vencimiento de las mismas (véase Nota 15).

El detalle del movimiento del saldo del capítulo «Existencias» es el siguiente:

MOVIMIENTOS DE EXISTENCIAS
(Millones de euros)

	2020		2019		2018	
	ACTIVOS PROCEDENTES DE REGULARIZACIO-NES CREDITICIAS	OTROS ACTIVOS	ACTIVOS PROCEDENTES DE REGULARIZACIO-NES CREDITICIAS	OTROS ACTIVOS	ACTIVOS PROCEDENTES DE REGULARIZACIO-NES CREDITICIAS	OTROS ACTIVOS
Coste bruto existencias						
Saldo al inicio del ejercicio	53	35	38	43	2.357	54
Más:						
Adquisiciones	14	125	3	215	78	245
Traspasos y otros	18		15			7
Menos:						
Ventas	(5)	(129)	(3)	(224)	(2.339)	(256)
Traspasos y otros *				1	(58)	(7)
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	80	31	53	35	38	43
Fondo de deterioro existencias						
Saldo al inicio del ejercicio	(33)	(1)	(23)	(1)	(1.517)	(17)
Más:						
Dotaciones netas (Nota 37)	(2)	0			(6)	(1)
Traspasos y otros		0	(11)		10	17
Menos:						
Utilizaciones			1		1.490	
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	(35)	(1)	(33)	(1)	(23)	(1)
EXISTENCIAS	**45**	**30**	**20**	**34**	**15**	**42**

(*) Incorporan, principalmente, el valor de las construcciones/terrenos reclasificados desde otros epígrafes del balance: desde «Inversiones inmobiliarias» o «Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta» (véanse Notas 18 y 21).

21. Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta

El detalle del movimiento del saldo de este epígrafe es el siguiente:

MOVIMIENTO DE ACTIVOS NO CORRIENTES EN VENTA

(Millones de euros)

	2020			2019			2018		
	PROCEDENTES DE REGULARIZACIONES CREDITICIAS		OTROS ACTIVOS (2)	PROCEDENTES DE REGULARIZACIONES CREDITICIAS		OTROS ACTIVOS (2)	PROCEDENTES DE REGULARIZACIONES CREDITICIAS		OTROS ACTIVOS (2)
	DERECHOS DE REMATE (1)	RESTO		DERECHOS DE REMATE (1)	RESTO		DERECHOS DE REMATE (1)	RESTO	
Coste bruto									
Saldo al inicio del ejercicio	183	1.333	314	267	1.033	301	570	9.401	671
Alta por combinaciones de negocio	0	0	0						
Altas	33	75	86	128	175	61	167	424	64
Traspasos y otros (3)	(83)	205	73	(212)	427	62	(470)	414	27
Bajas del ejercicio	0	(262)	(200)	0	(302)	(110)	0	(9.206)	(461)
SALDO AL CIERRE DEL	133	1.351	273	183	1.333	314	267	1.033	301
Fondo de deterioro									
Saldo al inicio del ejercicio	(41)	(390)	(45)	(55)	(280)	(27)	(97)	(4.310)	(166)
Alta por combinaciones de negocio	0	0	0	0	0	0	0		0
Dotaciones (Nota 39)	0	(159)	(43)	0	(149)	(37)	(3)	(521)	(30)
Recuperaciones (Nota 39)	0	87	8	0	45	7	0	211	8
Traspasos y otros (4)	6	(70)	1	14	(73)	(1)	45	(213)	148
Utilizaciones	0	74	13	0	67	13	0	4.553	13
SALDO AL CIERRE DEL	(35)	(458)	(66)	(41)	(390)	(45)	(55)	(280)	(27)
TOTAL	**98**	**893**	**207**	**142**	**943**	**269**	**212**	**753**	**274**

(1) Los derechos de remate se registran inicialmente por el valor neto por el que se registrará el activo en el momento en que se produzca la adjudicación definitiva.
(2) Incluye principalmente: participaciones reclasificadas a activo no corriente en venta, activos procedentes de la finalización de contratos de arrendamiento operativo y oficinas cerradas.
(3) Corresponden principalmente a la reclasificación del Derecho de Remate a "Otros Activos procedentes de regularizaciones crediticias" o a «Inversiones Inmobiliarias», en el momento en que un inmueble es puesto en régimen de alquiler (véase Nota 18).
(4) Incluyen las provisiones constituidas para la cobertura del riesgo de insolvencia de operaciones crediticias de CaixaBank, canceladas mediante la adquisición de activos inmobiliarios por parte de BuildingCenter.

A continuación, se detallan los activos procedentes de regularizaciones crediticias sin considerar su fondo de deterioro, según su antigüedad, determinada a partir de la fecha de adjudicación:

ANTIGÜEDAD ACTIVOS

(Millones de euros)

	31-12-2020		31-12-2019		31-12-2018	
	Nº DE ACTIVOS	IMPORTE BRUTO	Nº DE ACTIVOS	IMPORTE BRUTO	Nº DE ACTIVOS	IMPORTE BRUTO
Hasta 1 año	1.519	157	3.015	318	5.794	619
Entre 1 y 2 años	3.266	320	4.935	514	3.040	291
Entre 2 y 5 años	5.850	591	4.319	398	2.859	244
Más de 5 años	4.917	416	3.427	286	1.845	146
TOTAL	**15.552**	**1.484**	**15.696**	**1.516**	**13.538**	**1.300**

22. Pasivos financieros

El detalle de los saldos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE PASIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO - 31-12-2020
(Millones de euros)

		AJUSTES POR VALORACIÓN				
	SALDO BRUTO	INTERESES DEVENGADOS	MICROCOBERTURAS	COSTES TRANSACCIÓN	PRIMAS Y DESCUENTOS	SALDO EN BALANCE
Depósitos	**301.001**	**(160)**				**300.523**
Bancos centrales	50.377	(287)				50.090
Entidades de crédito	5.268	(2)				5.266
Clientela	245.356	129		(12)	(306)	245.167
Valores representativos de deuda emitidos	**35.542**	**420**		**(8)**	**(141)**	**35.813**
Otros pasivos financieros	**6.067**					**6.067**
TOTAL	**342.610**	**260**	**0**	**(20)**	**(447)**	**342.403**

DETALLE DE PASIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO - 31-12-2019
(Millones de euros)

		AJUSTES POR VALORACIÓN				
	SALDO BRUTO	INTERESES DEVENGADOS	MICROCOBERTURAS	COSTES TRANSACCIÓN	PRIMAS Y DESCUENTOS	SALDO EN BALANCE
Depósitos	**242.012**	**115**	**0**	**(14)**	**(378)**	**241.735**
Bancos centrales	14.463	(45)				14.418
Entidades de crédito	6.230	8	0	0	0	6.238
Clientela	221.319	152	0	(14)	(378)	221.079
Valores representativos de deuda emitidos	**33.382**	**404**	**0**	**(10)**	**(128)**	**33.648**
Otros pasivos financieros	**8.592**					**8.592**
TOTAL	**283.986**	**519**	**0**	**(24)**	**(506)**	**283.975**

DETALLE DE PASIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO - 31-12-2018
(Millones de euros)

		AJUSTES POR VALORACIÓN				
	SALDO BRUTO	INTERESES DEVENGADOS	MICROCOBERTURAS	COSTES TRANSACCIÓN	PRIMAS Y DESCUENTOS	SALDO EN BALANCE
Depósitos	**248.168**	**(53)**	**0**	**(15)**	**(460)**	**247.640**
Bancos centrales	29.680	(274)				29.406
Entidades de crédito	8.023	11				8.034
Clientela	210.465	210		(15)	(460)	210.200
Valores representativos de deuda emitidos	**28.911**	**418**	**6**	**(10)**	**(81)**	29.244
Otros pasivos financieros	**5.576**					5.576
TOTAL	**282.655**	**365**	**6**	**(25)**	**(541)**	**282.460**

22.1. Depósitos de entidades de crédito

El detalle de los saldos brutos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE DEPÓSITOS DE ENTIDADES DE CRÉDITO

(Millones de euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
A la vista	**1.138**	**1.272**	**1.445**
Cuentas mutuas	7	2	
Otras cuentas	1.131	1.270	1.445
A plazo o con preaviso	**4.130**	**4.958**	**6.578**
Cuentas a plazo	3.371	4.039	4.182
Pasivos financieros híbridos	0	1	3
Cesión temporal de activos	759	918	2.393
TOTAL	**5.268**	**6.230**	**8.023**

22.2. Depósitos a la clientela

El detalle de los saldos brutos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE DEPÓSITOS DE LA CLIENTELA

(Millones de euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Por naturaleza	**245.356**	**221.319**	**210.465**
Cuentas corrientes y otras cuentas a la vista	143.020	123.410	113.062
Cuentas de ahorro	77.305	66.143	61.193
Depósitos a plazo	22.729	29.632	31.945
Pasivos financieros híbridos	298	655	1.039
Cesiones temporales	2.004	1.479	3.226
Por sectores	**245.356**	**221.319**	**210.465**
Administraciones públicas	13.136	11.030	11.211
Sector privado	232.220	210.289	199.254

22.3. Valores representativos de deuda emitidos

El detalle de los saldos brutos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA EMITIDOS

(Millones de euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Cédulas hipotecarias	14.497	15.539	16.573
Bonos simples *	11.729	8.734	4.393
Bonos de titulización	1.077	1.387	1.820
Notas estructuradas	1.436	1.619	696
Pagarés	653	703	29
Participaciones preferentes	3.000	2.250	2.250
Deuda subordinada	3.150	3.150	3.150
TOTAL	**35.542**	**33.382**	**28.911**

(*) Incluye bonos simples u ordinarios y bonos simples u ordinarios no preferentes

El detalle del movimiento de los saldos de cada una de las tipologías de valores emitidos es el siguiente:

MOVIMIENTOS DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA EMITIDOS

(Millones de euros)

	CÉDULAS HIPOTECARIAS	CÉDULAS TERRITORIALES	BONOS SIMPLES	BONOS DE TITULIZACIÓN	NOTAS ESTRUC-TURADAS	DEUDA SUBORDINADA	PARTICIPA-CIONES PREFERENTES
Saldo bruto							
Saldo al inicio del ejercicio 2018	53.920	7.400	4.023	38.871	554	5.361	1.000
Emisiones	7.423	2.300	2.000	4.819	318	1.000	1.250
Amortizaciones	(4.800)	(3.800)	(1.339)	(6.095)	(131)	(2.902)	
Diferencias de cambio y otros							
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO 2018	56.543	5.900	4.684	37.595	741	3.459	2.250
Valores recomprados							
Saldo al inicio del ejercicio 2018	(36.365)	(7.350)	(946)	(36.428)	(106)	(363)	
Recompras	(4.858)	(2.300)		(4.819)	(32)		
Amortizaciones y otros	1.253	3.750	655	5.472	93	54	
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO 2018	(39.970)	(5.900)	(291)	(35.775)	(45)	(309)	
SALDO NETO AL CIERRE DEL EJERCICIO 2018	**16.573**		**4.393**	**1.820**	**696**	**3.150**	**2.250**
Saldo bruto							
Saldo al inicio del ejercicio 2019	56.543	5.900	4.684	37.595	741	3.459	2.250
Emisiones	2.415		4.382	4.032	1.092		275
Amortizaciones	(4.700)		(295)	(9.720)	(51)		
Diferencias de cambio y otros	2						
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO 2019	54.260	5.900	8.771	31.907	1.782	3.459	2.525
Valores recomprados							
Saldo al inicio del ejercicio 2019	(39.970)	(5.900)	(291)	(35.775)	(45)	(309)	
Recompras				(3.308)			(275)
Amortizaciones y otros	1.249		254	8.563	(118)		
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO 2019	(38.721)	(5.900)	(37)	(30.520)	(163)	(309)	(275)
SALDO NETO AL CIERRE DEL EJERCICIO 2019	**15.539**		**8.734**	**1.387**	**1.619**	**3.150**	**2.250**
Saldo bruto							
Saldo al inicio del ejercicio 2020	54.260	5.900	8.771	31.907	1.782	3.459	2.525
Emisiones			3.000	425			750
Amortizaciones	(1.244)	(1.500)	(40)	(14)	(193)		
Diferencias de cambio y otros							
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO 2020	53.016	4.400	11.731	32.318	1.589	3.459	3.275
Valores recomprados							
Saldo al inicio del ejercicio 2020	(38.721)	(5.900)	(41)	(30.520)	(163)	(309)	(275)
Recompras							
Amortizaciones y otros	202	1.500	39	(721)	10		
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO 2020	(38.519)	(4.400)	(2)	(31.241)	(153)	(309)	(275)
SALDO NETO AL CIERRE DEL EJERCICIO 2020	**14.497**		**11.729**	**1.077**	**1.436**	**3.150**	**3.000**

El detalle de las emisiones de participaciones preferentes se presenta a continuación:

DETALLE DE EMISIONES DE PARTICIPACIONES PREFERENTES
(Millones de euros)

FECHA DE EMISIÓN	VENCIMIENTO	IMPORTE NOMINAL	TIPO DE INTERÉS NOMINAL	IMPORTE PENDIENTE DE AMORTIZACIÓN 31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Junio 2017 *	Perpetuo	1.000	6,75%	1.000	1.000	1.000
Marzo 2018 *	Perpetuo	1.250	5,25%	1.250	1.250	1.250
Septiembre 2019	Perpetuo	275	6,50%	275	275	
Octubre 2020 *	Perpetuo	750	5,88%	750		
PARTICIPACIONES PREFERENTES				3.275	2.525	2.250
Valores propios comprados				(275)	(275)	
TOTAL				**3.000**	**2.250**	**2.250**

(*) En el caso de las participaciones preferentes que son perpetuas, sin perjuicio de lo cual pueden ser amortizadas en determinadas circunstancias a opción de CaixaBank y, en cualquier caso, serán convertidas en acciones ordinarias de nueva emisión de la entidad si CaixaBank o el Grupo CaixaBank presentasen un ratio de capital de nivel 1 ordinario (Common Equity Tier 1 ratio o CET1), calculado con arreglo al Reglamento Europeo 575/2013, de 26 de junio, del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión ("CRR"), inferior al 5,125%. El precio de conversión de las participaciones preferentes será el mayor entre i) la media de los precios medios ponderados por volumen diarios de la acción de CaixaBank correspondiente a los cinco días de cotización anteriores al día en que se anuncie que se ha producido el supuesto de conversión correspondiente, ii) el Floor Price correspondiente (€1,209 para la emisión realizada en octubre de 2020, €2,583 para la emisión realizada en marzo de 2018 y €2,803 para la emisión realizada en junio de 2017) y iii) el valor nominal de la acción de CaixaBank en el momento de la conversión.

El detalle de las emisiones de deuda subordinada se presenta a continuación:

DETALLE DE EMISIONES DE DEUDA SUBORDINADA
(Millones de euros)

FECHA DE EMISIÓN	VENCIMIENTO	IMPORTE NOMINAL	TIPO DE INTERÉS NOMINAL	IMPORTE PENDIENTE DE AMORTIZACIÓN 31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
15-02-2017	15-02-2027	1.000	3,50%	1.000	1.000	1.000
07-07-2017	07-07-2042	150	4,00%	150	150	150
14-07-2017	14-07-2028	1.000	2,75%	1.000	1.000	1.000
17-04-2018	17-04-2030	1.000	2,25%	1.000	1.000	1.000
DEUDA SUBORDINADA				3.150	3.150	3.150
Valores propios comprados						
TOTAL				**3.150**	**3.150**	**3.150**

22.4. Otros pasivos financieros

La composición del saldo de este epígrafe de los balances es la siguiente:

DETALLE DE OTROS PASIVOS FINANCIEROS
(Millones de euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Obligaciones a pagar	1.215	1.475	1.970
Fianzas recibidas	24	1.491	52
Cámaras de compensación	1.169	1.308	906
Cuentas de recaudación	1.271	1.195	1.262
Cuentas especiales	426	683	475
Pasivos asociados a activos por derechos de uso (Nota 18)	1.468	1.509	
Otros conceptos	494	931	911
TOTAL	**6.067**	**8.592**	**5.576**

En el epígrafe «Otros pasivos financieros - Pasivos asociados a activos por derechos de uso» (véase Nota 18) se presenta el valor actual de los pagos futuros de arrendamiento durante el periodo de obligado cumplimiento del contrato. El movimiento correspondiente al ejercicio es el siguiente:

PAGOS FUTUROS DE CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO OPERATIVO
(Millones de euros)

	01-01-2019 *	ALTA NETA	ACTUALIZA-CIÓN FINANCIERA	PAGOS	31-12-2019	ALTA NETA	ACTUALIZA-CIÓN FINANCIERA	PAGOS	31-12-2020
Vinculados al contrato de venta y arrendamiento posterior Soinmob Inmobiliaria	**591**	29	10	(40)	**590**	12	11	(60)	**553**
Vinculados a otros arrendamientos operativos	**818**	209	10	(118)	**919**	66	8	(78)	**915**
TOTAL	**1.409**	**238**	**20**	**(158)**	**1.509**	**78**	**19**	**(138)**	**1.468**
Tipo de descuento aplicado (según el plazo) **									
España	[0,10%-1,66%]				[0,10%-1,66%]				[0,10%-1,66%]
Portugal	[0,20%-0,90%]				[0,20%-0,90%]				[0,20%-0,90%]

(*) Véase Nota 1.4
(**) La diferencia en el tipo de descuento aplicado para los negocios de España y Portugal se explica, fundamentalmente, por el plazo de los contratos de arrendamiento en cada uno de ellos

23. Provisiones

El detalle del movimiento del saldo de este epígrafe es el siguiente:

MOVIMIENTO DE PROVISIONES
(Millones de euros)

	PENSIONES Y OTRAS OBLIGACIONES DE PRESTACIONES DEFINIDAS POST-EMPLEO	OTRAS RETRIBUCIONES A LOS EMPLEADOS A LARGO PLAZO	CUESTIONES PROCESALES Y LITIGIOS POR IMPUESTOS PENDIENTES		COMPROMISOS Y GARANTÍAS CONCEDIDOS		RESTANTES PROVISIONES
			CONTINGENCIAS LEGALES	PROVISIONES PARA IMPUESTOS	RIESGOS CONTINGENTES	COMPROMISOS CONTINGENTES	
SALDO A 31-12-2017	**598**	**1.223**	**504**	**299**	**307**	**50**	**510**
1ª aplicación NIIF 9 (Nota 1.4)					6	4	(2)
Con cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias	4	80	54	29	(2)	(10)	292
Dotación		89	174	30	70	93	325
Reversión		(11)	(120)	(1)	(72)	(103)	(33)
Gastos de personal	4	2					
(Ganancias)/ Pérdidas actuariales	(108)						
Utilización de fondos	(23)	(231)	(128)	(42)			(310)
Traspasos y otros	(13)		(1)	(1)			(10)
SALDO A 31-12-2018	**458**	**1.072**	**429**	**285**	**311**	**44**	**480**
Con cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias	2	979	115	20	(69)	18	102
Dotación			148	25	76	81	207
Reversión			(33)	(5)	(145)	(63)	(105)
Gastos de personal	2	979					
(Ganancias)/ Pérdidas actuariales	109						
Utilización de fondos	(27)	(324)	(165)	(43)			(132)
Traspasos y otros	(21)	(17)	15	20	(84)		47
SALDO A 31-12-2019	**521**	**1.710**	**394**	**282**	**158**	**62**	**497**
Con cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias		138	81	(19)	(30)	(2)	55
Dotación		146	117	20	2	67	115
Reversión		(10)	(36)	(39)	(32)	(69)	(60)
Coste/Ingreso por intereses		2					
Gastos de personal							
(Ganancias)/ Pérdidas actuariales	133						
Utilización de fondos	(24)	(423)	(145)	(46)			(113)
Traspasos y otros	(50)	(27)	2	7	6	(1)	29
SALDO A 31-12-2020	**580**	**1.398**	**332**	**224**	**134**	**59**	**468**

23.1. Pensiones y otras obligaciones definidas post-empleo

Fondo para pensiones y obligaciones similares – Planes post-empleo de prestación definida

Los compromisos por retribuciones post-empleo de prestación definida del Grupo tienen la siguiente naturaleza:

- Parte de los compromisos con empleados y exempleados de CaixaBank se encuentran cubiertos mediante contratos de seguros con entidades aseguradoras pertenecientes o no al Grupo, procedentes en su mayoría de procesos de fusión. En estos casos, el tomador de las pólizas de seguros es CaixaBank y la gestión de los mismos y la asunción de sus riesgos, se lleva a cabo a través de cada una de las entidades aseguradoras.
- El resto de los compromisos atribuidos a los negocios en España están instrumentados a través del Plan de Pensiones de Empleo de CaixaBank, el cual prevé diferentes subplanes. Estos subplanes quedan integrados en dos Fondos de Pensiones, siendo el fondo Pensiones Caixa 30, Fondo de Pensiones el que aúna a un mayor número de partícipes y beneficiarios. Los Fondos de Pensiones mantienen asegurados sus compromisos de prestación definida mediante diferentes contratos de seguro, cuyo tomador es la propia Comisión de Control del Plan de Pensiones, la mayor parte con VidaCaixa. CaixaBank no controla los Fondos de Pensiones en los cuales quedan integrados estos subplanes, si bien tiene representación minoritaria en las Comisiones de Control establecidas en cada uno de ellos.
- Al encontrarse la mayoría de los compromisos de prestación definida cubiertos a través de los Fondos de Pensiones o mediante pólizas de seguro contratadas directamente por CaixaBank cuyo objetivo es que las prestaciones a pagar a los beneficiarios sean equivalentes a las prestaciones aseguradas en las pólizas contratadas, el Grupo no se expone a volatilidades y movimientos inusuales de mercado. En los diferentes cierres, el valor razonable de las pólizas contratadas directamente con VidaCaixa u otras entidades, y el de los activos de los Fondos de Pensiones (principalmente cubierto mediante pólizas de seguro), se calcula con una metodología de valoración homogénea tal y como establece la norma contable.

  Si una póliza de seguros es un activo afecto al Plan de Pensiones de Empleo de CaixaBank, y sus flujos se corresponden exactamente tanto en el importe como en el calendario de pagos con las prestaciones pagaderas dentro del plan, entones se considera que el valor razonable de esas pólizas de seguro es igual al valor actual de las obligaciones de pago conexas. Únicamente existirá un pasivo neto por prestación definida cuando CaixaBank o el Fondo de Pensiones mantengan no asegurados determinados compromisos, por ejemplo, colas de longevidad para las cuales las aseguradoras no hayan podido encontrar instrumentos financieros con una duración suficientemente larga que repliquen los pagos garantizados. En caso contrario se produciría un activo como posición neta.

  Mientras las pólizas de seguro contratadas con aseguradoras fuera del Grupo y el valor de los activos mantenidos a través de los Fondos de Pensiones se presentan de forma neta en el balance de situación al tratarse de activos elegibles afectos al plan y los cuales servirán para liquidar las obligaciones asumidas, el valor razonable del resto de pólizas contratadas directamente por CaixaBank con VidaCaixa se elimina en el proceso de consolidación quedando integradas las inversiones financieras de VidaCaixa afectas a las pólizas en los diferentes epígrafes del balance consolidado.
- A su vez, BPI tiene la totalidad de los compromisos externalizados en el “Fundo de Pensoes Banco BPI” y presenta el valor actual de las obligaciones netas del valor razonable de los activos del plan.

El detalle del movimiento del saldo de este epígrafe es el siguiente:

MOVIMIENTOS DE FONDOS PARA PENSIONES Y OBLIGACIONES SIMILARES

(Millones de euros)

	OBLIGACIONES POR PRESTACIÓN DEFINIDA (A)			VALOR RAZONABLE DE LOS ACTIVOS AFECTOS (B)			OTROS ACTIVOS (C)			ACTIVO/(PASIVO) NETO POR COMPROMISOS A LARGO PLAZO (A+B+C)		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
BALANCE AL INICIO	(3.990)	(3.673)	(3.759)	3.479	3.230	3.168	(10)	(15)	(7)	(521)	(458)	(598)
(Coste) ingreso de los intereses	(40)	(53)	(63)	40	51	59					(2)	(4)
COMPONENTES DEL COSTE EN LA PRESTACIÓN DEFINIDA RECONOCIDO EN PÉRDIDAS Y GANANCIAS	(40)	(53)	(63)	40	51	59					(2)	(4)
Ganancias/(Pérdidas) actuariales por hipótesis demográficas	(122)	(24)	51	23	179	48				(99)	155	99
Ganancias/(Pérdidas) actuariales por hipótesis financieras	(114)	(356)	(7)	80	92	16				(34)	(264)	9
COMPONENTES DEL COSTE EN LA PRESTACIÓN DEFINIDA RECONOCIDO EN EL PATRIMONIO NETO	(236)	(380)	44	103	271	64				(133)	(109)	108
Aportaciones al Plan				20	21	14				20	21	14
Pagos del Plan	181	189	169	(157)	(162)	(146)				24	27	23
Liquidaciones	37	2	2	(19)	(2)	(2)				18		
Transacciones	(64)	(75)	(66)	62	70	73	14	5	(8)	12		(1)
OTROS	154	116	105	(94)	(73)	(61)	14	5	(8)	74	48	36
BALANCE AL CIERRE	**(4.112)**	**(3.990)**	**(3.673)**	**3.528**	**3.479**	**3.230**	**4**	**(10)**	**(15)**	**(580)**	**(521)**	**(458)**
De los que: Compromisos causados	(3.387)	(3.286)	(3.068)									
De los que: Compromisos no causados	(725)	(704)	(605)									
De los que: inversiones en activos inmobiliarios				392	390	319						
De los que: inversiones en instrumentos de patrimonio				235	215	187						
De los que: inversiones en instrumentos de deuda				1.134	1.139	1.017						
De los que: instrumentalizados mediante pólizas seguro				1.695	1.659	1.568						
De los que: inversiones en resto de activos				73	76	139						

El valor actual de las obligaciones de prestación definida se ha determinado aplicando los siguientes criterios:

- Se ha utilizado como método de devengo el 'método de la unidad de crédito proyectada', que contempla cada año de servicio como generador de una unidad adicional de derecho a las prestaciones y valora cada unidad de forma separada.
- La edad estimada de jubilación para cada empleado es la primera edad posible a la que tiene derecho a jubilarse o la pactada en los acuerdos, en su caso.
- Las hipótesis actuariales y financieras utilizadas en la valoración son insesgadas y compatibles entre sí.

Las hipótesis utilizadas en los cálculos referentes a los negocios en España son las siguientes:

HIPÓTESIS ACTUARIALES Y FINANCIERAS EN ESPAÑA

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Tipo de descuento prestaciones post-empleo (1)	0,39%	0,98%	1,64%
Tipo de descuento prestaciones a largo plazo (1)	-0,26%	-0,02%	0,05%
Tablas de mortalidad	PERM-F/2000 - P	PERM-F/2000 - P	PERM-F/2000 - P
Tasa anual de revisión de pensiones (2)	0% - 2%	0% - 2%	0% - 2%
I.P.C. anual acumulativo (3)	1,81%	1,90%	1,2% 2018; 1,8% 2019 y siguientes
Tasa de crecimiento de los salarios (4)	0% 2021; 0,75% 2022; 1% 2023; IPC+0,5% 2024 y siguientes	IPC + 0,5%	1,25% 2018 IPC + 0,5% 2019 y siguientes

(1) Utilización de una curva de tipos construida a partir de bonos corporativos de alta calidad crediticia, de la misma moneda y plazo que los compromisos asumidos. Tipo informado en base al plazo medio ponderado de estos compromisos.

(2) Dependiendo de cada compromiso.

(3) Utilización de la curva de inflación cupón cero española. Tipo informado en base al plazo medio ponderado de los compromisos.

(4) A 31 de diciembre de 2020 se recogen tasas pactadas para el periodo 2020 y 2023 en el nuevo Convenio Colectivo de Cajas y Entidades de Ahorro.

Las hipótesis utilizadas en los cálculos referentes a los negocios de BPI en Portugal son las siguientes:

HIPÓTESIS ACTUARIALES Y FINANCIERAS EN PORTUGAL

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Tipo de descuento (1)	1,01%	1,34%	1,97%
Tablas de mortalidad hombres	TV 88/90	TV 88/90	TV 88/90
Tablas de mortalidad mujeres	TV 88/90 - 3 años	TV 88/90 - 3 años	TV 88/90 - 3 años
Tasa anual de revisión de pensiones	0,40%	0,40%	0,50%
Tasa de crecimiento de los salarios	[0,9 - 1,9] %	[0,9 - 1,9] %	[1 - 2] %

(1) Tipo resultante de la utilización de una curva de tipos construida a partir de bonos corporativos de alta calidad crediticia, de la misma moneda y plazo que los compromisos asumidos.

Las valoraciones actuariales de los compromisos por pensiones atribuidos a los negocios España y Portugal son realizadas por actuarios cualificados e independientes al Grupo.

Adicionalmente, de cara a preservar la gobernanza de la valoración y de la gestión de los riesgos inherentes a la asunción en estos compromisos, CaixaBank tiene establecido un marco de actuación donde el Comité ALCO gestiona las propuestas de coberturas de estos riesgos y el Comité Global del Riesgo aprueba cualquier cambio en los criterios de valoración de los pasivos que reflejan estos compromisos para los negocios de España.

A continuación, se presenta un análisis de sensibilidad del valor de las obligaciones sobre las principales hipótesis utilizadas en la valoración actuarial. Para determinar dicha sensibilidad se ha procedido a replicar el cálculo del valor de las obligaciones modificando la variable en cuestión y se han mantenido constantes el resto de las hipótesis actuariales y financieras. Una limitación de este método es que es improbable que el cambio de una variable se produzca de manera aislada, dado que algunas de las variables podrían estar correlacionadas:

ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD DE LAS OBLIGACIONES
(Milones de euros)

	ESPAÑA		PORTUGAL	
	+50 ppbb	-50 ppbb	+50 ppbb	-50 ppbb
Tasa de descuento	(30)	33	(158)	180
Tasa anual de revisión de pensiones	8	(7)	238	(209)

La estimación del valor razonable de los contratos de seguros vinculados a pensiones contratados directamente por CaixaBank con VidaCaixa u otras entidades y del valor de los activos de los Fondos de Pensiones (principalmente también pólizas de seguro) considera el valor de los pagos futuros asegurados descontados a la misma curva de tipos utilizada para las obligaciones, por lo que al estar casados los flujos previstos de pagos con los que se derivarán de las pólizas, los posibles cambios razonables al cierre del ejercicio en la tasa de descuento tendría un efecto similar en el valor de las obligaciones brutas del Grupo y en el valor razonable de los contratos de seguros vinculados a pensiones y el valor razonable de los activos mantenidos a través de Fondos de Pensiones.

De forma consistente con lo mencionado en la Nota 2.12, el cálculo de la sensibilidad de las obligaciones se ha calculado únicamente cuando CaixaBank o el Fondo de Pensiones no mantienen asegurados determinados compromisos, por ejemplo, ciertas colas de longevidad mencionadas anteriormente para el negocio de España.

A continuación, se indica la estimación del pago de las prestaciones previsto para los próximos 10 años:

PAGOS PREVISTOS POR COMPROMISOS POST-EMPLEO
(Millones de euros)

	2021	2022	2023	2024	2025	2026-2030
España *	27	26	26	26	26	124
Portugal	59	61	63	64	64	325

(*) Excluyendo las prestaciones aseguradas a pagar por VidaCaixa directamente a los Fondos de Pensiones.

23.2. Provisiones para otras retribuciones a los empleados

El Grupo mantiene fondos para la cobertura de los compromisos de sus programas de desvinculación, tanto en materia de salarios como de otras cargas sociales, desde el momento de su desvinculación hasta alcanzar la edad establecida en los acuerdos. También hay constituidos fondos para cubrir premios de antigüedad y otros compromisos con el personal activo. A continuación, se detallan los principales programas sobre los que se mantienen fondos:

PROGRAMAS DE DESVINCULACIONES

(Millones de euros)

	EJERCICIO DE REGISTRO	NÚMERO DE PERSONAS ADHERIDAS	DOTACIÓN INICIAL
Acuerdo laboral 17-07-2014	2014	434	182
Acuerdo laboral de restructuración personal Barclays Bank 2015	2015	968	187
Acuerdo laboral 29-06-2015 (reorganización territorial de la plantilla)	2015	700	284
Plan de desvinculaciones voluntarias incentivadas 16-04-2016	2016	371	160
Acuerdo laboral 29-07-2016	2016	401	121
Plan de desvinculaciones voluntarias incentivadas 10-01-2017	2017	350	152
Acuerdo laboral 27-04-2017- BPI	2017	613	107
Acuerdo laboral 28-04-2017 - Desvinculaciones 2017	2017	630	311
Acuerdo laboral 28-04-2017 - Desvinculaciones 2018	2018	151	67
Acuerdo laboral 08-05-2019	2019	2.023	978
Acuerdo laboral 31-01-2020 - Desvinculaciones 2020	2020	226	109

El detalle del movimiento del saldo de este epígrafe es el siguiente:

CONCILIACIÓN DE SALDOS DE OTRAS RETRIBUCIONES A LOS EMPLEADOS A LARGO PLAZO

(Millones de euros)

	(ACTIVO)/PASIVO NETO POR PRESTACIÓN DEFINIDA		
	2020	2019	2018
BALANCE AL INICIO	1.710	1.072	1.223
Incluido en pérdidas y ganancias			
Coste de los servicios del ejercicio corriente	4	2	5
Coste por servicios pasados	98	978	78
Coste (ingreso) neto de los intereses	2	1	2
Revaloraciones (Ganancias)/Pérdidas	34	(2)	(5)
COMPONENTES DEL COSTE DE LA PRESTACIÓN DEFINIDA RECONOCIDO EN PÉRDIDAS Y GANANCIAS	138	979	80
Otros			
Pagos del Plan	(423)	(324)	(231)
Transacciones	(27)	(17)	
TOTAL OTROS	(450)	(341)	(231)
BALANCE AL CIERRE	**1.398**	**1.710**	**1.072**
De los que: Con el personal prejubilado	299	449	633
De los que: Indemnizaciones por cese	753	962	229
De los que: Garantías complementarias y convenios especiales	238	181	91
De los que: Premios de antigüedad y otros compromisos	61	60	59
De los que: Otros compromisos procedentes de Barclays Bank	47	58	60

23.3. Provisiones para cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes

La litigiosidad en materia de productos bancarios y financieros es objeto de seguimiento y control exhaustivo para identificar aquellos riesgos que puedan conllevar una salida de recursos de la entidad, realizar las dotaciones oportunas y adoptar las medidas que corresponda en términos de adaptación y mejora de los procedimientos, productos y servicios. 2020 ha venido marcado por unos flujos muy irregulares, condicionados por el efecto que la crisis sanitaria y el Estado de Alarma ocasionaron también en el normal funcionamiento de la Administración de Justicia.

El carácter dinámico de la litigiosidad y la elevada disparidad de criterios judiciales promueve con frecuencia cambios de escenarios, sin perjuicio de lo cual el Grupo tiene establecidos mecanismos de seguimiento para controlar la evolución de las reclamaciones, demandas y distintas sensibilidades judiciales sobre las materias litigiosas que permitan identificar, definir y estimar los riesgos, conforme a la mejor información disponible en cada momento.

En materia de litigios por condiciones generales, generalmente vinculadas a la concesión de préstamos hipotecarios a consumidores (e.g. cláusulas suelo, gastos hipotecarios, vencimiento anticipado, etc.), se mantienen las provisiones necesarias y el Grupo mantiene un constante diálogo con clientes para, caso a caso, explorar acuerdos. Asimismo, CaixaBank lidera la adhesión a sistemas de resolución extrajudicial de controversias promovidos por determinados órganos judiciales que resuelven estas materias –en Barcelona, Palencia, Valladolid o Pamplona-, con el objeto de potenciar soluciones amistosas que eviten mantener litigios con clientes y ayuden a aliviar la carga judicial. Se incluye a continuación un apartado específico sobre el IRPH.

De la misma manera CaixaBank tiene adaptadas sus provisiones al riesgo de demandas en curso derivadas de reclamaciones de cantidad por pagos a cuenta en la compra de vivienda sobre plano, productos bancarios, financieros y de inversión, precio excesivo y anormal de los tipos de interés (véase apartado específico, a continuación), derecho al honor o declaraciones de responsabilidad civil subsidiaria originada por eventuales conductas de personas con vinculación laboral.

Por último, se adopta un criterio de prudencia en la constitución de provisiones por eventuales procedimientos administrativos sancionadores, a los que se da cobertura conforme a los criterios económicos que plantee la concreta administración del procedimiento, sin perjuicio de ejercer plenamente el derecho de defensa en las instancias que proceda con el fin de disminuir o anular la potencial sanción.

A continuación, se detalla el contenido de los apartados principales de este epígrafe, cuyo calendario esperado de salidas de recursos económicos, en caso de producirse, es incierto.

Índice de Referencia de Préstamos Hipotecarios (IRPH)

En relación con el tipo de referencia oficial para las hipotecas en España denominado IRPH, la sentencia hecha pública por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) el 3 de marzo de 2020, y el conjunto de sentencias emitidas por la Sala Primera del Tribunal Supremo (TS) el 6 y 12 noviembre de 2020 aportan claridad al enjuiciamiento de las demandas que cuestionen la falta de transparencia en la comercialización de préstamos hipotecarios que incluyan tal índice.

La conclusión jurídica principal del actual marco judicial y sin perjuicio de su eventual evolución, es la validez de los préstamos hipotecarios que incluyan tal índice.

Por un lado aquellos préstamos hipotecarios donde el IRPH se hubiese incluido en el contexto de Convenios públicos para facilitar el acceso de Viviendas de Protección Oficial (VPO), se entiende por el TS que existió transparencia en la contratación; los elementos principales relativos al cálculo del interés variable fijado en el contrato resultaban fácilmente asequibles, el consumidor se adhirió a un régimen de financiación establecido y regulado en una norma reglamentaria, revisada periódicamente por sucesivos Consejos de Ministros, la cláusula hacía expresa referencia a esta normativa y a estos acuerdos y tanto aquella como estos gozan de la publicidad derivada de su publicación en el BOE.

En aquellos casos no incluidos en el anterior supuesto, deberá examinarse caso a caso la información precontractual y contractual que se hubiere suministrado a los consumidores de los préstamos hipotecarios que incluyan tal índice, para determinar si están o no aquejados de falta de transparencia, dado que no existen medios tasados para probar la transparencia material. En cualquier caso, lo relevante es que la eventual declaración de falta de transparencia requiere para el TS, conforme doctrina reiterada del TJUE, realizar consecutivamente un juicio de abusividad y tal abusividad -por existencia de mala fe y desequilibrio importante- no tiene lugar en estos casos. A juicio del TS, por un lado la buena fe no se vulnera cuando se ofrece un índice oficial, recomendado por el Banco de España desde finales de 1993 como uno de los tipos que podían ser utilizados para las operaciones de crédito hipotecario

y que el Gobierno central y varios Gobiernos autonómicos, a través de diversas disposiciones reglamentarias, tenían establecido el índice IRPH como referencia para la financiación (obtención de préstamos) de la adquisición de viviendas de protección oficial –VPO-. Por otro lado, tampoco existe desequilibrio importante en el momento de contratar, al resultar irrelevante la evolución posterior y no pudiéndose obviar que hipotéticamente, de sustituirse el IRPH Cajas o Bancos por el índice que el TJUE propone como sustitutivo en caso de abusividad y falta de pacto, se aplicaría como índice supletorio legal el IRPH Entidades, que no arroja prácticamente diferencias con el IRPH Cajas o IRPH Bancos.

En conclusión, se clarifica conforme al estado de la jurisprudencia actual la plena validez de la contratación y la ausencia de riesgo sobre la eventual salida de recursos con motivo de una eventual declaración de falta de transparencia.

Sin perjuicio de lo anterior, el Juzgado de Primera Instancia nº 38 de Barcelona ha solicitado nueva petición de decisiones prejudiciales ante el TJUE consecuencia de su sentencia de fecha de 3 de marzo de 2020, en el asunto C-125/18, lo que cabe enmarcar en el carácter dinámico de la litigiosidad aludido en la introducción, que será objeto de particular seguimiento.

A 31 de diciembre de 2020, el importe total de préstamos hipotecarios al corriente de pago indexados a IRPH con personas físicas es de aproximadamente 5.328 millones de euros (la mayoría de ellos, pero no todos, con consumidores). El Grupo, en concordancia con la actualidad y razonabilidad jurídica de lo expresado, así como la mejor información disponible hasta el momento, no mantiene provisiones por este concepto.

Litigación vinculada a contratos de crédito al consumo (tarjetas "revolving") por la aplicación de la Ley de Represión de la Usura de 1908, a raíz de la Sentencia del Tribunal Supremo, de fecha 04.03.2020

El TS dictó una sentencia con relevancia sectorial en los contratos de tarjetas revolving y/o con pago aplazado. La resolución determina i) que las tarjetas revolving son un mercado específico dentro de las facilidades de crédito, ii) que el Banco de España publica un tipo de interés de referencia específico de este producto en su Boletín Estadístico, que es el que debe de servir de referencia para determinar cuál es el "interés normal del dinero", iii) que "el tipo medio de interés de las operaciones de crédito mediante tarjetas de crédito y revolving de las estadísticas del Banco de España (…) era algo superior al 20%" y iv) que una TAE como la analizada en el caso concreto, entre el 26,82%/27,24%, es un tipo "manifiestamente desproporcionado", lo que conlleva la nulidad del contrato y la devolución de los intereses pagados. Esta sentencia, a diferencia de la anterior sobre esta materia donde se utilizaba la regla supra duplum para delimitar el precio desproporcionado -i.e. superar en el doble del interés medio ordinario- no proporciona en esta ocasión criterios específicos o precisión que permitan determinar con seguridad jurídica qué superación o distancia del "interés normal del dinero" puede llegar a conllevar la nulidad del contrato. Esta circunstancia es probable que siga propiciando una significativa litigiosidad y un conjunto de criterios judiciales muy dispares cuya concreta afectación no es determinable en la actualidad y que será objeto de seguimiento y gestión específica.

Adicionalmente, CaixaBank y su filial emisora de tarjetas, CaixaBank Payments and Consumer, recibieron una acción colectiva formulada por una Asociación de Consumidores y Usuarios (ASUFIN) que ha sido desestimada parcialmente por el Juzgado de lo Mercantil nº 4 de Valencia el 30 de diciembre de 2020. En primer lugar, el proceso quedó reducido a una acción de eventual cesación de condiciones generales; se desestimó, en contra de la Asociación de Consumidores y a favor de CaixaBank, la posibilidad de reclamar devolución de cantidades. Más adelante, la sentencia reafirma esta situación, desestima íntegramente la demanda contra CaixaBank y únicamente solicita a CaixaBank Payments and Consumer la cesación de la cláusula de vencimiento anticipado, desestimando todo el resto de peticiones sobre falta de transparencia en el funcionamiento de las tarjetas, los métodos de cálculo de los intereses, el derecho de compensación de deudas o el cambio de condiciones en contratos de duración indefinida. La Sentencia no ha adquirido firmeza a fecha de hoy.

De acuerdo con la mejor información disponible hasta el momento, el epígrafe de «Restantes Provisiones» incluye la estimación, de las obligaciones presentes que pudieran derivarse de procedimientos judiciales, incluidos los relativos a tarjetas *revolving* y/o con pagos aplazados, cuya ocurrencia se ha considerado como probable.

En todo caso, los desembolsos que finalmente pudieran ser necesarios dependerán de los términos concretos de las sentencias a las tenga que hacer frente el Grupo, y/o el número de demandas que sean atendidas, entre otros. Dada la naturaleza de estas obligaciones, el calendario esperado de salidas de recursos económicos, en caso de producirse, es incierto y, conforme a la mejor información disponible a fecha de hoy, se estima que las responsabilidades que pudieran derivarse de dichos procedimientos no tendrán, en conjunto, un efecto significativo adverso en los negocios, la situación financiera ni en los resultados de sus operaciones.

Investigación en curso en Juzgados de Instrucción Central nº2 (DDPP 16/18)

En abril de 2018 la Fiscalía Anticorrupción inició acciones frente a CaixaBank, el ex responsable de Cumplimiento Normativo de la Entidad y 11 empleados por unos hechos que, eventualmente, puedan ser considerados constitutivos de un delito de blanqueo de

capitales, principalmente por la actividad llevada a cabo en 10 oficinas de CaixaBank por presuntos miembros de determinadas organizaciones compuestas por personas de nacionalidad china que, presuntamente, habrían defraudado cantidades a la Hacienda Pública durante los años 2011 a 2015. El procedimiento se halla en fase de instrucción, y tanto CaixaBank como sus asesores legales no consideran como probable la materialización del riesgo vinculado a este procedimiento penal. El potencial impacto que pudiera surgir, en su caso, derivado de los hechos descritos no tiene a fecha de hoy la consideración de material, aunque CaixaBank está expuesta a riesgo reputacional por la tramitación de este procedimiento.

Investigación en curso en Juzgado de Instrucción Central nº5 (DDPP 67/18)

Consecuencia de una acusación particular están resultando investigadas un conjunto de operaciones corporativas acaecidas en 2015 y 2016, junto con una operación de activo manifestada por la acusación, pero inexistente (nunca concedida). Sin perjuicio del daño reputacional que se desprende de una investigación judicial, no se estima como probable la afectación o materialización de un riesgo patrimonial vinculado a este procedimiento penal.

Procedimientos del Fondo de Resolución Portugués (FRP)

Con fecha 3 de agosto de 2014, el Banco de Portugal aplicó un procedimiento de resolución a Banco Espírito Santo, SA (BES) mediante transferencia de sus activos netos y bajo gestión a Novo Banco, SA (Novo Banco). En el marco de este procedimiento, el FRP realizó una ampliación de capital en Novo Banco por importe de 4.900 millones de euros, pasando a ser el único accionista. La ampliación se financió mediante préstamos al FRP por importe de 4.600 millones de euros, de los cuales 3.900 millones de euros concedidos por el Estado Portugués y 700 millones de euros concedidos de manera sindicada por las entidades financieras portuguesas, entre las cuales BPI con 116 millones de euros.

Con fecha 19 de diciembre de 2015, el Banco de Portugal inició un procedimiento de resolución de Banco Internacional do Funchal (Banif) que culminó con i) la venta parcial de sus activos por 150 millones de euros a Banco Santander Totta, SA; y ii) la aportación del resto de sus activos netos no vendidos a Oitante, SA. La resolución se financió mediante emisión de deuda de 746 millones de euros con la garantía del FRP y del Estado Portugués en última instancia. La operación contó asimismo con la garantía última del Estado Portugués de 2.255 millones de euros para cubrir contingencias futuras.

Para el reembolso de las obligaciones con Estado Portugués (en forma de préstamos y garantías) del FRP en relación con las medidas de resolución adoptadas, el FRP dispone de los instrumentos ordinarios aportados mediante las distintas contribuciones del sector bancario. En esta línea, se han modificado las condiciones de los préstamos al FRP para alinearlas al cobro de las mencionadas contribuciones, sin que se prevea la necesidad de recurrir a contribuciones adicionales del sector bancario.

En 2017, el Banco de Portugal seleccionó a Lone Star para concluir la operación de venta de Novo Banco, tras la que el FRP mantendría el 25% del capital social y se establecerían determinados mecanismos de capitalización contingente por parte de los accionistas. Para cubrir el riesgo contingente, el FRP cuenta con los medios financieros que disponga el Estado Portugués cuyo reembolso, en su caso, repercutiría en el esfuerzo contributivo del sector bancario.

A la fecha actual, no es posible estimar los posibles efectos para el Fondo de Resolución derivados de: i) la venta de participación en Novo Banco; ii) la aplicación del principio de que ningún acreedor de entidad de crédito bajo resolución puede asumir una pérdida mayor de la que habría supuesto si esa entidad hubiera entrado en liquidación; iii) la garantía otorgada a los bonos emitidos por el Oitante y iv) otros pasivos que se concluye que deben ser asumidos por el FRP.

No obstante la posibilidad prevista en la legislación aplicable para la recaudación de contribuciones especiales, dada la renegociación de los términos de los préstamos otorgados al FRP, entre los que se incluye BPI, y a los anuncios públicos realizados por el FRP y por la Oficina del Ministro de Finanzas de Portugal que declara que esta posibilidad no se utilizará, las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2020 reflejan la expectativa de los Administradores de que el Banco no tendrá que hacer contribuciones especiales ni ningún otro tipo de contribuciones extraordinarias para financiar las medidas de resolución aplicadas a BES y Banif o cualquier otro pasivo contingente o pasivo asumido por el FRP.

Cualquier cambio a este respecto puede tener implicaciones relevantes para los estados financieros del Grupo.

Provisiones para impuestos

La composición del saldo de este epígrafe de los balances es la siguiente:

DETALLE DE PROVISIONES PARA IMPUESTOS

(Millones de euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Actas de la Inspección de Tributos de los ejercicios 2004 a 2006	0	33	33
Actas de la Inspección de Tributos de los ejercicios 2007 a 2009	11	12	12
Actas de la Inspección de Tributos de los ejercicios 2010 a 2012	13	13	13
Actas de la Inspección de Tributos de los ejercicios 2013 a 2015	7	0	0
Impuesto sobre Depósitos	18	18	18
Otros	175	206	209
TOTAL	**224**	**282**	**285**

Los principales procedimientos tributarios que, al cierre del ejercicio 2020, se encuentran en curso son los siguientes:

- Durante el presente ejercicio han finalizado las actuaciones de comprobación de los ejercicios 2013 a 2015, cuyos impactos estaban debidamente provisionados. Las actas de conformidad han sido satisfechas durante el ejercicio y las actas de disconformidad del Impuesto sobre Sociedades y del Impuesto sobre el Valor Añadido están pendientes de resolución por parte del Inspector Jefe.
- Durante el ejercicio 2017, las actuaciones de comprobación de los ejercicios 2010 a 2012 finalizaron sin impacto relevante. Las actas de disconformidad del Impuesto sobre Sociedades están recurridas ante la Audiencia Nacional y las actas de disconformidad del Impuesto sobre el Valor Añadido han sido objeto de reclamación económico-administrativa ante el Tribunal Económico-Administrativo Central.
- Durante el ejercicio 2011, la Inspección de Tributos inició la comprobación de "la Caixa" en relación con los ejercicios 2007 a 2009 para los principales impuestos aplicables y finalizaron en el ejercicio 2013. Las actas de disconformidad están recurridas ante el Tribunal Supremo pendientes de ejecución.
- Durante el ejercicio 2008, la Inspección de Tributos inició la comprobación de "la Caixa" en relación con los ejercicios 2004 a 2006 para los principales impuestos aplicables y finalizaron en el ejercicio 2010. Las actas de disconformidad estaban recurridas ante el Tribunal Supremo y han sido ejecutadas en el presente ejercicio.

El Grupo tiene constituidas provisiones para la cobertura de los riesgos máximos que puedan derivarse de las actas firmadas en disconformidad relativas al Impuesto sobre Sociedades y al Impuesto sobre el Valor Añadido.

23.4. Provisión por compromisos y garantías concedidos

En este capítulo se registran las provisiones por riesgo de crédito de las garantías y compromisos contingentes concedidos (Nota 26).

23.5. Resto de provisiones

A continuación, se detalla el contenido de los apartados principales de este epígrafe, cuyo calendario esperado de salidas de recursos económicos, en caso de producirse, es incierto.

Quebrantos por acuerdos no formalizados y otros riesgos

Procedimiento en ejercicio de acción colectiva interpuesta por ADICAE (cláusulas suelo)

El procedimiento judicial en el que se ejercitó una acción colectiva de cesación por la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros (ADICAE) en la aplicación de las cláusulas suelo que existen en determinadas hipotecas de la entidad está actualmente en fase de Casación e Infracción Procesal ante el Tribunal Supremo.

Conforme consta en las cuentas anuales precedentes el riesgo asociado a esta materia se gestionó con una cobertura específica de 625 millones de euros, desarrollándose asimismo un equipo y procedimientos específicos para cumplir con las solicitudes presentadas

al amparo del Real Decreto-Ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de los consumidores en materia de cláusulas suelo.

No ha habido desembolsos significativos vinculados a este procedimiento en 2020.

Con la información disponible, el riesgo derivado por los desembolsos que pudieran producirse por esta litigación está razonablemente cubierto mediante las correspondientes provisiones.

24. Patrimonio neto

24.1. Fondos propios

Capital Social

A continuación, se presenta información seleccionada sobre las magnitudes y naturaleza del capital social:

INFORMACIÓN SOBRE CAPITAL SOCIAL

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Número de acciones suscritas y desembolsadas (unidades) (1)	5.981.438.031	5.981.438.031	5.981.438.031
Valor nominal por acción (euros)	1	1	1
Cotización al cierre del ejercicio (euros)	2,101	2,798	3,164
Capitalización bursátil al cierre del ejercicio, excluida la autocartera (2)	12.558	16.727	18.916

(1) La totalidad de las acciones está representada mediante anotaciones en cuenta, siendo todas simétricas en cuanto a derechos.
(2) Las acciones de CaixaBank están admitidas a cotización en el mercado continuo, formando parte del Ibex-35.

Ganancias acumuladas, Reservas de revalorización y Otras reservas

El detalle de los saldos de estos epígrafes es el siguiente:

DETALLE DE RESERVAS

(Millones de euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Reservas atribuidas a la Sociedad dominante del Grupo CaixaBank	**12.648**	**11.947**	**11.360**
Reserva Legal (1)	1.196	1.196	1.196
Reserva Indisponible financiación a clientes para adquisición de acciones propias	2	2	3
Otras reservas indisponibles (2)	509	509	509
Reserva de Libre disposición	2.620	1.088	1.165
Otras Reservas de consolidación asignadas a la Matriz	8.321	9.152	8.487
Reservas de sociedades consolidadas por el método de integración global	**(5.522)**	**(5.806)**	**(5.789)**
Reservas de sociedades integradas por el método de la participación	**584**	**373**	**224**
TOTAL	**7.710**	**6.514**	**5.795**

(1) Al cierre del ejercicio 2020, la reserva legal alcanza los mínimos requeridos por la Ley de Sociedades de Capital.
(2) Incluye, principalmente, las reservas asociadas a los fondos de comercio de Morgan Stanley, Bankpime y Banca Cívica.

Otros instrumentos de patrimonio neto

El valor de las acciones no entregadas correspondientes a los programas de retribución variable basados en acciones (véase Nota 34) se detalla a continuación:

DETALLE DE OTROS INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO NETO

(Millones de euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Valor de las acciones no entregadas	25	24	19

Valores Propios

El detalle del movimiento del saldo de este epígrafe es el siguiente:

MOVIMIENTO DE AUTOCARTERA
(Millones de euros)

	2020			2019			2018		
	NÚMERO DE ACCIONES PROPIAS	% CAPITAL SOCIAL *	COSTE/ VENTAS	NÚMERO DE ACCIONES PROPIAS	% CAPITAL SOCIAL *	COSTE/ VENTAS	NÚMERO DE ACCIONES PROPIAS	% CAPITAL SOCIAL *	COSTE/ VENTAS
SALDO AL INICIO	**3.121.578**	**0,052%**	**10**	**2.805.039**	**0,047%**	**10**	**3.565.959**	**0,060%**	**12**
Adquisiciones y otros	3.037.319	0,051%	8	2.602.477	0,044%	8	374.732	0,006%	2
Enajenaciones y otros **	(2.104.903)	(0,035%)	(6)	(2.285.938)	(0,038%)	(8)	(1.135.652)	(0,019%)	(4)
SALDO AL CIERRE	**4.053.994**	**0,068%**	**12**	**3.121.578**	**0,052%**	**10**	**2.805.039**	**0,047%**	**10**

(*) Porcentaje calculado sobre el número de acciones totales de CaixaBank al cierre de los respectivos ejercicios.
(**) Los resultados obtenidos por las operaciones con la autocartera en los ejercicios 2020, 2019 y 2018 no son significativos y se han registrado en «Otras Reservas».
(***) A 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018 no se incluyen 7.515 acciones de VidaCaixa, asociadas a Unit-links, registradas en el epígrafe «Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados».

Adicionalmente, el número de acciones propias aceptadas en concepto de garantía de financiaciones concedidas por el Grupo y las acciones propias propiedad de terceros, pero gestionadas por alguna sociedad del Grupo son las siguientes:

CARTERA DE ACCIONES PROPIAS ACEPTADAS EN CONCEPTO DE GARANTIA Y EN PROPIEDAD DE TERCEROS GESTIONADAS
(Millones de acciones / Millones de euros)

	CARTERA DE ACCIONES PROPIAS ACEPTADAS EN CONCEPTO DE GARANTÍA			CARTERA DE ACCIONES PROPIAS PROPIEDAD DE TERCEROS GESTIONADAS POR EL GRUPO		
	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Número de acciones propias	12	13	12	13	12	19
% del capital social (*)	0,201%	0,217%	0,201%	0,217%	0,201%	0,318%
Valor nominal	12	13	12	13	12	19

24.2. Otro resultado global acumulado

El movimiento del epígrafe se recoge en el estado de ingresos y gastos reconocidos.

24.3. Intereses minoritarios

A continuación, se relacionan las empresas dependientes del Grupo en las que algún accionista minoritario participa en una proporción igual o superior al 10%:

EMPRESAS DEPENDIENTES CON ACCIONISTAS MINORITARIOS CON PARTICIPACIÓN MAYOR DEL 10%
(Porcentaje)

		PARTICIPACIÓN DEL ACCIONISTA MINORITARIO		
SOCIEDAD DEPENDIENTE	ACCIONISTAS MINORITARIOS	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Inversiones Inmobiliarias Teguise Resort	Metrópolis Inmobiliarias y Restauraciones	40%	40%	40%
Grupo Riberebro Integral	Inversiones Cuevas Villoslada Hermanos			10%
	Hermanos Ayensa Ambrosi			10%
	Otras personas físicas		20%	20%
Coia Financiera Naval	Construcciones Navales P. Freire	21%	21%	21%
El Abra Financiera Naval	Astilleros Zamakona	21%	21%	21%
Caixabank Electronic Money	Erste Group Bank		10%	10%
Telefonica Consumer Finance	Telefonica	50%	50%	50%

25. Situación fiscal

25.1. Consolidación fiscal

El grupo de consolidación fiscal del Impuesto sobre Sociedades incluye a CaixaBank, como sociedad dominante, y como dependientes a aquellas entidades españolas del grupo mercantil que cumplen los requisitos exigidos al efecto por la normativa, incluyendo a la Fundación Bancaria "la Caixa" y CriteriaCaixa. El resto de las sociedades del grupo mercantil presentan sus declaraciones de acuerdo con la normativa fiscal aplicable. Asimismo, CaixaBank y algunas de sus entidades dependientes forman parte del grupo de consolidación fiscal del IVA desde el ejercicio 2008, siendo CaixaBank la entidad dominante.

25.2. Ejercicios sujetos a inspección fiscal

Con fecha 24 de julio de 2018 la Administración Tributaria española comunicó a CaixaBank el inicio de un procedimiento inspector en relación con los principales impuestos que le son de aplicación de los ejercicios 2013 a 2015, ambos inclusive, que ha finalizado en el presente ejercicio, sin impacto relevante. Las actas de disconformidad, que están pendientes de resolución por el Inspector Jefe, están debidamente provisionadas por importe de 7 millones de euros.

De acuerdo con lo anterior, CaixaBank tiene abiertos a Inspección los ejercicios 2016 y siguientes de los principales impuestos que le son de aplicación, y BPI los ejercicios 2017 y siguientes de los principales impuestos que le son de aplicación.

Como consecuencia de las diferentes interpretaciones posibles que puedan darse a la normativa fiscal aplicable a las operaciones realizadas por entidades financieras, pueden existir determinados pasivos fiscales de carácter contingente que no son susceptibles de cuantificación objetiva. La Dirección del Grupo estima que las provisiones existentes en el epígrafe «Provisiones – Cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes» de los balances son suficientes para la cobertura de los citados pasivos contingentes.

25.3. Conciliación del resultado contable y fiscal

La conciliación del resultado contable y fiscal del Grupo se presenta a continuación:

CONCILIACION DE LOS RESULTADOS CONTABLE Y FISCAL
(Millones de euros)

	2020	2019	2018
Resultado antes de impuestos (A)	**1.600**	**2.077**	**2.807**
Ajustes al resultado	**(451)**	**(581)**	**(960)**
Rendimientos de instrumentos de capital (1)	(144)	(156)	(134)
Resultado de entidades valoradas por el método de la participación (1)	(307)	(425)	(826)
Resultado con tributación	**1.149**	**1.496**	**1.847**
Cuota del impuesto (Resultado con tributación * tipo impositivo)	**(345)**	**(449)**	**(554)**
Ajustes a la cuota:	**115**	**74**	**(165)**
Variaciones en la tributación de ventas y resultados de cartera	172	22	(155)
Variaciones en las provisiones de cartera sin efecto fiscal y otros gastos no deducibles	(93)	0	(55)
Cancelación activos y pasivos por impuestos diferidos		51	(1)
Reconocimiento de activos y pasivos por impuestos diferidos		(13)	63
Efecto en el gasto del impuesto de las jurisdicciones con tipo fiscal diferente (2)	5	11	7
Efecto fiscal de las emisiones	43	40	0
Retención dividendos extranjeros y otros	(12)	(37)	(24)
Impuesto sobre beneficios (B)	**(219)**	**(369)**	**(712)**
Impuesto sobre beneficios del ejercicio (ingreso/(gasto))	(230)	(374)	(719)
Tipo efectivo (3)	20,0%	25,0%	38,9%
Ajustes impuesto sobre beneficios (2018/2017/ 2016)	11	5	7
GANANCIAS O PÉRDIDAS DESPUÉS DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS (A) + (B)	**1.381**	**1.708**	**2.095**

(1) Ingresos en su mayoría exentos de tributación por haber tributado en origen.

(2) Los ingresos y gastos de CaixaBank tributan, prácticamente en su totalidad, al tipo general del 30% en el Impuesto sobre Sociedades en cuanto a los negocios en España y en torno al 27% para los negocios en Portugal.
(3) El tipo efectivo se calcula como el ratio entre el Impuesto sobre beneficios del ejercicio y el resultado con tributación.

25.4. Activos y pasivos fiscales diferidos

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

MOVIMIENTO DE ACTIVOS FISCALES DIFERIDOS

(Millones de euros)

	31-12-2017	1ª APLICACIÓN NIIF 9	REGULARIZA-CIONES	ALTAS	BAJAS	31-12-2018	REGULARIZA-CIONES	ALTAS	BAJAS	31-12-2019	REGULARI-ZACIONES	ALTAS	BAJAS	31-12-2020
Aportaciones a planes de pensiones	**583**		18		(7)	**594**			(19)	**575**	32	13		**620**
Provisión para insolvencias	**4.245**	(8)	(24)		(88)	**4.125**			(11)	**4.114**	(70)		(15)	**4.029**
Provisión para insolvencias (NIIF 9)	**0**	251			(84)	**167**	(62)		(52)	**53**			(53)	**0**
Fondos para compromisos por prejubilaciones	**27**				(9)	**18**			(8)	**10**			(6)	**4**
Provisión de inmuebles adjudicados	**1.035**		11		(102)	**944**			(2)	**942**	(96)		(3)	**843**
Comisiones de inversiones crediticias	**8**		(1)			**7**			(2)	**5**			(1)	**4**
Deducciones pendientes de aplicación	**1.063**		(139)			**924**	20		(34)	**910**	(165)			**745**
Bases imponibles negativas	**1.591**		54			**1.645**	19		(16)	**1.648**	(18)			**1.630**
Activos valorados a valor razonable con cambios en patrimonio neto	**56**			48		**104**			(8)	**96**			(9)	**87**
Otros surgidos en combinaciones de negocio	**195**		2		(54)	**143**			(51)	**92**			(32)	**60**
Otros *	**1.402**		30	145	(207)	**1.370**	(17)	140	(102)	**1.391**	37	494	(150)	**1.772**
TOTAL	**10.205**	**243**	**(49)**	**193**	**(551)**	**10.041**	**(40)**	**140**	**(305)**	**9.836**	**-280**	**507**	**(269)**	**9.794**
De los que: monetizables	5.890					5.681				5.641				5.496

MOVIMIENTO DE PASIVOS FISCALES DIFERIDOS

(Millones de euros)

	31-12-2017	1ª APLICACIÓN NIIF 9	REGULARIZA-CIONES	ALTAS	BAJAS	31-12-2018	REGULARIZA-CIONES	ALTAS	BAJAS	31-12-2019	REGULARIZA-CIONES	ALTAS	BAJAS	31-12-2020
Actualización de inmuebles 1ª aplicación NIIF	**236**		(4)		(17)	**215**			(13)	**202**	(2)		(5)	**195**
Activos valorados a valor razonable con cambios en patrimonio neto	**192**				(116)	**76**		136		**212**		45		**257**
Activos intangibles de combinaciones de negocios	**43**				(10)	**33**			(20)	**13**			(3)	**10**
Provisiones matemáticas	**204**					**204**				**204**		3		**207**
Otros surgidos en combinaciones de negocio	**280**		4		(51)	**233**			(32)	**201**			(46)	**155**
Otros *	**267**			87		**354**	15	4	(147)	**226**		4	(45)	**185**
TOTAL	**1.222**	**0**	**0**	**87**	**(194)**	**1.115**	**15**	**140**	**(212)**	**1.058**	**(2)**	**52**	**(99)**	**1.009**

(*) Incluye, entre otros, eliminaciones por operaciones intragrupo, los correspondientes a los distintos fondos de provisión constituidos y otros ajustes por diferencias entre la normativa contable y fiscal.

El Grupo no tiene activos fiscales diferidos relevantes no reconocidos en balance.

Con carácter semestral, el Grupo realiza, en colaboración con un experto independiente, un ejercicio de evaluación de la recuperabilidad de los activos fiscales reconocidos en balance sobre la base de un presupuesto consistente en el horizonte de 6 años con las proyecciones de resultados utilizadas para la estimación del valor recuperable de la UGE Bancaria (véase Nota 19) y proyectado, en adelante, aplicando un margen de intereses sobre activos totales medios (NIM) sostenible y coste del riesgo (CoR) normalizado del 1,30% y 0,39%, respectivamente.

A continuación, se detalla la naturaleza de los activos por impuestos diferidos segregados por su jurisdicción de origen:

NATURALEZA DE LOS ACTIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS RECONOCIDOS EN BALANCE - 31-12-2020
(Millones de euros)

	DIFERENCIAS TEMPORARIAS	*DE LOS QUE: MONETIZABLES **	BASES IMPONIBLES NEGATIVAS	DEDUCCIONES PENDIENTES DE APLICAR
España	7.172	5.386	1.589	745
Portugal	247	110	41	
TOTAL	**7.419**	***5.496***	**1.630**	**745**

(*) Corresponden a diferencias temporarias monetizables con derecho a conversión en un crédito contra la Hacienda Pública.

El Grupo estima que los activos por impuestos diferidos registrados surgidos por créditos por bases imponibles negativas, deducciones y las diferencias temporarias no monetizables correspondientes a la jurisdicción española se habrán recuperado en un periodo máximo de 15 años.

La Sociedad realiza análisis de sensibilidad sobre las hipótesis clave de proyección de los flujos del modelo de recuperabilidad (véase Nota 19) sin que se desprendan de ello variaciones significativas en el plazo estimado en el escenario base.

Los ejercicios de evaluación de la recuperabilidad de los activos fiscales que vienen realizándose desde el ejercicio 2014 están reforzados por los ejercicios de *backtesting*, los cuales arrojan un comportamiento estable.

A la vista de los factores de riesgo existentes (véase Nota 3) y la reducida desviación con respecto a las estimaciones que se ha utilizado para la elaboración de los presupuestos, los Administradores consideran que, a pesar de las limitaciones para la aplicación de diferencias temporarias monetizables, bases imponibles negativas y deducciones pendientes, la recuperación de todos los créditos fiscales activados sigue siendo probable con beneficios fiscales futuros.

25.5. Otros

En el Anexo 4 se recogen las deducciones por reinversión de beneficios, de acuerdo con el artículo 42 del Texto Refundido de la Ley del Impuesto sobre Sociedades.

26. Garantías y compromisos contingentes concedidos

A continuación, se detalla la composición del capítulo «Garantías y compromisos contingentes concedidos», incluido en la pro-memoria:

DETALLE DE EXPOSICIONES Y COBERTURAS SOBRE GARANTIAS Y COMPROMISOS CONTINGENTES - 31-12-2020
(Millones de euros)

	EXPOSICIÓN FUERA DE BALANCE			COBERTURA		
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Garantías financieras concedidas	5.902	294	164	(7)	(9)	(64)
Compromisos de préstamo concedidos	75.400	2.772	327	(43)	(11)	(5)
Otros compromisos concedidos	19.486	553	168	(7)	(10)	(37)

DETALLE DE EXPOSICIONES Y COBERTURAS SOBRE GARANTIAS Y COMPROMISOS CONTINGENTES - 31-12-2019
(Millones de euros)

	EXPOSICIÓN FUERA DE BALANCE			COBERTURA		
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Garantías financieras concedidas	5.574	190	218	(7)	(4)	(77)
Compromisos de préstamo concedidos	68.702	2.216	214	(27)	(4)	(31)
Otros compromisos concedidos	20.577	473	176	(12)	(8)	(50)

DETALLE DE EXPOSICIONES Y COBERTURAS SOBRE GARANTIAS Y COMPROMISOS CONTINGENTES - 31-12-2018
(Millones de euros)

	EXPOSICIÓN FUERA DE BALANCE			COBERTURA		
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Garantías financieras concedidas	5.329	182	224	(38)	(24)	(135)
Compromisos de préstamo concedidos	62.004	1.691	258	(24)	(2)	(18)
Otros compromisos concedidos	18.596	502	241	(7)	(1)	(106)

El Grupo sólo deberá satisfacer el importe de los riesgos contingentes si la contraparte avalada incumple sus obligaciones. Se estima que la mayoría de estos riesgos llegarán a su vencimiento sin ser satisfechos.

En relación a los compromisos contingentes, el Grupo tiene el compromiso de proveer de fondos a clientes por disponibles en líneas de crédito y otros compromisos, en el momento en que le sea solicitado y sujeto al cumplimiento de determinadas condiciones por parte de las contrapartes. Se estima que una parte importante de los mismos vencerán antes de su disposición, bien porque no serán solicitados por los clientes o bien porque no se cumplirán las condiciones necesarias para su disposición.

A continuación, se detalla la composición del capítulo «Compromisos de préstamo concedidos», incluido en la pro-memoria de los balances:

COMPROMISOS DE PRESTAMOS CONCEDIDOS
(Millones de euros)

	31-12-2020		31-12-2019		31-12-2018	
	DISPONIBLE	LÍMITES	DISPONIBLE	LÍMITES	DISPONIBLE	LÍMITES
Disponible por terceros						
Entidades de crédito	103	943	213	244	93	232
Administraciones públicas	4.390	6.890	3.729	4.711	1.960	2.608
Otros sectores	74.006	103.697	67.190	121.994	61.900	117.820
TOTAL	**78.499**	**111.530**	**71.132**	**126.949**	**63.953**	**120.660**
De los que: de disponibilidad condicionada	3.839		3.751		4.098	

27. Otra información significativa

27.1. Operaciones por cuenta de terceros

A continuación, se presenta el detalle de los recursos fuera de balance por cuenta de terceros:

DETALLE DE RECURSOS DE CLIENTES
(Millones de euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Activos bajo gestión	106.643	102.316	93.951
Fondos de inversión, carteras y SICAV´s	71.315	68.584	64.541
Fondos de pensiones	35.328	33.732	29.410
Otros *	5.115	4.698	5.108
TOTAL	**111.758**	**107.014**	**99.059**

(*) Incluye, entre otros, recursos transitorios asociados a transferencias y recaudación, así como otros recursos distribuidos por CaixaBank y Banco BPI.

27.2. Activos financieros transferidos

El Grupo ha transformado parte de su cartera de préstamos y créditos homogéneos en títulos de renta fija a través de la transferencia de los activos a diferentes fondos de titulización creados con esta finalidad. De acuerdo con lo regulado por la normativa vigente, las titulizaciones en que no se haya producido una transferencia sustancial del riesgo no podrán darse de baja del balance.

A continuación, se presentan los saldos clasificados en el epígrafe de «Activos financieros a coste amortizado» correspondiente a los importes pendientes de amortizar de los créditos titulizados:

DETALLE DE ACTIVOS TITULIZADOS
(Millones de euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Activos hipotecarios titulizados	**21.929**	**24.054**	**26.738**
Otros activos titulizados	**10.151**	**7.687**	**10.753**
Préstamos a empresas	5.372	4.648	7.772
Leasing	1.045	1.535	241
Préstamos al consumo	3.733	1.503	2.738
Resto	1	1	2
TOTAL	**32.080**	**31.741**	**37.491**

A continuación, se detallan las diferentes titulizaciones efectuadas, con los importes pendientes de amortizar y los importes correspondientes a mejoras de crédito concedidas a los fondos de titulización:

TITULIZACION DE ACTIVOS - EMISIONES SOBRE ACTIVOS TITULIZADOS MANTENIDOS EN BALANCE

(Millones de euros)

FECHA DE EMISIÓN		ADQUIRIDO POR:	EXPOSICIÓN INICIAL TITULIZADA	ACTIVO TITULIZADO			BONOS DE TITULIZACIÓN RECOMPRADOS			MEJORAS DE CRÉDITO		
				2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Junio	2003	AyT Génova Hipotecario II, FTH	800	0	82	98	0	29	34	0	8	8
Julio	2003	AyT Génova Hipotecario III, FTH	800	75	91	108	29	35	42	8	8	8
Febrero	2004	AyT Hipotecario Mixto, FTA	140	0	16	18	0	0	0	0	8	8
Marzo	2004	AyT Génova Hipotecario IV, FTH	800	87	106	125	15	13	20	8	8	8
Junio	2004	AyT Hipotecario Mixto II, FTA	160	0	0	0	0	1	1	0	2	2
Noviembre	2004	TDA 22 Mixto, FTH	120	25	28	31	12	14	17	2	2	2
Junio	2005	AyT Hipotecario Mixto IV, FTA	200	23	28	34	11	18	15	1	1	1
Junio	2005	AyT Génova Hipotecario VI, FTH	700	104	124	144	66	78	91	5	5	5
Noviembre	2005	AyT Génova Hipotecario VII, FTH	1.400	250	294	339	101	119	137	8	8	9
Noviembre	2005	Douro Mortgages nº 1	1.500	0	0	257	0	0	148	0	0	0
Diciembre	2005	Valencia Hipotecario 2, FTH	940	114	135	159	35	41	31	5	5	5
Junio	2006	AyT Génova Hipotecario VIII, FTH	2.100	365	428	493	198	232	267	9	9	9
Julio	2006	FonCaixa FTGENCAT 4, FTA	600	0	61	72	0	19	20	0	5	5
Julio	2006	AyT Hipotecario Mixto V, FTA	318	55	64	72	39	46	55	2	2	2
Septiembre	2006	Douro Mortgages nº 2	1.500	0	0	367	0	0	283	0	0	0
Noviembre	2006	Valencia Hipotecario 3, FTA	901	176	201	230	62	70	81	5	5	5
Noviembre	2006	AyT Génova Hipotecario IX, FTH	1.000	242	279	317	93	107	121	5	6	7
Junio	2007	AyT Génova Hipotecario X, FTH	1.050	270	314	356	272	316	357	10	10	11
Julio	2007	Douro Mortgages nº 3	1.500	0	0	568	0	0	516	0	0	0
Noviembre	2007	FonCaixa FTGENCAT 5, FTA	1.000	158	181	211	38	38	38	27	27	27
Diciembre	2007	AyT Génova Hipotecario XI, FTH	1.200	330	383	429	335	388	435	34	37	39
Julio	2008	FonCaixa FTGENCAT 6, FTA	750	117	134	155	23	23	23	19	19	19
Julio	2008	AyT Génova Hipotecario XII, FTH	800	243	273	307	243	273	306	30	30	30
Abril	2009	Bancaja BVA-VPO 1, FTA	55	0	12	16	0	16	19	0	3	3
Diciembre	2010	AyT Goya Hipotecario III, FTA	4.000	1.608	1.787	1.984	1.605	1.781	1.980	160	178	200
Febrero	2011	Douro SME Series 2	3.472	0	0	3.348	0	0	3.348	0	0	0
Abril	2011	AyT Goya Hipotecario IV, FTA	1.300	526	583	648	539	596	662	62	66	66
Diciembre	2011	AyT Goya Hipotecario V, FTA	1.400	578	649	728	599	670	748	63	72	76
Marzo	2013	FonCaixa Leasings 2, FTA	1.217	0	0	241	0	0	243	0	0	112
Febrero	2016	CaixaBank RMBS 1, FT	14.200	10.126	10.919	11.800	10.121	10.944	11.846	568	568	568
Junio	2016	CaixaBank Consumo 2, FT	1.300	228	324	488	239	350	534	52	52	52
Noviembre	2016	CaixaBank Pymes 8, FT	2.250	656	899	1.242	700	973	1.343	71	84	93
Marzo	2017	CaixaBank RMBS 2, FT	2.720	2.088	2.256	2.419	2.121	2.294	2.459	129	129	130
Julio	2017	CaixaBank Consumo 3, FT	2.450	609	911	1.408	613	931	1.457	27	42	99
Noviembre	2017	CaixaBank Pymes 9, FT	1.850	675	977	1.375	690	1.007	1.413	31	44	85
Diciembre	2017	CaixaBank RMBS 3, FT	2.550	1.946	2.122	2.325	1.950	2.135	2.344	80	88	115
Mayo	2018	CaixaBank Consumo 4, FT	1.700	483	835	1.347	546	944	1.494	25	43	69
Noviembre	2018	CaixaBank Pymes 10, FT	3.325	1.682	2.322	3.232	1.826	2.525	3.325	79	159	159
Junio	2019	CaixaBank Leasings 3, FT	1.830	1.045	1.535	0	1.078	1.581	0	59	90	0
Noviembre	2019	CaixaBank Pymes 11, FT	2.450	1.793	2.388	0	1.920	2.451	0	116	116	0
Junio	2020	CaixaBank Consumo 5, FT	3.550	2.920	0	0	3.550	0	0	178	0	0
Noviembre	2020	CaixaBank Pymes 12, FT	2.550	2.483	0	0	2.550	0	0	128	0	0
TOTAL			**74.448**	**32.080**	**31.741**	**37.491**	**32.219**	**31.058**	**36.253**	**2.006**	**1.939**	**2.037**

Los importes pendientes de amortizar de las titulizaciones dadas de baja de balance no son significativos.

Los bonos de titulización colocados en mercado se registran en el epígrafe «Pasivos financieros a coste amortizado – Valores representativos de deuda emitidos» de los balances adjuntos y se corresponde con la diferencia entre el valor en libros de los titulizados y el valor en libros de los bonos recomprados.

Por otro lado, el Grupo mantiene las siguientes operaciones de titulización sintética mediante la cual se transfiere parcialmente el riesgo de crédito de un conjunto de acreditados clasificados en el epígrafe «Activos financieros a coste amortizado -Préstamos y anticipos» del balance:

OPERACIONES DE TITULIZACIÓN SINTÉTICA
(Millones de euros)

FECHA EMISIÓN	FONDO	EXPOSICIÓN INICIAL TITULIZADA	VALOR EN LIBROS TITULIZADO		
			31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Febrero 2016	Gaudí I	2.025	65	356	920
Agosto 2018	Gaudí II	2.025	1.509	2.019	2.025
Abril 2019	Gaudí III	1.282	1.277	1.281	
TOTAL		**5.332**	**2.851**	**3.656**	**2.945**

La cesión del riesgo de crédito se articula como una garantía financiera y no tiene la consideración de transferencia sustancial de riesgos y beneficios, motivo por cual las exposiciones subyacentes se mantienen reconocidas en balance.

27.3. Depósitos de valores y servicios de inversión

A continuación, se detallan, en función de su naturaleza, los valores depositados en el Grupo por terceros:

VALORES DEPOSITADOS POR TERCEROS
(Millones de euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Anotaciones en cuenta	**178.841**	**175.527**	**159.416**
Valores anotados en el registro central del mercado	150.013	146.615	130.939
Instrumentos de patrimonio. Cotizados	59.211	60.935	54.137
Instrumentos de patrimonio. No cotizados	3.289	2.971	3.383
Valores representativos de deuda. Cotizados	87.468	80.535	67.657
Valores representativos de deuda. No Cotizados	45	2.174	5.762
Valores registrados en la propia Entidad	0	6	6
Valores representativos de deuda. Cotizados	0	0	0
Valores representativos de deuda. No cotizados		6	6
Valores confiados a otras entidades depositarias	28.828	28.906	28.471
Instrumentos de patrimonio. Cotizados	652	1.268	1.047
Instrumentos de patrimonio. No cotizados	14.581	12.569	11.178
Valores representativos de deuda. Cotizados	12.306	13.791	11.643
Valores representativos de deuda. No cotizados	1.289	1.278	4.603
Títulos físicos	**3.396**	**3.538**	**3.212**
En poder de la Entidad	3.072	3.018	3.174
Instrumentos de patrimonio	3.055	3.001	3.174
Valores representativos de deuda	17	17	0
Confiados a otras entidades	324	520	38
Instrumentos de patrimonio	324	520	38
Otros instrumentos financieros	69.350	**72.397**	**77.941**
TOTAL	**251.587**	**251.462**	**240.569**

27.4. Activos financieros dados de baja del balance por causa de su deterioro

A continuación, se muestra el resumen de los movimientos en las partidas dadas de baja del balance por considerarse remota su recuperación. Estos activos financieros figuran registrados como «Activos en suspenso» en cuentas de orden complementarias a los balances:

MOVIMIENTO DE ACTIVOS FALLIDOS
(Millones de euros)

	2020	2019	2018
SALDO AL INICIO DEL EJERCICIO	13.911	14.639	15.823
Altas:	**1.307**	**1.937**	**1.953**
Bajas:	**1.749**	**2.665**	**3.137**
Por recuperación en efectivo del principal (Nota 36)	450	784	455
Por recuperación en efectivo de los productos vencidos y no cobrados	0	23	36
Por enajenación de fallidos **	967	635	1.843
Por condonación, prescripción y otras causas	332	1.223	803
SALDO AL FINAL DEL EJERCICIO	13.469	13.911	14.639
Del que: intereses devengados sobre deuda fallida *	4.222	4.112	4.463

(*) Incluye, básicamente, intereses devengados por los activos financieros en el momento de su baja del balance.
(**) Corresponde a las operaciones de venta de activos dudosos y fallidos realizadas e incluye los intereses asociados a estas carteras.

28. Ingresos por intereses

El desglose del saldo de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

DETALLE DE INGRESOS POR INTERESES
(Millones de euros)

	2020	2019	2018
Entidades de crédito	**35**	**47**	**31**
Valores representativos de deuda	**1.950**	**2.101**	**1.993**
Activos financieros mantenidos para negociar	0	7	13
Activos financieros obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	2	5	5
Activos financieros valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	1.812	1.966	1.856
Activos financieros a coste amortizado	136	123	119
Préstamos y anticipos a la clientela y otros productos financieros	**4.534**	**4.808**	**4.762**
Administraciones públicas	65	75	97
Créditos y efectos comerciales	150	175	176
Deudores con garantía hipotecaria	1.778	1.921	2.018
Préstamos personales	2.109	2.089	1.910
Cuentas de crédito	323	434	428
Resto	109	114	133
Rectificación de ingresos por operaciones de cobertura	**(129)**	**(28)**	**5**
Ingresos por intereses de pasivos	**374**	**127**	**155**
TOTAL	**6.764**	**7.055**	**6.946**
De los que: intereses de exposiciones en stage 3	152	196	293

A continuación, se presenta el tipo de interés efectivo medio de las distintas categorías de activos financieros calculados sobre los saldos netos medios (excluidas las rectificaciones):

RENDIMIENTO MEDIO DEL ACTIVO
(Porcentaje)

	2020	2019	2018
Depósitos en bancos centrales	0,00%	0,00%	0,00%
Activos financieros mantenidos para negociar - Valores representativos de deuda	0,02%	0,39%	0,64%
Activos financieros obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados - Valores representativos de deuda	6,23%	4,46%	3,61%
Activos financieros valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global / Activos disponibles para la venta - Valores representativos de deuda	2,33%	2,61%	2,71%
Activos financieros a coste amortizado			
Depósitos en entidades de crédito	0,78%	1,07%	0,64%
Crédito a la clientela	2,02%	2,25%	2,28%
Valores representativos de deuda	0,56%	0,68%	0,70%

29. Gastos por intereses

El desglose del saldo de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

DETALLE DE GASTOS POR INTERESES
(Millones de euros)

	2020	2019	2018
Bancos centrales	(15)	(48)	(39)
Entidades de crédito	(49)	(98)	(70)
Depósitos de la clientela y otras cargas financieras	(262)	(303)	(350)
Valores representativos de deuda emitidos (excluidos los pasivos subordinados) *	(571)	(616)	(686)
Rectificación de gastos por operaciones de cobertura	471	511	552
Gastos financieros de productos de seguros	(1.280)	(1.426)	(1.319)
Gastos por intereses de activos	(133)	(97)	(91)
Intereses por pasivos por arrendamientos (Nota 1.4 y 22.4)	(19)	(20)	
Otros	(6)	(7)	(36)
TOTAL	**(1.864)**	**(2.104)**	**(2.039)**

(*) Excluidos los intereses de las participaciones preferentes computables como Additional Tier 1 (con cargo en fondos propios)

A continuación, se presenta el tipo de interés efectivo medio de las distintas categorías de pasivos financieros calculados sobre los saldos netos medios (excluidas las rectificaciones):

RENDIMIENTO MEDIO DEL PASIVO
(Porcentaje)

	2020	2019	2018
Depósitos de bancos centrales	0,04%	0,21%	0,13%
Depósitos de entidades de crédito	0,37%	0,86%	0,54%
Depósitos de la clientela	0,10%	0,13%	0,16%
Valores representativos de deuda emitidos (excluidos los pasivos subordinados)	1,62%	1,93%	2,26%
Pasivos subordinados	1,71%	1,75%	2,45%

30. Ingresos por dividendos

El desglose del saldo de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

INGRESOS POR DIVIDENDOS
(Millones de euros)

	2020	2019	2018
Telefónica	100	104	104
Resto	47	59	42
TOTAL	**147**	**163**	**146**

31. Comisiones

El desglose del saldo de estos capítulos de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

DETALLE DE INGRESOS POR COMISIONES
(Millones de euros)

	2020	2019	2018
Riesgos contingentes	161	162	156
Disponibilidad de créditos	70	51	50
Cambio de divisas y billetes extranjeros	99	94	97
Servicio de cobros y pagos	934	1.023	1.028
de las que: tarjetas de crédito y débito	*423*	*506*	*529*
Servicio de valores	102	81	96
Comercialización de productos financieros no bancarios	1.164	1.120	1.121
Otras comisiones	381	409	350
TOTAL	**2.911**	**2.940**	**2.898**

DETALLE DE GASTOS POR COMISIONES
(Millones de euros)

	2020	2019	2018
Cedidas a otras entidades y corresponsales	(105)	(99)	(104)
de las que: operaciones con tarjetas y cajeros	*(89)*	*(88)*	*(97)*
Operaciones con valores	(25)	(25)	(24)
Otras comisiones	(205)	(218)	(187)
TOTAL	**(335)**	**(342)**	**(315)**

32. Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros

El desglose del saldo de estos capítulos de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

DETALLE DE GANANCIAS O PERDIDAS POR ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS
(Millones de euros)

	2020	2019	2018
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados (neto)	**187**	**240**	**126**
Activos financieros a coste amortizado / Préstamos y partidas a cobrar	114	2	(25)
Valores representativos de deuda	114	2	1
Préstamos y anticipos			(26)
Pasivos financieros a coste amortizado (Nota 15)			102
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global / Activos financieros disponibles para la venta	73	235	48
Valores representativos de deuda	73	235	48
Otros		3	1
Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar (neto)	**127**	**139**	**40**
Instrumentos de patrimonio	(79)	29	(29)
Valores representativos de deuda	7		(1)
Derivados financieros	199	110	70
Ganancias o pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados (neto)	**(24)**	**(74)**	**61**
Instrumentos de patrimonio (Nota 12)	(14)	(7)	66
Valores representativos de deuda	(5)	(54)	(5)
Préstamos y anticipos	(5)	(13)	
Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas (neto)	**(3)**	**45**	**39**
Ineficacias coberturas de valor razonable	(3)		2
Valoración de los derivados de cobertura (Nota 15)	4	292	(442)
Valoración de los elementos cubiertos (Nota 15)	(7)	(292)	444
Resto		45	37
TOTAL	**287**	**350**	**266**

33. Otros Ingresos y otros gastos de explotación e ingresos y gastos de activos y pasivos afectos al negocio asegurador o reaseguros

El desglose del saldo de estos capítulos de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

DETALLE DE OTROS INGRESOS DE EXPLOTACION
(Millones de euros)

	2020	2019	2018
Ingresos de las inversiones inmobiliarias y otras rentas	92	119	142
Ventas e ingresos por prestación de servicios no financieros	261	289	297
Otros Ingresos	296	247	189
TOTAL	**649**	**655**	**628**

DETALLE DE OTRAS CARGAS DE EXPLOTACION
(Millones de euros)

	2020	2019	2018
Contribución al Fondo de Garantía de Depósitos / Fondo de Resolución Nacional	(355)	(345)	(325)
Gastos explotación inversiones inmobiliarias y otras *	(114)	(127)	(320)
Variación de existencias y otros gastos de la actividad no financiera	(233)	(249)	(263)
Gastos asociados a reguladores y supervisores	(14)	(14)	(12)
Otros conceptos	(289)	(306)	(232)
TOTAL	**(1.005)**	**(1.041)**	**(1.152)**

(*) Incluye los gastos relacionados con las inversiones inmobiliarias en régimen de alquiler.

DETALLE DE INGRESOS Y GASTOS DE ACTIVOS Y PASIVOS AFECTOS AL NEGOCIO ASEGURADOR O REASEGURO
(Millones de euros)

	2020	2019	2018
Ingresos			
Primas de seguros y reaseguros cobradas *	1.058	952	987
Ingresos por reaseguros	49	(68)	(48)
TOTAL	**1.107**	**884**	**939**
Gastos			
Prestaciones pagadas y otros gastos relacionados con la actividad aseguradora *	(411)	(61)	(107)
Dotaciones netas a provisiones técnicas *	(40)	(242)	(261)
Primas de seguros y reaseguros pagadas	(58)	(25)	(20)
TOTAL	**(509)**	**(328)**	**(388)**

(*) Deducida la parte correspondiente a gasto financiero.

34. Gastos de personal

El desglose del saldo de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

DETALLE DE GASTOS DE PERSONAL
(Millones de euros)

	2020	2019	2018
Sueldos y salarios	(2.088)	(2.207)	(2.187)
Seguridad Social	(504)	(517)	(482)
Aportaciones a planes de pensiones (ahorro y riesgo) *	(156)	(145)	(139)
Dotaciones a planes de prestación definida	2	3	3
Otros gastos de personal	(95)	(1.090)	(153)
De los que: Acuerdo laboral 8-5-2019 (Nota 23.2)		*(978)*	
TOTAL	**(2.841)**	**(3.956)**	**(2.958)**

(*) Incluye primas pagadas

El gasto registrado en el apartado «Dotaciones a planes de aportación definida» incluye, fundamentalmente, las aportaciones obligatorias establecidas que se realizan para dar cobertura a los compromisos de jubilación, invalidez y defunción de los empleados en activo. Para la cobertura de jubilación, CaixaBank realiza una aportación mensual equivalente a un porcentaje sobre los conceptos salariales pensionables, que va del 0% al 8,5% en función de la antigüedad en la Entidad u otras condiciones pactadas.

La partida «Otros gastos de personal» incluye, entre otros, los conceptos de formación, ayuda de estudios, indemnizaciones y otros beneficios a corto plazo. Adicionalmente, en este epígrafe se registra el coste de los planes de remuneraciones basados en instrumentos de capital, registrados con contrapartida en el epígrafe «Fondos propios – Otros elementos de patrimonio neto» de los balances adjuntos, neto del correspondiente efecto fiscal.

A continuación, se recogen los importes devengados de los planes de remuneración basados en acciones:

REMUNERACIONES BASADAS EN ACCIONES
(Millones de euros)

	2020 ***	2019	2018
Remuneración variable formato bonus - Consejero Ejecutivo, Alta Dirección y otros miembros del colectivo identificado **	7	9	8
Remuneración variable del Plan de Incentivos a Largo Plazo (ILP) vinculados al PE 2015-2018 *			2
Remuneración variable del Plan de Incentivos Anual Consolidable vinculados al PE 2019-2021 **		3	
TOTAL	**7**	**12**	**10**
Beneficiarios afectos al Plan de Incentivos Anual Consolidable (personas) **:		90	

(*) Con respecto al Incentivo a Largo Plazo (ILP) vinculado al PE 2015-2018, el número máximo estimado de Beneficiarios del Plan autorizados ascendía a 80 personas.
(**) El Consejero Delegado y los miembros del Comité de Dirección han decidido renunciar a su retribución variable de 2020, tanto en lo que respecta a Bonus anual, como a su participación en el segundo ciclo del Plan de Incentivos a Largo Plazo de 2020 (véase Nota 1.8). Igualmente se ha acordado no proponer la concesión de acciones para este segundo ciclo del Plan de Incentivos a Largo Plazo para los otros 78 directivos incluidos en dicho plan.
(***) La referencia para el cálculo de las acciones equivalentes a la remuneración variable basada en instrumentos de patrimonio neto se determina tal y como se describe en los correspondientes acuerdos aprobados en la Junta General de Accionistas de cada año. La valoración para la remuneración variable en formato bonus para el resto del Colectivo Identificado es el precio medio aritmético redondeado al tercer decimal de los precios de cierre de la acción de CaixaBank de las sesiones bursátiles correspondientes del 1 al 15 de febrero de 2021.

A continuación, se presenta la composición de la plantilla, en términos medios, por categorías profesionales y género:

PLANTILLA MEDIA *
(Número de empleados)

	2020			2019			2018		
	HOMBRES	MUJERES	*DE LOS QUE: CON DISCAPACIDAD ≥ 33%*	HOMBRES	MUJERES	*DE LOS QUE: CON DISCAPACIDAD ≥ 33%*	HOMBRES	MUJERES	*DE LOS QUE: CON DISCAPACIDAD ≥ 33%*
Directivos	3.321	2.113	24	3.716	2.366	*26*	3.769	2.216	*0*
Mandos intermedios	3.317	3.637	43	3.454	4.035	*32*	3.262	3.939	*29*
Gestores	9.565	13.664	295	9.650	13.376	*285*	10.365	13.765	*312*
TOTAL	**16.203**	**19.414**	***362***	**16.820**	**19.777**	***343***	**17.396**	**19.920**	***341***

(*) La distribución por categorías profesionales y género puntual no difiere significativamente de la plantilla media.

35. Otros gastos de administración

El desglose del saldo de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

DETALLE DE OTROS GASTOS DE ADMINISTRACION
(Millones de euros)

	2020	2019	2018
Tecnología y sistemas	(444)	(435)	(373)
Publicidad *	(168)	(190)	(174)
Inmuebles e instalaciones	(113)	(114)	(115)
Alquileres **	(37)	(44)	(185)
Comunicaciones	(72)	(71)	(70)
Servicios administrativos subcontratados	(57)	(86)	(109)
Tributos	(38)	(38)	(40)
Servicio de vigilancia y traslado de fondos	(31)	(34)	(33)
Gastos de representación y desplazamiento del personal	(24)	(55)	(57)
Impresos y material de oficina	(20)	(16)	(12)
Informes técnicos	(58)	(58)	(56)
Gastos judiciales y de letrados	(15)	(16)	(15)
Órganos de Gobierno y Control	(10)	(10)	(10)
Otros gastos	(111)	(81)	(47)
TOTAL	**(1.198)**	**(1.248)**	**(1.296)**

* Incluye publicidad en medios, patrocinios, promociones y otros gastos comerciales.
** El importe de los alquileres a corto plazo en el que no se ha aplicado NIIF 16 es inmaterial.

En el apartado de "Informes técnicos" se incluyen los honorarios y gastos pagados al auditor, sin incluir el IVA correspondiente, según el siguiente detalle:

HONORARIOS DEL AUDITOR EXTERNO *
(Miles de euros)

	2020	2019	2018
Auditor del grupo (PwC **)	**5.865**	**4.974**	**4.862**
Auditoría	4.745	3.817	3.762
Auditoría	3.581	3.285	2.817
Revisión limitada	671	532	945
Otros servicios de auditoría	493		
Otros servicios	1.120	1.157	1.100
Comfort letters emisiones	277	350	179
Informes de procedimientos acordados	840	804	707
Otros trabajos	3	3	214
Otros auditores			**40**
Auditoría			40
TOTAL	**5.865**	**4.974**	**4.902**

(*) Los servicios contratados a nuestros auditores cumplen con los requisitos de independencia recogidos en la Ley de Auditoría de Cuentas y, en ningún caso, incluyen la realización de trabajos incompatibles con la función de auditoría.
(**) PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., con domicilio social en Paseo de la Castellana 259 B, Torre PWC, 28046 Madrid. La Junta General Ordinaria de Accionistas del 6 de abril de 2017, aprobó el nombramiento de PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., como auditor de cuentas del Grupo CaixaBank para los ejercicios 2018 al 2020, siguiendo la recomendación motivada y la preferencia de la Comisión de Auditoría y Control, una vez finalizado el proceso de selección desarrollado con arreglo a los criterios establecidos en el Reglamento 537/2014 del 16 de abril sobre los requisitos específicos para la auditoria legal para entidades de interés público. PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. no ha renunciado ni ha sido apartado de sus funciones como auditor de CAIXABANK durante los ejercicios 2018, 2019 y 2020. Con fecha 22 de mayo de 2021 la JGA aprobó la extensión del nombramiento del auditor actual para el ejercicio 2021.

Información sobre el periodo medio de pago a proveedores

A continuación, se desglosa la información requerida en relación a los pagos realizados y pendientes de pago en la fecha del cierre del balance:

PAGOS REALIZADOS Y PENDIENTES EN LA FECHA DE CIERRE DEL BALANCE
(Millones de euros)

	2020
Total pagos realizados	2.775
Total pagos pendientes	44
TOTAL PAGOS DEL EJERCICIO	**2.819**

PERIODO MEDIO DE PAGO Y RATIOS DE PAGO A PROVEEDORES
(Días)

	2020
Periodo medio de pago a proveedores	21,69
Ratio de operaciones pagadas	19,27
Ratio de operaciones pendientes de pago	21,65

De acuerdo con la Disposición Transitoria Segunda de la Ley 15/2010 de 5 de julio, en la que se recogen las medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales, con carácter general el plazo máximo legal para pagos ente empresas es de 60 días.

36. Deterioro del valor o reversión del deterioro de activos financieros no valorados a valor razonable con cambio en resultados

El desglose del saldo de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias adjunta es el siguiente:

DETALLE DE DETERIORO DEL VALOR O REVERSION DEL DETERIORO DE ACTIVOS FINANCIEROS NO VALORADOS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIO EN RESULTADOS

(Millones de euros)

	2020	2019	2018
Activos financieros a coste amortizado / préstamos y partidas a cobrar	**(1.942)**	**(425)**	**(124)**
Préstamos y anticipos	(1.942)	(425)	(125)
Dotaciones netas (Nota 14)	(1.694)	(410)	(68)
Del que Entidades de Crédito	*(1)*	*(2)*	
Del que Clientela	*(1.693)*	*(408)*	*(68)*
Saneamientos (Nota 27.4)	(698)	(799)	(512)
Activos fallidos recuperados (Nota 27.4)	450	784	455
Valores representativos de deuda (Nota 14)			1
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global / Activos financieros disponibles para la venta	**(1)**		**(2)**
Saneamientos	(1)		(2)
Instrumentos de patrimonio			
Valores representativos de deuda	(1)		(2)
TOTAL	**(1.943)**	**(425)**	**(126)**

37. Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros

El desglose del saldo de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

DETALLE DE DETERIORO DEL VALOR O REVERSIÓN DEL DETERIORO DEL VALOR DE ACTIVOS NO FINANCIEROS
(Millones de euros)

	2020	2019	2018
Activos tangibles (Nota 18)	**(110)**	**(80)**	**(17)**
Activo material de uso propio	(30)	(35)	(21)
Dotaciones		(3)	(1)
Disponibilidades	5	7	3
Saneamientos	(35)	(39)	(23)
Inversiones inmobiliarias	(80)	(45)	4
Dotaciones	(145)	(111)	(249)
Disponibilidades	65	66	253
Activos intangibles (Nota 19)	**(14)**	**(25)**	**(25)**
Dotaciones		(4)	(5)
Disponibilidades		1	4
Saneamientos	(14)	(22)	(24)
Otros (Nota 20)	**12**	**(1)**	**(7)**
Existencias	(2)		(7)
Dotaciones	(4)	(2)	(18)
Disponibilidades	2	2	11
Resto	14	(1)	
TOTAL	**(112)**	**(106)**	**(49)**

38. Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros

El desglose del saldo de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

DETALLE DE GANANCIAS O PÉRDIDAS AL DAR DE BAJA EN CUENTAS ACTIVOS NO FINANCIEROS
(Millones de euros)

	2020			2019			2018		
	GANANCIA	PÉRDIDA	RESULTADO NETO	GANANCIA	PÉRDIDA	RESULTADO NETO	GANANCIA	PÉRDIDA	RESULTADO NETO
Por venta de activo material	44	(26)	18	85	(36)	49	95	(66)	29
Por venta de participaciones (Nota 16)	7	(1)	6	1	4	5	9	(608)	(599)
Por venta de otros activos *	3	0	3	1	0	1	99	(5)	94
TOTAL	**54**	**(27)**	**27**	**87**	**(32)**	**55**	**203**	**(679)**	**(476)**

(*) Corresponde a resultados por venta de activos inmobiliarios clasificados como Existencias (véase Nota 20).

39. Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como operaciones interrumpidas

El desglose del saldo de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

DETALLE DE GANANCIAS/(PÉRDIDAS) DE ACTIVOS NO CORRIENTES MANTENIDOS PARA LA VENTA
(Millones de euros)

	2020	2019	2018
Pérdidas por deterioro de activos no corrientes en venta (Nota 21)	(107)	(134)	(335)
Beneficio por venta de participaciones (Nota 16)	428		
Beneficio neto por venta de activos no corrientes en venta *	13	18	186
TOTAL	**334**	**(116)**	**(149)**

(*) La totalidad de los importes de ganancias y pérdidas por la venta de activos no corrientes corresponden a inmuebles procedentes de la regularización de créditos, cuyo importe no es significativo a nivel individual.

40. Información sobre el valor razonable

40.1. Valor razonable de los activos y pasivos financieros

Todos los instrumentos financieros se clasifican en uno de los siguientes niveles en función de la metodología empleada en la obtención de su valor razonable:

- Nivel 1: se utiliza el precio que se pagaría por ellos en un mercado organizado, transparente y profundo («el precio de cotización» o «el precio de mercado»). Se incluyen en este nivel, de forma general, los valores representativos de deuda con mercado líquido, los instrumentos de capital cotizados y los derivados negociados en mercados organizados, así como los fondos de inversión.
- Nivel 2: se utilizan técnicas de valoración en las cuales las hipótesis consideradas corresponden a datos de mercado observables directa o indirectamente o precios cotizados en mercados activos.

  Respecto de aquellos instrumentos clasificados en el Nivel 2 para los cuales no existe un precio de mercado, su valor razonable se estima recurriendo a precios cotizados recientes de instrumentos análogos y a modelos de valoración suficientemente contrastados y reconocidos por la comunidad financiera internacional, considerando las peculiaridades específicas del instrumento que debe valorarse y, muy especialmente, los distintos tipos de riesgos asociados al mismo.

- Nivel 3: se utilizan técnicas de valoración en las cuales algunas de las hipótesis significativas no están apoyadas en datos directamente observables en el mercado.

  Para la obtención del valor razonable del resto de instrumentos financieros clasificados en el Nivel 3, para cuya valoración no existen datos observables directamente en el mercado, se utilizan técnicas alternativas, entre las que se cuentan la solicitud de precio a la entidad comercializadora o la utilización de parámetros de mercado correspondientes a instrumentos con un perfil de riesgo asimilable al instrumento objeto de valoración, ajustados con el objetivo de recoger los diferentes riesgos intrínsecos.

El proceso de determinación del valor razonable asegura que los activos y pasivos son valorados adecuadamente. Se ha establecido una estructura de comités en el que se basa el proceso de propuesta y aprobación para la contratación de instrumentos financieros en el mercado:

- Los inputs de mercado y demás parámetros y metodologías de valoración y cuantificación de riesgos, así como los condicionantes del registro de las operaciones y posibles impactos de carácter contable, jurídico o fiscal, son objeto de análisis por parte de las Áreas responsables y de forma previa a la autorización.
- Los aspectos asociados a la valoración de instrumentos derivados e instrumentos de renta fija son responsabilidad de una unidad independiente, organizativamente situada en el Área de Riesgos, quien comunica las decisiones adoptadas al entorno de gestión donde el nuevo producto deba ser objeto de contratación.

Sin menoscabo alguno de su autonomía e independencia en su toma de decisiones respecto al ejercicio de la función de valoración y cuantificación de riesgos, dicho análisis conlleva un proceso de contraste, conciliación y, en la medida de lo posible, consenso con las Áreas de negocio.

A continuación, se presenta el valor razonable de los instrumentos financieros registrados en balance, excluido el negocio asegurador, junto con su desglose por niveles y el valor en libros asociado:

VALOR RAZONABLE DE ACTIVOS FINANCIEROS (AF)

(Millones de euros)

	31-12-2020					31-12-2019					31-12-2018				
	VALOR EN LIBROS	VALOR RAZONABLE				VALOR EN LIBROS	VALOR RAZONABLE				VALOR EN LIBROS	VALOR RAZONABLE			
		TOTAL	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3		TOTAL	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3		TOTAL	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3
AF mantenidos para negociar (Nota 11)	**6.357**	**6.357**	**1.084**	**5.233**	**40**	**7.370**	**7.370**	**1.189**	**6.169**	**12**	**9.810**	**9.810**	**1.119**	**8.682**	**9**
Derivados	5.301	5.301	35	5.231	35	6.194	6.194	27	6.167		8.707	8.707	32	8.675	
Instrumentos de patrimonio	255	255	255			457	457	457			348	348	348		
Valores representativos de deuda	801	801	794	2	5	719	719	705	2	12	755	755	739	7	9
AF no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados (Nota 12)	**317**	**317**	**50**	**3**	**264**	**427**	**427**	**54**	**59**	**314**	**704**	**704**	**223**		**480**
Instrumentos de patrimonio	180	180	50	3	127	198	198	54	2	142	232	232	223		8
Valores representativos de deuda	52	52			52	63	63		57	6	145	145			145
Préstamos y anticipos	85	85			85	166	166			166	327	327			327
AF designados a valor razonable con cambios en resultados						**1**	**1**	**1**							
Valores representativos de deuda						1	1	1							
AF a valor razonable con cambios en otro resultado global (Nota 13)	**19.309**	**19.309**	**18.693**	**44**	**572**	**18.371**	**18.371**	**17.414**	**245**	**712**	**21.888**	**21.888**	**20.871**	**145**	**873**
Instrumentos de patrimonio	1.414	1.415	843		572	2.407	2.407	1.617	78	712	3.565	3.565	2.686	11	868
Valores representativos de deuda	17.895	17.894	17.850	44		15.964	15.964	15.797	167		18.323	18.323	18.185	134	5
AF a coste amortizado (Nota 14)	**267.509**	**289.064**	**17.490**	**3.224**	**268.350**	**244.702**	**264.355**	**11.593**	**1.968**	**250.794**	**242.582**	**259.358**	**11.653**	**638**	**247.067**
Valores representativos de deuda	24.670	25.334	17.278	1.545	6.511	17.389	17.878	11.593	1.968	4.317	17.060	17.295	11.653	638	5.004
Préstamos y anticipos	242.839	263.730	212	1.679	261.839	227.313	246.477			246.477	225.522	242.063			242.063
Derivados - contabilidad de coberturas (Nota 15)	**515**	**515**		**515**		**2.133**	**2.133**		**2.133**		**2.056**	**2.056**		**2.056**	
Activos afectos al negocio asegurador (Nota 17)	**77.110**	**77.111**	**76.716**	**145**	**250**	**72.509**	**72.509**	**71.926**		**583**	**61.463**	**61.463**	**60.277**	**1**	**1.185**
Activos financieros mantenidos para negociar	**545**	**545**	**545**			**1.066**	**1.066**	**1.066**			**945**	**945**	**943**		**2**
Valores representativos de deuda	545	545	545			1.066	1.066	1.066			945	945	943		2
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	**14.705**	**14.705**	**14.575**	**130**		**12.150**	**12.150**	**12.150**			**7.990**	**7.990**	**7.990**		
Instrumentos de patrimonio	9.301	9.301	9.301			7.704	7.704	7.704			5.265	5.265	5.265		
Valores representativos de deuda	5.297	5.297	5.167	130		3.980	3.980	3.980			2.343	2.343	2.343		
Préstamos y anticipos - Entidades de crédito	107	107	107			466	466	466			382	382	382		
Activos financieros disponibles para la venta	**61.643**	**61.643**	**61.595**		**48**	**58.763**	**58.763**	**58.710**		**53**	**51.345**	**51.345**	**51.344**	**1**	
Valores representativos de deuda	61.643	61.643	61.595		48	58.763	58.763	58.710		53	51.345	51.345	51.344	1	
Préstamos y partidas a cobrar	**218**	**218**	**1**	**15**	**202**	**530**	**530**			**530**	**1.183**	**1.183**			**1.183**
Valores representativos de deuda	189	189	1	15	173	350	350			350	655	655			655
Préstamos y anticipos - Entidades de crédito	29	29			29	180	180			180	528	528			528

AF: Activos financieros

VALOR RAZONABLE DE PASIVOS FINANCIEROS

(Millones de euros)

	31-12-2020					31-12-2019					31-12-2018				
	VALOR EN LIBROS	VALOR RAZONABLE				VALOR EN LIBROS	VALOR RAZONABLE				VALOR EN LIBROS	VALOR RAZONABLE			
		TOTAL	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3		TOTAL	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3		TOTAL	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3
Pasivos financieros mantenidos para negociar (Nota 11)	**424**	**424**	**324**	**69**	**30**	**2.338**	**2.338**	**505**	**1.833**		**9.015**	**9.015**	**477**	**8.538**	
Derivados	151	151	51	70	30	**1.867**	**1.867**	**34**	**1.833**		**8.616**	8.616	78	8.538	
Posiciones cortas	273	273	273			**471**	**471**	**471**			**399**	399	399		
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados						**1**	**1**	**1**							
Pasivos financieros a coste amortizado (Nota 22)	**342.403**	**346.835**	**37.210**	**4.291**	**305.334**	**283.975**	**286.577**	**31.589**		**254.988**	**282.460**	**283.017**	**26.941**		**256.076**
Depósitos	300.523	303.431	857	4.291	298.283	241.735	242.664			242.664	247.640	247.458			247.458
Valores representativos de deuda emitidos	35.813	37.554	36.321		1.233	33.648	35.321	31.589		3.732	29.244	29.982	26.941		3.041
Otros pasivos financieros	6.067	5.850	32		5.818	8.592	8.592			8.592	5.576	5.577			5.577
Derivados - contabilidad de coberturas (Nota 15)	**237**	**238**	**1**	**237**		**515**	**515**		**515**		**793**	**793**		**793**	
Pasivos afectos al negocio asegurador	**14.607**	**14.607**	**14.607**			**12.248**	**12.248**	**12.248**			**9.053**	**9.053**	**9.053**		
Contratos designados a valor razonable con cambios en resultados	14.608	14.608	14.608			12.248	12.248	12.248			9.053	9.053	9.053		

Las valoraciones obtenidas por los modelos internos podrían resultar diferentes si se hubieran aplicado otros métodos u otras asunciones en el riesgo de tipo de interés, en los diferenciales de riesgo de crédito, de riesgo de mercado, de riesgo de cambio, o en sus correspondientes correlaciones y volatilidades. No obstante, todo lo anterior, los Administradores del Grupo consideran que los modelos y técnicas aplicados reflejan adecuadamente el valor razonable de los activos y pasivos financieros registrados en el balance, así como de los resultados generados por estos instrumentos financieros.

A continuación, se presentan los principales métodos de valoración, hipótesis e inputs utilizados en la estimación del valor razonable para los niveles 2 y 3 según el tipo de instrumento financiero de que se trate:

Epígrafe	Tipo de instrumentos		Técnicas de valoración	Principales asunciones
Activos y pasivos financieros mantenidos para negociar	Derivados	*Swaps*	Método del Valor Presente	• Curvas de tipo de interés • Correlaciones (renta variable) • Dividendos (renta variable) • Probabilidad de *default* para el cálculo CVA y DVA
		Opciones sobre tipo de cambio	Modelo de *Black-Scholes*, Volatilidad Local Estocástica, Vanna-Volga	
		Opciones sobre tipo de interés	Modelo de *Black* Normal	
		Opciones sobre índices y acciones	Modelo de *Black-Scholes*, Volatilidad local	
		Opciones sobre tasas de inflación	Modelo de *Black* Normal	
		Crédito	Método del Valor Presente e Intensidad de *Default*	
	Valores representativos de deuda		Método del Valor Presente	• Curvas de tipo de interés • Primas de riesgo • Comparables de mercado • Precios observados en mercado
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	**Instrumentos de patrimonio**		Método del Valor Presente	• Curvas de tipo de interés • Primas de riesgo • Comparables de mercado • Precios observados en mercado
	Valores representativos de deuda			
	Préstamos y partidas a cobrar		Método del Valor Presente	• Curvas de tipo de interés • Ratios de cancelación anticipada • Ratios por pérdida de crédito (modelos internos)
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	**Instrumentos de patrimonio**		Método del Valor Presente	• Curvas de tipo de interés • Primas de riesgo de crédito • Comparables de mercado • Precios observados en mercado • *Net Asset Value* • Valor Teórico contable
	Valores representativos de deuda			
Activos financieros a coste amortizado	**Valores representativos de deuda**		Método del Valor Presente	• Curvas de tipo de interés • Primas de riesgo • Comparables de mercado • Precios observados en mercado • *Net Asset Value* • Valor Teórico contable
	Préstamos y partidas a cobrar		Método del Valor Presente	• Curvas de tipo de interés • Ratios de cancelación anticipada • Ratios por pérdida de crédito (modelos internos)
Derivados - contabilidad de coberturas	***Swaps***		Método del Valor Presente	• Curvas de tipo de interés • Correlaciones (renta variable) • Dividendos (renta variable) • Probabilidad de *default* para el cálculo CVA y DVA
	Opciones sobre tipo de interés		Modelo de *Black*	
Pasivos financieros a coste amortizado	**Depósitos**		Método del Valor Presente	• Curvas de tipo de interés • Proyección de depósitos sin vencimiento (modelo interno) • Ratios por pérdida de crédito (modelos internos)
	Valores representativos de deuda emitidos		Método del Valor Presente	• Curvas de tipo de interés • Ratios por pérdida de crédito (modelos internos)

(1) Método del valor presente (valor actual neto): este modelo utiliza los flujos de caja de cada instrumento, que vienen establecidos en los diferentes contratos, y los descuenta para calcular su valor actual.
(2) Comparables de mercado (precios de activos similares): se utilizan precios de instrumentos comparables, índices de referencia o *benchmark* de mercado para calcular el rendimiento desde el precio de entrada o su valoración actual realizando ajustes posteriores para tomar en cuenta las diferencias que puede haber entre el activo valorado y el que se toma como referencia. También se puede asumir que el precio de un instrumento equivale al de otro.
(3) Modelo de Black & Scholes: este modelo postula una distribución log-normal de los precios de los valores de modo que, bajo la medida riesgo neutral, el retorno esperado de los mismos es el tipo de interés libre de riesgo. Bajo esta asunción, el precio de las opciones vanilla se puede calcular analíticamente, de modo que invirtiendo la fórmula BS para una prima cotizada en mercado, se puede obtener la volatilidad del proceso de precio.
(4) Modelo de Black: modelo de Black-Scholes extendido a tipos de interés, precios de futuros, tipo de cambio…
(5) Modelo de volatilidad local: modelo en el cual la volatilidad queda determinado en el tiempo según el nivel de probabilidad de que la opción tenga un valor positivo en su fecha de vencimiento ("*moneyness*"), reproduciendo las denominadas "sonrisas de volatilidad" ("*volatility smiles*") que se observan en mercado. La sonrisa de volatilidad de una opción es la relación empírica que se observa entre su volatilidad implícita y el precio de ejercicio de la misma. Estos modelos son apropiados para las opciones exóticas, que utilizan simulación de Monte Carlo o resolución de ecuaciones diferenciales para su valoración.
(6) Modelo de volatilidad local estocástica: modelo en el cual la volatilidad sigue un proceso estocástico en el tiempo según el nivel de "*moneyness*", reproduciendo las denominadas "sonrisas de volatilidad" ("*volatility smiles*") que se observan en mercado. Estos modelos son apropiados para las opciones exóticas a largo plazo, que utilizan simulación de Monte Carlo o resolución de ecuaciones diferenciales para su valoración.
(7) Modelo Vanna-volga: modelo basado en la construcción de la cartera de réplica local cuyos costes de cobertura de las segundas derivadas, vanna (derivada de la prima respecto la volatilidad y el subyacente) y volga (derivada segunda de la prima respecto la volatilidad), se añaden a los correspondientes precios de Black-Scholes para reproducir las denominadas "sonrisas de volatilidad".
(8) Ratios de cancelación anticipada: ratios de cancelación anticipada calibrados a datos históricos internos
(9) Ratios por pérdida de crédito: ratios basados en estimaciones de pérdida esperada mediante metodología NIIF para Stage 2 basados en modelos internos.
(10) Proyección de depósitos sin vencimiento: modelo para la proyección de las cuentas a la vista la estimación de su vencimiento en base a datos históricos, teniendo en consideración la sensibilidad de la remuneración de las cuentas a la vista a los tipos de interés de mercado y grado de permanencia de los saldos en balance.

Ajustes a la valoración por riesgo de crédito y coste de financiación

Los ajustes por valoración de crédito (*Credit Valuation Adjustment "CVA"*) y los ajustes por valoración de débito (*Debit Valuation Adjustment "DVA")* se incorporan en la valoración de los derivados OTC (*Over The Counter*) consecuencia del riesgo asociado a la exposición crediticia de la contraparte y propio, respectivamente. Adicionalmente, se considera un ajuste del coste de financiación (*Funding Value Adjustment* "FVA") que es un ajuste a la valoración de los derivados de la operativa de clientes no perfectamente colateralizados que recoge los costes de financiación asociados a la liquidez necesaria para su realización.

El cálculo de CVA se realiza teniendo en cuenta la exposición esperada con cada contrapartida en cada plazo futuro, siendo el CVA para una determinada contrapartida igual a la suma del CVA para la totalidad de los plazos. Los ajustes a realizar se calculan mediante la estimación de la exposición (EAD), la probabilidad de incumplimiento (PD) y la severidad (LGD), para todos los productos derivados sobre cualquier subyacente, a nivel de entidad legal con la que el Grupo mantenga exposición. Análogamente, el DVA se calcula como el producto de la exposición esperada negativa por las probabilidades de incumplimiento y multiplicando el resultado por la LGD del Grupo.

Los datos necesarios para el cálculo de la PD así como de la LGD provienen de los mercados de crédito (*Credit Default Swaps*), aplicándose el de la contrapartida para los casos en que éste exista. Para aquellos casos en que dicha información no se encuentra disponible, se desarrolla un ejercicio que considera, entre otros, el sector y rating de la contraparte que permite asignar la probabilidad, así como la severidad, calibradas directamente a mercado o con factores de ajuste a mercado de la probabilidad de quiebra y pérdidas esperadas históricas.

En el caso del FVA, este ajuste comparte parcialmente metodologías con el del CVA/DVA dado que también se basa en la exposición crediticia futura de los derivados, si bien en este caso las exposiciones no se netean por contrapartida sino a nivel agregado a efectos de reconocer la gestión conjunta de la liquidez. Los datos necesarios para el cálculo del coste de fondeo se basan también en cotizaciones tomadas de mercado de sus emisiones y derivados de crédito.

Las variaciones de los ajustes de CVA/FVA y DVA/FVA se reconocen en el capítulo «Ganancias o pérdidas de activos y pasivos financieros mantenidos para negociar (neto)» de la cuenta de pérdidas y ganancias. A continuación, se detallan los movimientos de dichos ajustes:

MOVIMIENTO DE CVA/FVA Y DVA/FVA

(Millones de euros)

	2020		2019		2018	
	CVA/FVA	DVA/FVA	CVA/FVA	DVA/FVA	CVA/FVA	DVA/FVA
SALDO INICIAL	**(86)**	**19**	**(136)**	**31**	**(98)**	**27**
Altas/variaciones de los derivados	(17)	3	50	(12)	(36)	4
Cancelación o vencimiento de los derivados	(1)		(0)		(2)	
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	**(104)**	**22**	**(86)**	**19**	**(136)**	**31**

Traspasos entre niveles

Los traspasos entre niveles de los instrumentos registrados a valor razonable, excluido el negocio asegurador, se detallan a continuación:

TRASPASOS ENTRE NIVELES - 2020

(Millones de euros)

DE:	NIVEL 1		NIVEL 2		NIVEL 3	
A:	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 1	NIVEL 3	NIVEL 1	NIVEL 2
ACTIVOS						
Activos financieros mantenidos para negociar			**1**			
Valores representativos de duda			1			
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global			**66**			
Valores representativos de duda			66			
Activos financieros a coste amortizado	**6**	**4**	**150**	**50**		**2**
Valores representativos de duda	6	4	150	50		2
TOTAL	**6**	**4**	**217**	**50**		**2**

En el ejercicio 2019 y 2018 no se han producido traspasos entre niveles significativos.

Dado el perfil de riesgo del Grupo en relación con su cartera de valores representativos de la deuda valorada a valor razonable (véase Nota 3.4.1), no se estima que la variación de valor razonable atribuible al riesgo de crédito sea significativa.

Movimiento y traspasos de instrumentos financieros en Nivel 3

El movimiento que se ha producido en el saldo del Nivel 3, sobre los instrumentos registrados a valor razonable se detalla a continuación:

MOVIMIENTOS DE INSTRUMENTOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE DE NIVEL 3 - 31-12-2020 **

(Millones de euros)

	AF NO DESTINADOS A NEGOCIACIÓN *- VRD	AF A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN OTRO RESULTADO GLOBAL		ACTIVOS AFECTOS AL NEGOCIO ASEGURADOR
		VRD	INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO	AF DISPONIBLES PARA LA VENTA - VRD
SALDO INICIAL	6		712	53
Reclasificaciones a otros niveles	**52**		**78**	
Utilidades o pérdidas totales	**(6)**		**(77)**	**(1)**
A pérdidas y ganancias	(6)			(1)
A reservas			(69)	
A ajustes de valoración del patrimonio neto			(8)	
Compras			**3**	
Liquidaciones y otros			**(144)**	**(4)**
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	52		572	48
Total de utilidades o pérdidas del periodo para los instrumentos mantenidos al final del periodo	6		77	1

AF: Activos Financieros; VRD: valores representativos de deuda
(*) Valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados
(**) No se han puesto de manifiesto impactos significativos como resultado de los análisis de sensibilidad realizados sobre los instrumentos financieros de nivel 3.

MOVIMIENTOS DE INSTRUMENTOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE DE NIVEL 3 - 31-12-2019 **

(Millones de euros)

	AF NO DESTINADOS A NEGOCIACIÓN *- VRD	AF A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN OTRO RESULTADO GLOBAL		ACTIVOS AFECTOS AL NEGOCIO ASEGURADOR
		VRD	INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO	AF DISPONIBLES PARA LA VENTA - VRD
SALDO INICIAL	145	5	868	0
Reclasificaciones a otros niveles		**(5)**		
Utilidades o pérdidas totales	**(85)**	**0**	**(110)**	**1**
A pérdidas y ganancias	(85)			
A reservas			(27)	1
A ajustes de valoración del patrimonio neto			(83)	
Compras			**1**	**52**
Liquidaciones y otros	**(54)**		**(47)**	
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	6	0	712	53
Total de utilidades o pérdidas del periodo para los instrumentos mantenidos al final del periodo	85	0	110	(1)

AF: Activos Financieros; VRD: valores representativos de deuda
(*) Valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados
(**) No se han puesto de manifiesto impactos significativos como resultado de los análisis de sensibilidad realizados sobre los instrumentos financieros de nivel 3.

MOVIMIENTOS DE INSTRUMENTOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE DE NIVEL 3 - 31-12-2018
(Millones de euros)

	AF NO DESTINADOS A NEGOCIACIÓN *- VRD	AF A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN OTRO RESULTADO GLOBAL		ACTIVOS AFECTOS AL NEGOCIO ASEGURADOR
		VRD	INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO	AF DISPONIBLES PARA LA VENTA - VRD
SALDO INICIAL		86	449	31
Primera aplicación NIIF 9 (Nota 1)	**148**	**(86)**	**52**	
SALDO INICIAL AJUSTADO	148	0	501	31
Reclasificaciones a otros niveles		**5**		
Utilidades o pérdidas totales	**(4)**	**0**	**(122)**	**(1)**
A pérdidas y ganancias	(3)		(21)	
A ajustes de valoración del patrimonio neto	(1)		(101)	(1)
Compras	**7**			**(30)**
Liquidaciones y otros	**(6)**		**489**	
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	145	5	868	0
Total de utilidades o pérdidas del periodo para los instrumentos mantenidos al final del periodo	4	0	122	1

AF: Activos Financieros; VRD: Valores representativos de deuda
(*) Valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados

40.2. Valor razonable de los activos inmobiliarios

En el caso particular de los activos inmobiliarios, su valor razonable corresponde al valor de tasación de mercado del activo en su estado actual realizada por expertos independientes:

- Para los inmuebles con un valor razonable inferior a 300 miles de euros se utilizan tasaciones estadísticas.
- Para los inmuebles procedentes de regularizaciones crediticias con un valor razonable mayor o igual a 300 miles de euros se han solicitado tasaciones de acuerdo con los criterios establecidos por la Orden ECO/805/2003:
  - Para inversiones inmobiliarias se utilizan tasaciones con menos de 2 años de antigüedad
  - Para existencias y activos no corrientes en venta y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta, se utilizan tasaciones con menos de un año de antigüedad.

El valor razonable de los activos inmobiliarios se clasifica, en base a la jerarquía de valor razonable, como Nivel 2.

A continuación, se recoge el valor razonable de los activos inmobiliarios en función de su clasificación contable.

VALOR RAZONABLE DE ACTIVOS INMOBILIARIOS
(Millones de euros)

	2020		2019		2018	
	VALOR EN LIBROS	VALOR RAZONABLE	VALOR EN LIBROS	VALOR RAZONABLE	VALOR EN LIBROS	VALOR RAZONABLE
Activos tangibles – Inversiones inmobiliarias	1.947	2.464	2.298	2.930	2.738	3.468
Otros activos – Existencias	45	45	20	20	15	15
Activos no corrientes en venta y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	991	1.146	1.085	1.253	965	1.114
TOTAL	2.983	3.655	3.403	4.203	3.718	4.597

El Grupo cuenta con una política corporativa que garantiza la competencia profesional y la independencia y objetividad de las agencias de valoración externas, de acuerdo con lo establecido por la normativa, que requiere que las agencias de valoración cumplan con los requisitos de neutralidad y credibilidad al objeto de que el uso de sus estimaciones no menoscabe la fiabilidad de sus valoraciones. Dicha política establece que la totalidad de sociedades y agencias de valoración y tasación con las que el Grupo trabaje

en España estén inscritas en el Registro Oficial del Banco de España y que sus valoraciones se realicen siguiendo la metodología establecida en la Orden ECO/805/2003, de 27 de marzo.

A continuación, se detallan las principales sociedades y agencias con las que ha trabajado el Grupo en España durante el ejercicio:

TASADORAS DE ACTIVOS INMOBILIARIOS - 31-12-2020
(Porcentaje)

	ACTIVOS TANGIBLES - INVERSIONES INMOBILIARIAS	OTROS ACTIVOS - EXISTENCIAS	ACTIVOS NO CORRIENTES EN VENTA
Krata, SA	6%	4%	10%
Tasaciones Inmobiliarias, SA	21%	15%	18%
Sociedad de Tasación, SA	16%	2%	10%
Gesvalt, SA	11%	10%	8%
JLL Valoraciones, SA	6%	12%	6%
CBRE Valuation Advisory, SA	14%	27%	8%
Gloval Valuation, SA	14%	20%	31%
Tecnitasa, SA	2%	1%	2%
UVE Valoraciones, SA	10%	9%	6%
Otros			1%
TOTAL	**100%**	**100%**	**100%**

41. Transacciones con partes vinculadas

El «personal clave de la dirección» de CaixaBank, entendido como aquellas personas que tienen autoridad y responsabilidad para planificar, dirigir y controlar las actividades de la Entidad, directa o indirectamente, está integrado por todos los miembros del Consejo de Administración y la Alta Dirección (equivalente a los miembros del Comité de Dirección) de la Sociedad. Por sus cargos, cada una de las personas que integran este colectivo se considera «parte vinculada».

También se consideran partes vinculadas los familiares cercanos al «personal clave de la dirección», entendidos éstos como aquellos miembros del entorno familiar que podrían ejercer influencia en, o ser influidos por esa persona en sus asuntos con la Entidad, así como aquellas sociedades en las que el personal clave o sus familiares cercanos ejercen control, control conjunto o influencia significativa, o bien cuentan, directa o indirectamente con un poder de voto importante.

De acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento del Consejo de Administración, las operaciones con los consejeros y sus partes vinculadas deberán ser autorizadas por el Consejo de Administración, previo informe de la Comisión de Auditoría y Control, salvo que simultáneamente se cumplan las siguientes tres condiciones: i) que se realicen en virtud de contratos, cuyas condiciones estén estandarizadas y se apliquen en masa a muchos clientes; ii) que se realicen a precios o tarifas establecidos con carácter general por quien actúe como suministrador del bien o servicio del que se trate; y iii) que la cuantía de la operación no supere el uno por ciento (1%) de los ingresos anuales de la sociedad. Asimismo, y sin perjuicio de lo anterior, la concesión de créditos, avales o garantías al «personal clave de la dirección» requiere la autorización expresa del Banco de España.

En el caso de los créditos a los miembros del Consejo de Administración que son empleados de CaixaBank y a la Alta Dirección, la política seguida en la concesión se rige por lo que disponen el convenio del sector de cajas y entidades financieras de ahorro y la normativa laboral interna que lo ha desarrollado. A continuación, se presentan detalles de la financiación concedida al «personal clave de la administración y dirección»:

FINANCIACIÓN VIVA AL PERSONAL CLAVE - ADMINISTRADORES Y ALTA DIRECCIÓN
(Miles de euros)

	2020	2019	2018
Financiación viva	**6.854**	**6.964**	**8.109**
Vencimiento medio (años)	20	21	21
Tipo de interés medio (%)	0,31	0,34	0,29
Financiación concedida durante el ejercicio	**1.764**	**32**	**8**
Vencimiento medio (años)	23	5	0
Tipo de interés medio (%)	0,79	0,65	5,78

El resto de las operaciones activas, pasivas o de prestación de servicios financieros, concertadas por CaixaBank con «personal clave de la dirección», así como a sus partes vinculadas, se han concedido en condiciones de mercado. Por otro lado, ninguna de estas transacciones es de importe significativo. Asimismo no hay evidencia de deterioro ni en el valor de los activos financieros ni de los avales y compromisos contingentes mantenidos con «personal clave de dirección».

A continuación, se detallan los saldos más significativos entre el Grupo CaixaBank y sus partes vinculadas que complementan el resto de los saldos de las notas de esta memoria. Adicionalmente, también se detallan los importes registrados en la cuenta de pérdidas y ganancias como consecuencia de las operaciones realizadas.

SALDOS Y OPERACIONES CON PARTES VINCULADAS

(Millones de euros)

	ACCIONISTA SIGNIFICATIVO (1)			ENTIDADES ASOCIADAS Y MULTIGRUPO			ADMINISTRADORES Y ALTA DIRECCION (2)			OTRAS PARTES VINCULADAS (3)			PLAN DE PENSIONES DE EMPLEADOS		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
ACTIVO															
Créditos sobre entidades de crédito					28										
Préstamos y anticipos	22	26	32	426	462	603	7	7	8	20	20	11	0	0	0
Préstamos hipotecarios	*21*	*25*	*31*			*2*	*7*	*7*	*8*	*9*	*10*	*6*			
Resto	*1*	*1*	*1*	*426*	*462*	*601*				*11*	*10*	*5*			
De los que: corrección de valor				*(1)*	*(2)*										
Valores representativos de deuda	12	8													
TOTAL	**34**	**34**	**32**	**426**	**490**	**603**	**7**	**7**	**8**	**20**	**20**	**11**	**0**	**0**	**0**
PASIVO															
Depósitos de clientes	210	165	339	659	720	431	26	29	39	48	58	97	66	36	36
Valores representativos de deuda emitidos															
TOTAL	**210**	**165**	**339**	**659**	**720**	**431**	**26**	**29**	**39**	**48**	**58**	**97**	**66**	**36**	**36**
PÉRDIDAS Y GANANCIAS															
Ingresos por intereses	1	1	2	11	7	2									
Gastos por intereses															
Ingresos por comisiones		1		239	205	211									
Gastos por comisiones				(13)	(13)										
TOTAL	**1**	**2**	**2**	**237**	**199**	**213**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
OTROS															
Riesgos contingentes		1	2	26	56	25									
Compromisos contingentes			0	475	443	308	3	2	1	3	4	12			
Activos bajo gestión (AUMs) y activos bajo custodia (4)	12.842	14.879	14.552	1.648	1.571	1.700	192	224	210	336	430	458			
TOTAL	**12.842**	**14.880**	**14.554**	**2.149**	**2.070**	**2.033**	**195**	**226**	**211**	**339**	**434**	**470**	**0**	**0**	**0**

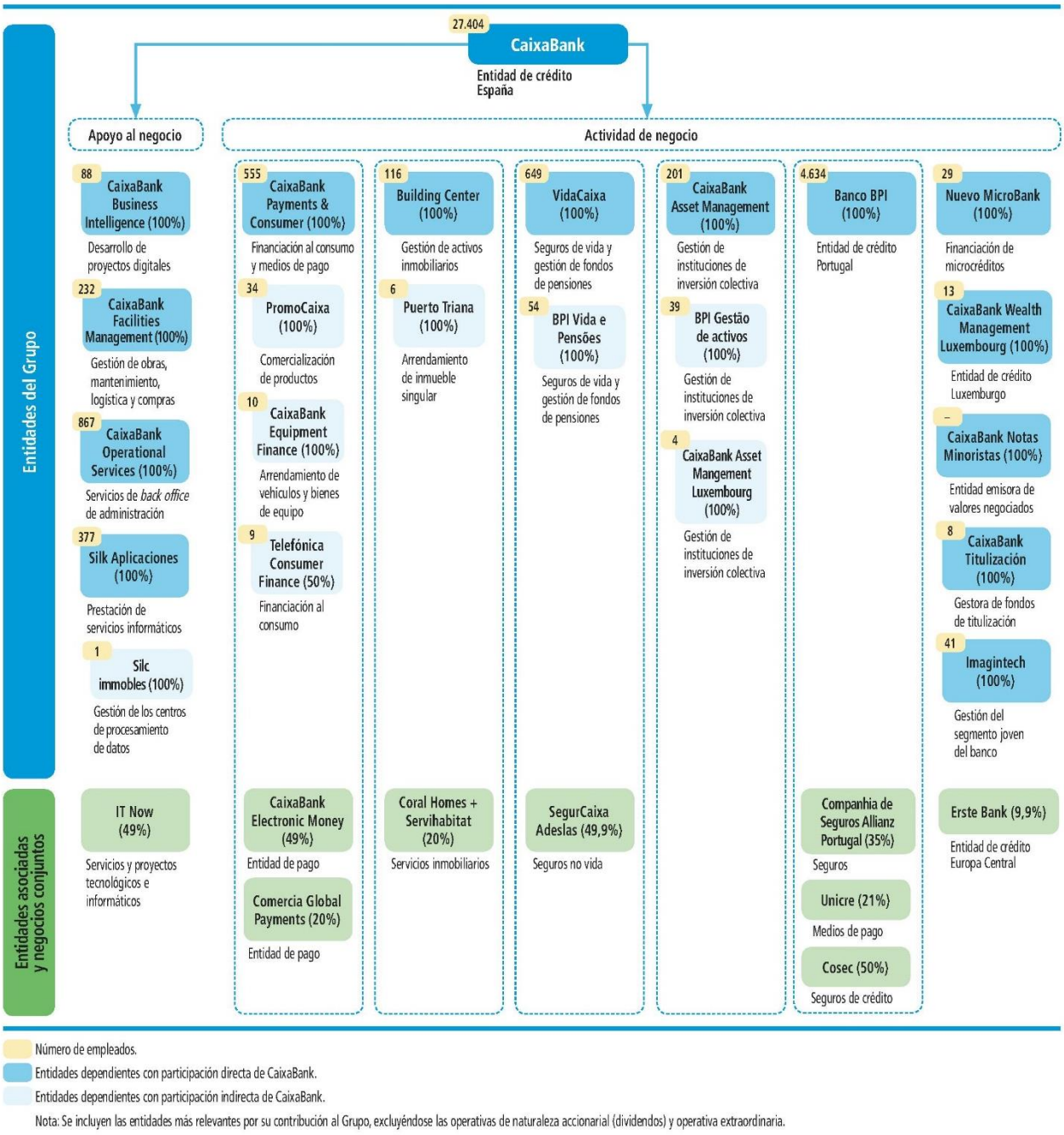
(1) "Accionista significativo" son aquellos accionistas que ostenten la condición de entidad dominante o que ejerzan control conjunto o influencia significativa sobre el Grupo, ésta última en los términos definidos en la NIC 28, independientemente de sus derechos económicos. En este sentido, hacen referencia únicamente a aquellos saldos y operaciones realizadas con la Fundación Bancaria "la Caixa", CriteriaCaixa y sus entidades dependientes. A 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017 la participación de CriteriaCaixa en CaixaBank es del 40%.

(2) Se informa acerca de los Administradores y la Alta Dirección de CaixaBank.

(3) Familiares y entidades vinculadas a miembros de los Consejo de Administración y la Alta Dirección de CaixaBank.

(4) Incluye Instituciones de inversión colectiva, contratos de seguros, fondos de pensiones y depositaría de valores.

A continuación, se detallan las principales empresas dependientes, negocios conjuntos y asociadas, así como la naturaleza de su vinculación.



Sociedades afectas a vinculación	Naturaleza de la vinculación
CaixaBank ↔ FBLC + CriteriaCaixa	CaixaBank presta al Grupo FBLC (incluido CriteriaCaixa) determinados servicios de intermediación financiera, amparados en el Protocolo Interno de Relaciones suscrito por las partes.
CaixaBank ↔ FBLC + CriteriaCaixa; Actividad de negocio; Apoyo al negocio	CaixaBank, S.A. es la matriz del grupo fiscal a efectos del impuesto sobre sociedades en relación a la mayoría de entidades dependientes del grupo consolidable con residencia fiscal en España. El grupo fiscal incorpora a CriteriaCaixa y a la Fundación Bancaria "la Caixa", de acuerdo con la legislación vigente.
CaixaBank ↔ Actividad de negocio; Apoyo al negocio	CaixaBank intermedia total o parcialmente la operativa financiera de las entidades de su grupo consolidable y financia sus actividades. Asimismo, CaixaBank mantiene en cartera emisiones de carácter prudencial de BPI, en el marco de la gestión de la liquidez conjunta del Grupo.
CaixaBank ↔ Actividad de negocio	CaixaBank percibe comisiones de los servicios de sus filiales y asociadas comercializados a través de su red en España.
Banco BPI ↔ BPI Vida e Pensões; BPI Gestão de Activos; Companhia de Seguros Allianz Portugal; Unicre; Cosec	BPI percibe comisiones de comercialización de los servicios comercializados a través de su red en Portugal. Asimismo, intermedia total o parcialmente la operativa financiera de dichas entidades y financia su actividad.
IT Now ↔ Silk Aplicaciones ↔ FBLC + CriteriaCaixa; Actividad de negocio	IT Now (*joint venture* entre el Grupo e IBM) presta a Silk Aplicaciones servicios de desarrollo tecnológico e informático. A su vez, Silk Aplicaciones presta servicios informáticos al Grupo FBLC (incluido CriteriaCaixa) y al resto de filiales del Grupo CaixaBank.
CaixaBank Business Intelligence ↔ CaixaBank	CaixaBank Business Intelligence presta servicios de desarrollo de proyectos digitales.
CaixaBank Operational Services; CaixaBank Facilities Management ↔ FBLC + CriteriaCaixa; CaixaBank; Actividad de negocio; Apoyo al negocio	CaixaBank Operational Services y CaixaBank Facilities Management prestan a las entidades del colectivo identificado, servicios de *backoffice* administrativo y servicios de gestión de obras, mantenimiento, logística y compras, respectivamente.
VidaCaixa ↔ CaixaBank	CaixaBank tiene externalizado en VidaCaixa ciertos compromisos con empleados.
Silc immobles ↔ CaixaBank	Silc immobles mantiene la propiedad y realiza el mantenimiento de los centros de procesamiento de datos, los cuales están arrendados a CaixaBank.
Building Center ↔ CaixaBank; Actividad de negocio; Apoyo al negocio	Building Center es el propietario de inmuebles que se encuentran arrendados a filiales del Grupo y por los que percibe rentas de alquiler. Asimismo, Building Center presta servicios de gestión de determinados activos de CaixaBank por los que percibe una comisión.
Coral Homes + Servihabitat ↔ Building Center ↔ CaixaBank	Servihabitat presta servicios de *servicing* de la cartera inmobiliaria de Building Center. Asimismo, Servihabitat percibe comisiones de comercialización por la venta a través de sus canales de inmuebles propiedad de Building Center y de CaixaBank.

Las operaciones entre empresas del grupo forman parte del tráfico ordinario y se realizan en condiciones de mercado.

Las operaciones más significativas realizadas en los ejercicios 2020, 2019 y 2018 entre las empresas del grupo, adicionales o complementarias a las mencionadas en las anteriores notas de esta memoria, son las siguientes:

- CaixaBank Payments & Consumer:

  El 31 de enero de 2019, el Consejo de Administración de CaixaBank, accionista único tanto de CaixaBank Consumer Finance como de CaixaBank Payments, acordó por unanimidad realizar una reorganización societaria con la finalidad de centralizar la actividad de emisión y gestión de tarjetas, prestación de servicios de pago y crédito al consumo del Grupo CaixaBank.

  La reorganización ha implicado la fusión por absorción de CaixaBank Payments (como entidad absorbida) por parte de CaixaBank Consumer (como entidad absorbente), mediante la transmisión en bloque del patrimonio de la primera en beneficio de la segunda, que adquirió en consecuencia, por sucesión universal, todos los derechos y obligaciones de la Sociedad Absorbida y la extinción sin liquidación de la Sociedad Absorbida.

  La sociedad resultado de esta fusión pasa a denominarse CaixaBank Payments & Consumer E.F.C., E.P., S.A (en adelante, CaixaBank Payments & Consumer). La escritura de fusión se inscribió en el Registro Mercantil de Madrid el 25 de julio de 2019.

  Como consecuencia de esta fusión, se ha realizado la siguiente reordenación del perímetro societario, sin tener ningún impacto en el balance ni en la cuenta de pérdidas y ganancias del Grupo:

  - Promo Caixa, CaixaBank Payments & Consumer suscribió un contrato de compraventa del 100% del capital social de Promo Caixa, titularidad de CaixaBank, por un precio total de 212 millones de euros.
  - Comercia Global Payments, CaixaBank Payments & Consumer suscribió un contrato de compraventa del 49% del capital social de Comercia Global Payments, titularidad de CaixaBank por un precio total de 585 millones de euros.

- En agosto de 2018 se realizó el cierre de la operación, firmada en diciembre de 2017, de la venta del negocio de adquirencia (Terminal Punto de Venta) de Banco BPI a Comercia Global Payments, registrándose un beneficio de 58 millones de euros en el epígrafe «Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros, netas» de la cuenta de resultados consolidada adjunta.

Las operaciones más relevantes de 2020, 2019 y 2018 con el accionista significativo complementarias a las mencionadas en las anteriores notas de esta memoria, son las siguientes:

- A 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018, CriteriaCaixa mantiene derivados con CaixaBank para cubrir los tipos de interés de préstamos bancarios bilaterales, por un valor nominal de 202, 846 y 1.100 millones de euros, respectivamente. A 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018, el valor razonable de dicho derivado asciende a 2, 10 y 13 millones de euros, respectivamente.
- Con fecha 7 de octubre de 2019 se ha formalizado la venta a la Fundación Bancaria "la Caixa" de dos parcelas residenciales y una parcela de equipamientos propiedad de CaixaBank. El precio de venta ha sido de 12,1 millones de euros, generándose un beneficio en la venta de 5,8 millones de euros.

Descripción de las relaciones con CriteriaCaixa y la Fundación Bancaria "la Caixa"

La Fundación Bancaria "la Caixa", CriteriaCaixa y CaixaBank mantienen un Protocolo Interno de Relaciones disponible en la página web de CaixaBank, cuya última modificación fue suscrita en 2018, y que regula los mecanismos y criterios de relación entre CaixaBank y la Fundación Bancaria "la Caixa" y CriteriaCaixa, particularmente en los siguientes ámbitos: i) gestión de las operaciones vinculadas, estableciendo mecanismos para evitar conflictos de interés; y ii) regulación de los flujos de información necesarios para el cumplimiento de las obligaciones de información en materia mercantil y de supervisión.

La última modificación del Protocolo Interno de Relaciones fue consecuencia de la decisión del Consejo de Gobierno del Banco Central Europeo, de 26 de septiembre de 2017, de cesar la supervisión de CriteriaCaixa, siendo el grupo obligado el encabezado por CaixaBank. En consecuencia, CriteriaCaixa dejó de ser considerada una sociedad financiera mixta de cartera al haber cumplido con las condiciones establecidas en por el BCE para la desconsolidación a efectos prudenciales de CriteriaCaixa en CaixaBank.

42. Otros requerimientos de información

42.1. Medio ambiente

No existe riesgo de naturaleza ambiental significativo debido a la actividad del Grupo, y por lo tanto, no es necesario incluir ningún desglose específico en el documento de información medioambiental (Orden del Ministerio de Justicia JUS/471/2017). Adicionalmente, no existen importes significativos en el inmovilizado material en el Grupo que estén afectados por algún aspecto medioambiental.

El Grupo integra el compromiso con el respeto y la protección del entorno en la gestión del negocio, sus proyectos, productos y servicios (véase el correspondiente apartado en el Informe de Gestión adjunto).

En 2020, el Grupo no ha sido objeto de multas o sanciones relevantes relacionadas con el cumplimiento de la normativa ambiental.

42.2. Servicios de atención al cliente

CaixaBank dispone de un Servicio de Atención al Cliente (SAC) encargado de atender y resolver quejas y reclamaciones de clientes. Es un servicio separado de los servicios comerciales y actúa con independencia de criterio y en base a la normativa de protección de la clientela de servicios financieros.

Del análisis pormenorizado de las reclamaciones y, en particular, de los informes emitidos por los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores durante 2020, se han detectado puntos de mejora en las políticas, procedimientos y documentos destinados a la comercialización de productos y servicios de CaixaBank y su Grupo que han dado lugar a la elaboración de 16 propuestas de mejora por parte del Servicio de Atención al Cliente.

El tiempo medio de resolución en 2020 se sitúa en 23 días naturales, siendo en 2019 de 24 días naturales.

RECLAMACIONES RECIBIDAS

(Número de reclamaciones)

	2020	2019	2018
ATENDIDAS POR EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y CONTACT CENTER CLIENTES (CCC)	119.361	75.766	83.124
Servicio de Atención al Cliente (SAC) y Contact Center Clientes (CCC)	119.361	75.722	83.093
Defensor del Cliente (DC) (*)		44	31
QUEJAS Y RECLAMACIONES FORMULADAS POR TELÉFONO	13.533	10.993	11.415
Contact Center Clientes (CCC)	13.533	10.993	11.415
PRESENTADAS ANTE LOS SERVICIOS DE RECLAMACIONES DE LOS SUPERVISORES	1.598	1.322	2.151
Banco de España	1.350	1.116	1.900
Comisión Nacional del Mercado de Valores	82	85	81
Dirección General de Seguros y Planes de Pensiones	166	121	170

El número de informes o resoluciones emitidos por los servicios de atención al cliente y los servicios de reclamaciones de los supervisores, son los siguientes:

INFORMES EMITIDOS POR SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y SERVICIOS DE RECLAMACIÓN DE SUPERVISORES

	SAC Y AC			BANCO DE ESPAÑA			CNMV			DGS		
TIPO DE RESOLUCIÓN	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Favorables al reclamante	54.791	34.811	24.032	179	193	318	22	18	23	15		4
Favorables a la entidad	35.085	25.592	45.502	160	163	187	19	17	20	13	34	22
Allanamientos				232	223	356	6	13	14	-	2	1
Otros (inadmitida/sin pronunciamiento)	19.963	12.107	9.919									
TOTAL	**109.839**	**72.510**	**79.453**	**571**	**579**	**861**	**47**	**48**	**57**	**28**	**36**	**27**

42.3. Oficinas

A continuación se detallan las oficinas del Grupo:

OFICINAS DEL GRUPO

(Número de oficinas)

	2020	2019	2018
España	3.786	4.118	4.608
Extranjero	429	484	502
TOTAL	**4.215**	**4.602**	**5.110**

43. Estados de flujos de efectivo

A continuación se detallan las principales variaciones de flujos de efectivo, correspondiente al ejercicio, segregados según su naturaleza:

- Actividades de explotación (37.562 millones de euros): Principalmente se explica por el incremento de los depósitos tomados del BCE y el aumento del ahorro a la vista en el epígrafe de pasivos financieros a coste amortizado, compensado parcialmente por el flujo generado por el incremento del crédito a la clientela en el epígrafe de activos financieros a coste amortizado.
- Actividades de inversión (484 millones de euros): Incluye el efectivo cobrado en la venta del 29% en el capital social de la empresa Comercia Global Payments, Entidad de Pago, S.L. al Grupo Global Payments por un precio de 493 millones de euros, así como el efecto de los cobros y pagos por venta y adquisición de activos fijos
- Actividades de financiación (-1.540 millones de euros): procede de los flujos de efectivo derivados de las emisiones (3.731 millones de euros) y amortizaciones de instrumentos de deuda o de capital propios (4.736 millones de euros), así como de los dividendos pagados (418 millones de euros) en el ejercicio.

Anexo 1 - Participaciones de CaixaBank en sociedades dependientes del Grupo CaixaBank

(Miles de euros)

DENOMINACIÓN SOCIAL	ACTIVIDAD	DOMICILIO	% PARTICIPACIÓN DIRECTA	% PARTICIPACIÓN TOTAL	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	COSTE DE LA PARTICIPACIÓN DIRECTA (NETO)
Abside Capital SICAV S.A. (*)	SICAVs	Madrid-España	90,96	90,96	1.546	-	-	1.200
Alicante Capital SICAV S.A. (*)	SICAVs	Madrid-España	99,99	99,99	2.555	(786)	(16)	1.278
Aris Rosen, S.A.U.	Servicios	Barcelona-España	100,00	100,00	15	405	(24)	401
Arquitrabe Activos, S.L.	Holding de participaciones	Barcelona-España	100,00	100,00	98.431	463	4.402	98.823
Banco BPI, S.A.	Banca	Portugal	100,00	100,00	1.293.063	2.195.773	87.822	2.060.366
BPI (Suisse), S.A. (2)	Gestión de activos	Suiza	-	100,00	3.000	9.382	2.181	-
BPI Gestão de Activos - Sociedade Gestora de Fundos de Investimento Mobiliário, S.A.	Gestora de instituciones de inversión colectiva	Portugal	-	100,00	2.500	14.509	4.363	-
BPI Vida e Pensões - Companhia de Seguros, S.A.	Seguros de vida y gestión de fondos de pensiones	Portugal	-	100,00	76.000	61.142	3.568	-
BPI, Incorporated (3)	Banca	EEUU	-	100,00	5	854	(5)	-
BuildingCenter, S.A.U.	Tenedora de activos inmobiliarios	Madrid-España	100,00	100,00	2.000.060	(42.352)	(209.600)	2.192.195
Caixa Capital Biomed S.C.R. S.A.	Sociedad de capital riesgo	Barcelona-España	90,91	90,91	1.200	2.188	(61)	2.933
Caixa Capital Fondos Sociedad De Capital Riesgo S.A.	Sociedad de capital riesgo	Madrid-España	100,00	100,00	1.200	14.912	1.832	14.934
Caixa Capital Micro SCR S.A.	Sociedad de capital riesgo	Madrid-España	100,00	100,00	1.200	345	379	1.254
Caixa Capital Tic S.C.R. S.A.	Sociedad de capital riesgo	Barcelona-España	80,65	80,65	1.209	4.058	1.199	4.988
Caixa Corp, S.A.	Tenedora de acciones	Barcelona-España	100,00	100,00	361	351	(0)	585
Caixa Emprendedor XXI, S.A.U.	Fomento de actividades financieras y emprendedoras	Barcelona-España	100,00	100,00	1.007	17.654	(72)	17.954
Caixabank Asset Management Luxembourg, S.A.	Gestora de instituciones de inversión colectiva	Luxemburgo	-	100,00	150	3.738	199	-
CaixaBank Asset Management, SGIIC, S.A.U. (4)	Gestora de instituciones de inversión colectiva	Madrid-España	100,00	100,00	86.310	(48.945)	92.907	111.351
CaixaBank Brasil Escritório de Representaçao Ltda. (1)	Oficina de representación	Brasil	100,00	100,00	1.200	2.338	285	345
Caixabank Business Intelligence, S.A.U.	Desarrollo de proyectos digitales	Barcelona-España	100,00	100,00	100	1.199	318	1.200
CaixaBank Equipment Finance, S.A.U.	Arrendamiento de vehículos y bienes de equipo	Madrid-España	-	100,00	10.518	38.927	2.245	-
CaixaBank Facilities Management, S.A.	Gestión de obras, mantenimiento, logística y compras	Barcelona-España	100,00	100,00	1.803	1.871	849	2.053
Caixabank NEX, S.A.U.	Gestión de canales electrónicos	Valencia-España	100,00	100,00	13.670	9.911	4.089	21.144
CaixaBank Notas Minoristas, S.A.U.	Financiera	Madrid-España	100,00	100,00	60	1.607	48	4.478
Caixabank Operational Services, S.A.	Servicios especializados de backoffice de administración	Barcelona-España	100,00	100,00	1.803	19.517	2.055	9.579
Caixabank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.	Financiación al consumo	Madrid-España	100,00	100,00	135.156	1.072.559	385.590	1.571.634
Caixabank Titulizacion S.G.F.T., S.A.	Gestora de fondos de titulización	Madrid-España	100,00	100,00	1.503	459	3.342	6.423
CaixaBank Wealth Management Luxembourg, S.A.	Banca	Luxemburgo	100,00	100,00	11.826	24.953	(6.733)	30.725
Cestainmob, S.L.	Explotación de bienes muebles e inmuebles	Barcelona-España	-	100,00	120	510	(1)	-
Coia Financiera Naval, S.L.	Prestación servicios financieros y de intermediación en el sector naval	Madrid-España	76,00	76,00	3	7	52	2

PARTICIPACIONES DE CAIXABANK EN SOCIEDADES DEPENDIENTES DEL GRUPO CAIXABANK

(Miles de euros)

(2 /2)

DENOMINACIÓN SOCIAL	ACTIVIDAD	DOMICILIO	% PARTICIPACIÓN DIRECTA	% PARTICIPACIÓN TOTAL	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	COSTE DE LA PARTICIPACIÓN DIRECTA (NETO)
Corporación Hipotecaria Mutual, E.F.C., S.A.	Crédito hipotecario	Madrid-España	100,00	100,00	3.005	73.645	(2.389)	71.987
El Abra Financiera Naval, S.L.	Prestación servicios financieros y de intermediación en el sector naval	Madrid-España	76,00	76,00	3	34	(10)	2
Estugest, S.A.	Actividades de gestoría y servicios	Barcelona-España	100,00	100,00	661	163	(1)	781
Grupo Aluminios de Precisión, S.L.U. (*)	Fundición de aluminio en moldes de arena	Burgos-España	100,00	100,00	7.500	19.601	213	3.360
HipoteCaixa 2, S.L.	Sociedad gestora de créditos hipotecarios	Barcelona-España	100,00	100,00	3	61.769	50	61.797
Hiscan Patrimonio, S.A.	Holding de participaciones	Barcelona-España	100,00	100,00	46.867	115.994	13.907	176.797
ImaginTech, S.A.	Negocio digital	Barcelona-España	99,99	100,00	60	1.805	225	1.858
Inter Caixa, S.A.	Servicios	Barcelona-España	99,99	100,00	16	24	(4)	47
Inversiones Coridith SICAV S.A. (*)	SICAVs	Madrid-España	99,95	99,95	2.515	(742)	(18)	1.257
Inversiones Corporativas Digitales, S.L.	Holding de participaciones	Barcelona-España	-	100,00	3	(3.065)	6	-
Inversiones Inmobiliarias Teguise Resort, S.L.	Hoteles y alojamientos similares	Las Palmas-España	60,00	60,00	7.898	11.335	(1.065)	8.618
Líderes de Empresa Siglo XXI, S.L.	Seguridad privada de bienes y personas	Barcelona-España	100,00	100,00	378	812	311	753
Negocio de Finanzas e Inversiones II, S.L.	Financiera	Barcelona-España	100,00	100,00	6	442	(2)	448
Nuevo Micro Bank, S.A.U.	Financiación de microcréditos	Madrid-España	100,00	100,00	90.186	257.912	5.405	90.186
PremiaT Comunidad Online, S.L.	Comercialización de plataforma cashless	Barcelona-España	-	100,00	100	1.012	(181)	-
PromoCaixa, S.A.	Comercialización de productos	Barcelona-España	-	100,00	60	(9.104)	17.956	-
Puerto Triana, S.A.U.	Promoción inmobiliaria especializada en centros comerciales	Sevilla-España	100,00	100,00	124.290	4.694	(9.509)	119.475
Sercapgu, S.L.	Holding de participaciones	Barcelona-España	100,00	100,00	4.230	(203)	(19)	632
Silc Immobles, S.A.	Explotación, gestión y administración de inmuebles	Madrid-España	-	100,00	40.070	107.260	182	-
Silk Aplicaciones, S.L.U.	Prestación de servicios informáticos	Barcelona-España	100,00	100,00	15.003	100.710	915	176.211
Sociedad de Gestión Hotelera de Barcelona, S.L.	Operaciones con bienes inmuebles	Barcelona-España	-	100,00	8.144	10.815	(1.740)	-
Telefónica Consumer Finance E.F.C., S.A.	Financiación al consumo	Madrid-España	-	50,00	5.000	28.781	677	-
Unión de Crédito para la Financiación Mobiliaria e Inmobiliaria, E.F.C., S.A.U.	Préstamos hipotecarios	Madrid-España	100,00	100,00	53.383	3.553	2.831	51.501
VidaCaixa Mediació, Sociedad de Agencia de Seguros Vinculada, S.A.U.	Agencia de seguros	Madrid-España	-	100,00	60	3.220	258	-
VidaCaixa, S.A. de Seguros y Reaseguros Sociedad Unipersonal	Seguros directos de vida, reaseguros y gestión de fondos de pensiones	Madrid-España	100,00	100,00	1.347.462	(39.445)	844.484	2.251.712

(*) Sociedades consideradas como activos no corrientes en venta.
(1) Todos los datos excepto el coste están expresados en moneda local: Real brasileño (miles).
(2) Todos los datos excepto el coste están expresados en moneda local: Franco suizo (miles).
(3) Todos los datos excepto el coste están expresados en moneda local: Dólar USA (miles).
(4) La cifra de reservas de dicha sociedad incluye dividendo a cuenta.
Nota: La información de las sociedades que no cotizan en Bolsa corresponde a los últimos datos disponibles (reales o estimados) en el momento de redactar esta Memoria.

Anexo 2 - Participaciones de CaixaBank en acuerdos y negocios conjuntos del Grupo CaixaBank

(Miles de euros) (1 / 1)

DENOMINACIÓN SOCIAL	ACTIVIDAD	DOMICILIO	% PARTICIPACIÓN DIRECTA	% PARTICIPACIÓN TOTAL	ACTIVO	PASIVO	INGRESOS ORDINA-RIOS	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	RESULTADO INTEGRAL TOTAL	COSTE DE LA PARTICIPACIÓN DIRECTA (NETO)	DIVIDENDOS DEVEN-GADOS POR LA PARTI-CIPACIÓN TOTAL
Cosec - Companhia de Seguros de Crédito, S.A.	Seguros de crédito	Portugal	-	50,00	137.877	85.840	22.062	7.500	38.939	2.336	2.336	-	-
Global Payments South America, Brasil – Serviços de Pagamentos, S.A. (1)	Sistemas de pago	Brasil	33,33	33,33	1.142.315	1.144.935	(52.207)	181.564	(167.250)	(16.934)	(16.934)	-	-
Inversiones Alaris, S.L. en liquidación (L)	Tenencia de valores	Navarra-España	33,33	66,67	14.545	8.758	-	11.879	(5.355)	(737)	(737)	-	-
Payment Innovation HUB, S.A.	Medios de pago	Barcelona-España	-	50,00	1.018	91	1.720	60	531	336	336	-	-
Vivienda Protegida y Suelo de Andalucía, S.A.	Promoción inmobiliaria	Sevilla-España	-	50,00	4.392	7.126	98	60	(2.715)	(79)	(79)	-	-

(L) Sociedades en liquidación

(1) Todos los datos excepto el coste y el dividendo están expresados en moneda local: Real brasileño (miles).

Nota: La información de las sociedades corresponde a los últimos datos disponibles (reales o estimados) en el momento de redactar esta Memoria.

Anexo 3 – Participaciones en sociedades asociadas de CaixaBank

(Miles de euros)

DENOMINACIÓN SOCIAL	ACTIVIDAD	DOMICILIO	% PARTICIPACIÓN DIRECTA	% PARTICIPACIÓN TOTAL	ACTIVO	PASIVO	INGRESOS ORDINA-RIOS	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	RESULTADO INTEGRAL TOTAL	COSTE DE LA PARTICIPACIÓN DIRECTA (NETO)	DIVIDENDOS DEVENGADOS POR LA PARTICIPACIÓN TOTAL
Abaco Iniciativas Inmobiliarias, S.L. En liquidación (L)	Promoción inmobiliaria	Sevilla-España	-	40,00	11.515	46.318	-	13.222	(47.155)	(870)	(870)	-	-
Ape Software Components S.L.	Actividades de programación informática	Barcelona-España	-	25,22	3.381	3.119	2.258	12	449	(198)	(198)	-	-
Banco Comercial de Investimento, S.A.R.L. (2)	Banca	Mozambique	-	35,67	191.918.469	171.286.113	1.929.531	10.000.000	8.205.185	2.671.692	2.671.692	-	3.375
BIP & Drive, S.A.	Medios de telepeaje	Madrid-España	-	25,00	20.723	9.503	181.731	4.613	4.977	1.631	1.631	-	-
Brilliance-Bea Auto Finance Co., L.T.D. (3)	Financiación de automóviles	China	-	22,50	6.084.455	4.372.429	584.636	1.600.000	45.243	66.783	66.783	-	-
Comercia Global Payments, Entidad de Pago, S.L.	Entidad de pago	Madrid-España	-	20,00	428.333	223.771	159.940	4.425	170.602	29.535	29.535	-	1.767
Companhia de Seguros Allianz Portugal, S.A.	Seguros	Portugal	-	35,00	1.464.966	1.242.756	514.943	39.545	35.192	36.571	36.571	-	9.135
Coral Homes, S.L.U.	Servicios inmobiliarios	Madrid-España	-	20,00	4.168.107	131.986	548.660	270.774	3.825.757	(60.410)	(60.410)	-	-
Drembul, S.L.	Promoción inmobiliaria	Logroño-España	-	25,00	43.389	5.889	34.337	30	8.085	11.263	11.263	-	1.876
Ensanche Urbano, S.A.	Promoción inmobiliaria	Castellón-España	-	49,30	37.323	68.299	179	9.225	(39.624)	(576)	(576)	-	-
Erste Group Bank AG (C)	Banca	Austria	9,92	9,92	271.983.163	252.148.865	5.864.530	859.600	19.941.617	637.081	398.843	1.171.405	-
Girona, S.A.	Holding de participaciones	Girona-España	34,22	34,22	5.538	301	842	1.200	4.123	(86)	(86)	1.642	-
Global Payments – Caixa Acquisition Corporation S.A.R.L.	Sistemas de pago	Luxemburgo	-	49,00	30.147	24	-	13	30.159	(48)	(48)	-	-
Global Payments Moneytopay, EDE, S.L.	Entidad de pago	Madrid-España	-	49,00	130.928	121.308	9.840	1.350	5.855	2.415	2.415	-	-
Guadapelayo, S.L. En Liquidación (L)	Promoción inmobiliaria	Madrid-España	-	40,00	312	4.998	-	1.981	(6.617)	(50)	(50)	-	-
Inter-Risco – Sociedade de Capital de Risco, S.A.	Capital riesgo	Portugal	-	49,00	1.067	322	1.098	400	458	(112)	(112)	-	-
Ircio Inversiones, S.L. En Liquidación (L)	Promoción inmobiliaria	Burgos-España	35,00	35,00	2.128	7.359	-	675	(5.907)	(0)	(0)	-	-
IT Now, S.A.	Servicios relativos a proyectos tecnológicos-informáticos	Barcelona-España	39,00	49,00	142.363	137.033	258.083	3.382	1.009	939	939	1.323	-
Justinmind, S.L.	Desarrollo de sistemas informáticos	Barcelona-España	-	16,98	1.499	919	700	5	47	(304)	(304)	-	-
Nlife Therapeutics, S.L.	Investigación y desarrollo en biotecnologia	Granada-España	-	37,18	13.245	10.096	1.928	6.930	(3.974)	(1.003)	(1.003)	-	-
Numat Medtech, S.L.	Otros tipos de investigación y desarrollo en ciencias naturales y técnicas	Palma-España	-	17,86	845	506	5	7	651	(414)	(414)	-	-

PARTICIPACIÓN DE CAIXABANK EN SOCIEDADES ASOCIADAS DEL GRUPO CAIXABANK

(Miles de euros)

DENOMINACIÓN SOCIAL	ACTIVIDAD	DOMICILIO	% PARTICIPACIÓN DIRECTA	% PARTICIPACIÓN TOTAL	ACTIVO	PASIVO	INGRESOS ORDINA-RIOS	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	RESULTADO INTEGRAL TOTAL	COSTE DE LA PARTICIPACIÓN DIRECTA (NETO)	DIVIDENDOS DEVENGADOS POR LA PARTICIPACIÓN TOTAL
Parque Científico y Tecnológico de Córdoba, S.L.	Explotación y gestión parque científico	Córdoba-España	15,58	35,69	29.901	19.733	239	23.422	(17.643)	(232)	(232)	-	-
Peñíscola Green, S.L.	Promoción inmobiliaria	Castellón-España	-	33,33	11.740	4.856	-	12.000	(5.116)	(0)	(0)	-	-
Portic Barcelona, S.A.	Otros Servicios relacionados con las tecnologías de la información y la telecomunicación	Barcelona-España	-	25,81	2.306	260	2.202	291	1.733	23	23	-	-
Redsys Servicios de Procesamiento, S.L.	Medios de pago	Madrid-España	-	20,00	99.642	29.359	144.577	5.815	62.929	1.540	1.540	-	-
SegurCaixa Adeslas, S.A. de Seguros y Reaseguros	Seguros no vida	Madrid-España	-	49,92	5.304.867	3.904.521	3.730.019	469.670	436.700	435.000	446.828	-	213.058
Servired, Sociedad Española de Medios de Pago, S.A.	Medios de pago	Madrid-España	-	22,01	44.886	18.535	2.488	16.372	7.956	(1.374)	(1.374)	-	429
Sistema de Tarjetas y Medios de Pago, S.A.	Medios de pago	Madrid-España	-	18,11	400.526	395.847	7.912	240	4.011	428	428	-	-
Sociedad de Procedimientos de Pago, S.L.	Entidad de pago	Madrid-España	-	22,92	7.809	5.784	12.822	2.346	(305)	(17)	(17)	-	-
Societat Catalana per a la Mobilitat S.A.	Desarrollo e implantación del proyecto T-mobilitat	Barcelona-España	23,50	23,50	111.184	103.231	8.557	9.874	(850)	(238)	(238)	1.846	-
Telefonica Factoring do Brasil, Ltda. (1)	Factoring	Brasil	20,00	20,00	207.682	173.936	46.813	5.000	80	28.665	28.665	2.029	1.180
Telefonica Factoring España, S.A.	Factoring	Madrid-España	20,00	20,00	84.183	70.196	8.971	5.109	1.740	7.138	7.138	2.525	1.527
Unicre - Instituição Financeira de Crédito, S.A.	Emisión de tarjetas	Portugal	-	21,01	368.375	258.239	141.460	10.000	67.995	23.919	23.919	-	-
Zone2Boost, S.L.	Holding para adquisición de negocios	Barcelona-España	-	40,00	2.054	31	165	3	2.332	(312)	(312)	-	-

(L) Sociedades en liquidación,
(C) Sociedades que cotizan en Bolsa: Últimos datos públicos disponibles en el momento de redactar esta Memoria.
(1) Todos los datos excepto el coste y el dividendo están expresados en moneda local: Real brasileño
(2) Todos los datos excepto el coste y el dividendo están expresados en moneda local: Metical de Mozambique (miles)
(3) Todos los datos excepto el coste están expresados en moneda local: Renmimbi (miles)
Nota: La información de las sociedades que no cotizan en Bolsa corresponde a los últimos datos disponibles (reales o estimados) en el momento de redactar esta Memoria.

Anexo 4 – Otros desgloses fiscales

Rentas acogidas a la deducción prevista en el artículo 42 del Texto Refundido de la Ley del Impuesto sobre Sociedades aprobado por el Real Decreto Legislativo 4/2004, de 5 de marzo (Disposición transitoria vigésima cuarta de la Ley 27/2014, del Impuesto sobre sociedades):

DEDUCCIONES DEL IMPUESTO SOBRE SOCIEDADES POR REINVERSIÓN DE BENEFICIOS
(Miles de euros)

	GRUPO CAIXABANK			
EJERCICIO	RENTA ACOGIDA	BASE DEDUCCIÓN	DEDUCCIÓN ACREDITADA (1)	AÑO REINVERSIÓN
2013	68	68	8	2013
2014	298	298	36	2014
2015	18	18	2	2015
2016	13	13	2	2015

(1) Existen deducciones pendientes de aplicar por falta de cuota en la declaración consolidada.

Las reinversiones se efectúan en valores de renta variable, que otorguen una participación superior al 5%, y en inmovilizado material, intangible e inversiones inmobiliarias afectos a la actividad.

Anexo 5 - Notificaciones sobre adquisición y venta de participaciones en el capital en el ejercicio 2020

(Artículo 155 de la Ley de Sociedades de Capital y artículo 125 del Texto Refundido de la Ley del Mercado de Valores).

Con fecha 12 de marzo de 2020, Caixabank realizó un comunicado de vínculos estrechos por la contratación, ese mismo día, de un *equity swap* sobre 1.366.983 acciones de Telefónica, S.A. Mediante este instrumento financiero, Caixabank,S.A. efectúa una cobertura de valor razonable de las acciones subyacentes al precio unitario pactado.

El día 19 de marzo de 2020 Caixabank, S.A. realizó un comunicado de vínculos estrechos por la cancelación con liquidación por diferencias de un *equity swap* sobre 51.921.316 acciones de Telefónica, S.A del que se comunicó la contratación el 15 de julio de 2019.

Adicionalmente, el 19 de marzo de 2020, Caixabank, S.A. realizó un comunicado de vínculos estrechos por la cancelación con liquidación por diferencias del *equity swap* sobre 1.366.983 acciones de Telefónica, S.A del que se comunicó la contratación el 12 de marzo de 2020.

El día 25 de junio de 2020 se registró en la CNMV una comunicación de CaixaBank, S.A. en la que se informaba del descenso del umbral del 3% como consecuencia del proceso reestructuración de Deoleo, S.A., la reducción de su anterior capital social a cero y una posterior ampliación de capital. CaixaBank, como titular en aquel momento de una participación directa e indirecta (a través de su sociedad controlada Hiscan Patrimonio, S.A.) del 4,1014% del anterior capital social de Deoleo, recibió 57.618.350 derechos de suscripción preferente que fueron vendidos en su totalidad y, como consecuencia, no acudieron a la suscripción de la ampliación de capital ni CaixaBank, S.A ni Hiscan Patrimonio, S.A, dejando de ser partícipes significativos de la sociedad.

Con fecha de 14 de julio de 2020 se registró en la CNMV una comunicación de Caixabank, S.A. en la que se informaba del descenso de umbral del 5% en Telefónica, S.A. En el marco de la operación de aumento de capital mediante *scrip dividend* de esta sociedad, CaixaBank, S.A recibió 259.611.788 derechos que fueron vendidos en su totalidad, diluyéndose su participación en Telefónica hasta alcanzar el 4,879%.

Anexo 6 – Informe bancario anual

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 87 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, las entidades de crédito tienen la obligación de publicar, especificando por países donde estén establecidas, determinada información en base consolidada correspondiente al último ejercicio cerrado. En virtud de lo expuesto, se detalla a continuación la información requerida:

A Denominación, naturaleza y ubicación geográfica de la actividad

En la Nota 1.1 de las Cuentas Anuales consolidadas del Grupo CaixaBank se detalla la denominación, naturaleza y ubicación geográfica de la actividad".

En los Anexos 1, 2 y 3 de las Cuentas Anuales consolidadas del Grupo CaixaBank se detallan las entidades dependientes, negocios conjuntos y asociadas, respectivamente, que configuran el Grupo CaixaBank.

En el Anexo 5 se informa de las notificaciones sobre adquisición y venta de participaciones en el capital en el ejercicio 2020, de acuerdo con el artículo 155 de la Ley de Sociedades de Capital y el artículo 125 del Texto Refundido de la Ley del Mercado de Valores.

B Volumen de negocio

CaixaBank, SA está establecida en España y dispone de 6 sucursales en el extranjero, concretamente en Polonia, Marruecos, Reino Unido, Alemania, Francia y Portugal.

Adicionalmente CaixaBank dispone de 18 oficinas de representación a través de las que no realiza actividad bancaria sino que informa de los servicios de la Entidad en las siguientes 16 jurisdicciones: Argelia, Australia, Brasil, China (3), Chile, Colombia, Egipto, Emiratos Árabes Unidos, Estados Unidos de Norteamérica, India, Italia, Turquía, Perú, Singapur, Sudáfrica y Canadá.

Banco BPI dispone de 421 oficinas en Portugal.

A continuación se muestra el volumen de negocios de la actividad por países, en base consolidada:

INFORMACIÓN GEOGRÁFICA: DISTRIBUCIÓN DE LOS INGRESOS ORDINARIOS PROCEDENTES DE CLIENTES *

(Millones de euros)

	NEGOCIO BANCARIO Y DE SEGUROS			PARTICIPACIONES			BPI			TOTAL GRUPO CAIXABANK		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
España	11.039	11.170	10.981	62	106	347			(24)	11.101	11.276	11.304
Portugal	112	106	60				742	749	836	854	855	896
Polonia	20	21	15							20	21	15
Marruecos	9	7	5							9	7	5
Reino Unido	30	24	9							30	24	9
Alemania	17	8								17	8	
Francia	18	9								18	9	
Angola				31	31					31	31	
Resultados puesta en equivalencia **				84	233	411				84	233	411
Resto			1				8	8	8	8	8	9
TOTAL INGRESOS	**11.245**	**11.345**	**11.071**	**177**	**370**	**758**	**750**	**757**	**820**	**12.172**	**12.472**	**12.649**

(*) Corresponden a los siguientes epígrafes de la Cuenta de Pérdidas y Ganancias Pública del Grupo CaixaBank, determinados en base a la Circular 5/2014 del Banco de

1. Ingresos por intereses
2. Ingresos por dividendos
3. Resultados de entidades valoradas por el método de la participación
4. Ingresos por comisiones
5. Ganancias o (-) pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas
6. Ganancias o (-) pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas
7. Ganancias o (-) pérdidas por activos no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas
8. Ganancias o (-) pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados, netas
9. Ganancias/pérdidas de la contabilidad de coberturas, netas
10. Otros ingresos de explotación
11. Ingresos de activos amparados por contratos de seguros y reaseguros

(**) de participaciones asociadas internacionales y otros. Corresponde, principalmente, a los resultados de la puesta en equivalencia de las participaciones en entidades asociadas internacionales, principalmente Erste Group Bank (Austria), Banco Comercial e de Investimento (Mozambique) y Banco de Fomento Angola (en el ejercicio 2018).

C Plantilla a tiempo completo por países

La plantilla a tiempo completo a 31 de diciembre de 2020, distribuida por países, es la siguiente:

PLANTILLA A TIEMPO COMPLETO POR PAISES

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
España	30.421	30.615	32.364
Portugal	4.783	4.956	4.934
Polonia	20	18	18
Marruecos	27	24	22
Reino Unido	16	16	14
Alemania	12	12	10
Francia	11	11	7
Suiza	19	21	22
Resto de países - oficinas representación	77	63	49
TOTAL PLANTILLA A TIEMPO COMPLETO	**35.386**	**35.736**	**37.440**

D Resultado bruto antes de impuestos

El Resultado bruto antes de impuestos en base consolidada del ejercicio 2020 asciende a 1.600 millones de euros (2.077 y 2.807 millones de euros en los ejercicios 2019 y 2018, respectivamente), que incluye los ingresos ordinarios procedentes de las sucursales detallados en el punto b) anterior.

E Impuestos sobre el resultado

El gasto neto por impuesto sobre el resultado en base consolidada del ejercicio 2020 asciende a 219 millones de euros (369 y 712 millones de euros en los ejercicios 2019 y 2018, respectivamente) tal y como se presenta en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de las cuentas anuales.

Los pagos por impuestos sobre resultados realizados en el ejercicio 2020 han ascendido a 169 millones de euros, de los que 150 millones de euros se han pagado en España, 5 millones de euros en Portugal, 1 millones de euros en Polonia, 2 millones de euros en Suiza, 1 millones de euros en Marruecos y 1 millones de euros en Alemania.

Los impuestos sobre beneficios efectivamente pagados en el ejercicio en cada jurisdicción incluyen las liquidaciones definitivas derivadas de los pagos a cuenta y retenciones ingresadas, minoradas a su vez en las devoluciones cobradas por el impuesto sobre beneficios en el ejercicio corriente. Adicionalmente se integra el resultado de las liquidaciones por actas de inspección que hayan sido efectivas en dicho ejercicio.

Todos los ingresos ordinarios obtenidos por el Grupo CaixaBank son objeto de tributación.

El importe de los pagos de caja del impuesto de sociedades no corresponde con el importe del gasto por impuesto sobre beneficios registrado en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. La causa principal de esta divergencia radica en la diferente imputación temporal de las partidas que conforman el criterio de devengo y el de caja en relación con el impuesto sobre beneficios.

F Subvenciones y ayudas públicas recibidas

Durante el año 2020 el Grupo ha recibido las siguientes subvenciones o ayudas públicas:

- Subvención del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, a través de la gerencia del sector naval, en concepto de ayudas para la construcción naval por importe de 9 millones de euros.
- Subvención de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo por cumplir determinadas condiciones requeridas en los cursos de formación a empleados, por importe de 4 millones de euros.

G Indicadores y ratios

Los indicadores y ratios relevantes se indican en el apartado “Evolución resultados y actividad” del Informe de Gestión del ejercicio 2020. El rendimiento sobre activos del ejercicio 2020, calculado como el cociente entre el resultado neto (ajustado por el importe del cupón del Additional Tier 1, después de impuestos registrado en fondos propios) y los activos totales medios, de los últimos doce meses, ha sido 0,3% (0,4% en el ejercicio 2019 y 0,5% 2018).

Anexo 7 – Conciliación de impactos de 1ª aplicación de la NIIF 9

Tal y como se indica en esta misma nota, en el apartado "Bases de presentación" el Grupo ha aplicado la NIIF 9 a partir del 1 de enero de 2018. Esta situación ha supuesto cambios en la clasificación y modificaciones valorativas sobre determinadas partidas del balance a 31 de diciembre de 2019 con los impactos señalados a continuación:

ACTIVO - CONCILIACIÓN DE IMPACTOS DE 1ª APLICACIÓN DE LA NIIF 9

(Millones de euros)

	BALANCE A 31-12-2017	MODIFICACIÓN DENOMINACIÓN DE EPÍGRAFES	OTRAS RECLASIFI-CACIONES	CAMBIO DE VALORACIÓN	DEFERRAL EN APLICACIÓN NIIF 9 PARA ACTIVIDADES DE SEGUROS (a)	BALANCE A 01-01-2018
Activos financieros mantenidos para negociar	10.597				(956)	9.641
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	6.500		(6)		(6.494)	
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambio en resultados	-		846	(25)		821
Instrumentos de patrimonio	-		249(d)	*35*		284
Valores representativos de deuda	-		147(b) (d)			147
Préstamos y anticipos	-		450(b)	(60)		390
Activos financieros disponibles para la venta	69.555	(69.555) (d)				
Instrumentos de patrimonio	2.883	(2.883)				
Valores representativos de deuda	66.672	(66.672)				
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	-	69.555 (d)	(303)(d)		(49.394)	19.858
Instrumentos de patrimonio	-	2.883	(243)			2.640
Valores representativos de deuda	-	66.672	(60)		(49.394)	17.218
Préstamos y partidas a cobrar	226.273	(226.273) (b)				
Valores representativos de deuda	2.576	(2.576)				
Préstamos y anticipos	223.697	(223.697)				
Bancos centrales	5	(5)				
Entidades de crédito	7.374	(7.374)				
Clientela	216.318	(216.318)				
Inversiones mantenidas hasta el vencimiento	11.085	(11.085) (c)				
Activos financieros a coste amortizado	-	237.358 (b)	(537)(b)	(768)	(1.075)	234.978
Valores representativos de deuda	-	13.661 (c)	(87)	10	(787)	12.797
Préstamos y anticipos	-	223.697	(450)	(778)	(288)	222.181
Bancos centrales	-	5				5
Entidades de crédito	-	7.374			(288)	7.086
Clientela	-	216.318	(450)	(778) (f)		215.090
Activos afectos al negocio asegurador (Nota 17)	275				57.919	58.194
Activos por impuestos	11.005			243(g)		11.248
Otros activos	2.505			2		2.507
TOTAL ACTIVO	**383.136**	**-**	**-(e)**	**(548)**	**-**	**382.588**

PASIVO - CONCILIACIÓN DE IMPACTOS DE 1ª APLICACIÓN DE LA NIIF 9

(Millones de euros)

	BALANCE A 31-12-2017	MODIFICACIÓN DENOMINACIÓN DE EPÍGRAFES	OTRAS RECLASIFICA-CIONES	CAMBIO DE VALORACIÓN	DEFERRAL EN APLICACIÓN NIIF 9 PARA ACTIVIDADES DE SEGUROS (a)	BALANCE A 01-01-2018
Pasivos financieros mantenidos para negociar	8.605					8.605
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	8.241				(8.241)	-
Depósitos	8.241				(8.241)	-
Clientela	8.241				(8.241)	-
Otros pasivos financieros	-					-
Pasivos financieros a coste amortizado	280.898					280.898
Derivados - contabilidad de coberturas	793					793
Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés	1.410					1.410
Pasivos afectos al negocio asegurador	50.998				8.241	59.239
Provisiones	3.491			8		3.499
Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo	598					598
Otras retribuciones a los empleados a largo plazo	1.223					1.223
Cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes	803					803
Compromisos y garantías concedidos	357			10 (f)		367
Restantes provisiones	510			(2)		508
Pasivos por impuestos	1.417					1.417
Otros pasivos	2.335					2.335
Pasivos incluidos en grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	82					82
TOTAL PASIVO	**358.270**			**8**		**358.278**

PATRIMONIO NETO - CONCILIACIÓN DE IMPACTOS DE 1ª APLICACIÓN DE LA NIIF 9

(Millones de euros)

	BALANCE A 31-12-2017	MODIFICACIÓN DENOMINACIÓN DE EPÍGRAFES	OTRAS RECLASIFI-CACIONES	CAMBIO DE VALORACIÓN	DEFERRAL EN APLICACIÓN NIIF 9 PARA ACTIVIDADES DE SEGUROS (a)	BALANCE A 01-01-2018
FONDOS PROPIOS	**24.722**		**23**	**(561)**		**24.184**
Capital	5.981					5.981
Prima de emisión	12.033					12.033
Otros elementos de patrimonio neto	10					10
Ganancias acumuladas	6.038					6.038
Otras reservas	(594)		23 (h)	(561)		(1.132)
Menos: Acciones propias	(12)					(12)
Resultado del ejercicio atribuido a los propietarios de la dominante	1.684					1.684
Menos: Dividendos a cuenta	(418)					(418)
OTRO RESULTADO GLOBAL ACUMULADO	**(290)**		**(23) (h)**			**(313)**
Elementos que no se reclasificarán en resultados	(402)		(447)			(849)
Elementos que pueden reclasificarse en resultados	112		424			536
INTERESES MINORITARIOS (participaciones no dominantes)	**434**			**5**		439
Otro resultado global acumulado	26		(4)			22
Otros elementos	408		4	5		417
TOTAL PATRIMONIO NETO	**24.866**	-	-	**(556)**		**24.310**
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	**383.136**	-	-	**(548)**		**382.588**

a) De acuerdo con lo establecido en la Nota 1, en aplicación de la modificación de la NIIF 4 *Aplicación de la NIIF 9 Instrumentos financieros*, los detalles de la información que sigue no consideran el cambio de política contable en relación a las inversiones de las compañías aseguradoras del Grupo, las cuales quedan agrupadas en el epígrafe «Activos afectos al negocio asegurador» del activo del balance y siguen contabilizadas y valoradas de acuerdo con NIC 39.

   A efectos de facilitar la comparación de la información, también se han reclasificado los saldos de las provisiones técnicas correspondientes a Unit Link y Renta Vitalicia Inversión flexible (parte gestionada), de tal forma que quedan incluidas en el epígrafe «Pasivos afectos al negocio asegurador».

b) Los saldos clasificados en el capítulo «Préstamos y partidas a cobrar» se reclasifican al epígrafe «Activos financieros a coste amortizado», exceptuando determinadas exposiciones que, por sus características, no cumplen para ser clasificados a coste amortizado y que se reclasifican a «Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambio en resultados».

c) Los saldos clasificados en el epígrafe «Inversiones mantenidas hasta el vencimiento» se reclasifican, en su totalidad, al epígrafe «Activos financieros a coste amortizado».

d) Los saldos clasificados en el capítulo «Activos financieros disponibles para la venta» se reclasifican al epígrafe «Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global», exceptuando determinados títulos, principalmente participaciones en fondos de inversión y de capital riesgo, los cuales se reclasifican al epígrafe «Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambio en resultados».

e) Como consecuencia de la 1ª aplicación de la NIIF 9 no se han producido reclasificaciones de las categorías de valor razonable a coste amortizado.

f) Se corresponde con el impacto incremental sobre las correcciones de valor de las exposiciones a coste amortizado derivado del cambio de política contable (véase Nota 14).

g) Efecto fiscal de los ajustes por cambio de valor indicados.

h) Como consecuencia de la reclasificación de determinados instrumentos de patrimonio de «Activos financieros disponibles para la venta», a «Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambio en resultados», los ajustes de valoración existentes a 31 de diciembre de 2017, asociados a estas posiciones, se reclasifican del epígrafe «Otro resultado global acumulado », al apartado «Otras reservas» de los fondos propios.

Dada la impracticabilidad de hacer la estimación retroactiva del impacto del cambio de política contable de la NIIF 9, el Grupo se ha acogido a lo dispuesto en el marco normativo contable con el fin de no reexpresar el balance de apertura al 1 de enero de 2017 y la

cuenta de resultados del ejercicio 2017. Asimismo, los desgloses a 31 de diciembre de 2017 de determinadas partidas de balance referidas a instrumentos financieros en esta memoria no se han reexpresado, motivo por el cual no es comparativa con la información referida a 31 de diciembre de 2018. A continuación se presenta la clasificación contable bajo Circular 4/2016 (determinado en base NIC 39) de la actividad de crédito y sus coberturas junto con la correspondencia bajo la clasificación de NIIF 9:

CONCILIACION DE IMPORTE BRUTO SEGÚN CLASIFICACIÓN NIC 39 / NIIF 9
(Millones de Euros)

	PRESTAMOS Y PARTIDAS POR COBRAR - CLIENTELA (COSTE AMORTIZADO)			
	NORMAL/STAGE 1	STAGE 2	DUDOSO/STAGE 3	TOTAL
Saldo al 31-12-2017	**209.337**		**13.797**	**223.134**
Reclasificación de cartera:				
A «Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambio en resultados» (*)	(450)		(15)	(465)
Traspasos:				
De “normal” a	(15.663)	15.663		
De “dudoso” a				
SALDO AL 01-01-2018	**193.224**	**15.663**	**13.782**	**222.669**

CONCILIACION DE LAS COBERTURAS SEGÚN CLASIFICACION NIC 39 / NIIF 9
(Millones de Euros)

	PRESTAMOS Y PARTIDAS POR COBRAR - CLIENTELA (COSTE AMORTIZADO)			
	NORMAL/STAGE 1	STAGE 2	DUDOSO/STAGE 3	TOTAL
Saldo al 31-12-2017	**(1.412)**		**(5.404)**	**(6.816)**
Reclasificación de cartera:				
A «Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambio en resultados» (*)			15	15
Traspasos:				
De “normal” a				
Ajuste de la corrección de valor	163	(312)	(629)	(778)
SALDO AL 01-01-2018	**(972)**	**(589)**	**(6.018)**	**(7.579)**

(*) Exposiciones en proceso de venta que, por su modelo de negocio, no cumplen los criterios normativos para ser clasificadas a coste amortizado.



2020

Informe de **Gestión Consolidado**

Documento interactivo

CaixaBank

01

Nuestra Identidad

PAG **4**

CaixaBank en 2020 - Indicadores fundamentales e impacto en la sociedad_5
Hechos relevantes y significativos del ejercicio_8
Carta del Presidente_11
Carta del Consejero Delegado_12
Materialidad_13
Comportamiento ético y responsable_20
Ética e integridad_22
Canal de consultas y denuncias_28
Comercialización y comunicación responsables_30
Transparencia fiscal_33
Objetivos de Desarrollo Sostenible_39
Gobierno corporativo_43
Mejores prácticas_44
La propiedad_48
La Administración_56
Alta Dirección_96
Remuneración_102
Modelo de negocio_105
Gestión del riesgo_118
Covid-19: respuesta a la emergencia y contribución a la recuperación_126

[1] https://www.caixabank.com/es/accionistas-inversores/informacion-economico-financiera/cuentas-anuales-semestrales.html

02

Líneas Estratégicas

PAG **139**

Contexto y perspectivas 2021_140
Ofrecer la mejor experiencia al cliente_150
Soluciones a clientes_151
Experiencia de cliente y calidad_163
Acelerar la transformación digital para ser más eficientes y flexibles_166
Ciberseguridad_167
Tecnología y digitalización_169
Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa_173
Plan de cultura corporativa_176
Diversidad e igualdad de oportunidades_181
Desarrollo profesional y compensación_189
Experiencia del empleado_193
Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera_200
Evolución resultados y actividad_200
Liquidez y estructura de financiación_213
Gestión del Capital_214
Ratings_217
Política de dividendos_217
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad_218
Gobernanza de la Responsabilidad Corporativa_219
Diálogo con los Grupos de Interés_228
Inclusión financiera_236
Inversión socialmente responsable_247
Estrategia medioambiental_252
Acción social y voluntariado_270

03

Estado de Información No Financiera

PAG **272**

Tabla de contenidos Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad y GRI_273
Principios de Banca Responsable - UNEP FI_296
Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)_309

04

Glosario y estructura del Grupo

PAG **310**

05

Informe de verificación independiente

PAG **324**

06

Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020



[1] Se pone a disposición un **fichero con las métricas agregadas** para facilitar su consulta



Aviso **legal**

La finalidad de este documento es exclusivamente informativa y no pretende prestar un servicio de asesoramiento financiero o la oferta de venta, intercambio, adquisición o invitación para adquirir cualquier clase de valores, producto o servicios financieros de CaixaBank, S. A. (en lo sucesivo, la Compañía) o de cualquier otra de las sociedades mencionadas en él. Toda persona que en cualquier momento adquiera un valor debe hacerlo solo en base a su propio juicio o por la idoneidad del valor para su propósito y basándose solamente en la información pública contenida en la documentación pública elaborada y registrada por el emisor en contexto de esa información concreta, recibiendo asesoramiento si lo considera necesario o apropiado según las circunstancias, y no basándose en la información contenida en este documento.

Este documento puede contener manifestaciones sobre revisiones y estimaciones sobre negocios y rentabilidades futuras, particularmente en relación con la información financiera relativa a sociedades participadas, que ha sido elaborada fundamentalmente en base a estimaciones realizadas por la Compañía. Estas previsiones y estimaciones representan los juicios actuales de la Compañía sobre expectativas futuras de negocios, pero determinados riesgos, incertidumbres y otros factores relevantes podrían conllevar que los resultados fueran materialmente diferentes de lo esperado. Estos factores, entre otros, hacen referencia a la situación del mercado, factores macroeconómicos, directrices regulatorias y gubernamentales; movimientos en los mercados bursátiles nacionales e internacionales, tipos de cambio y tipos de interés; cambios en la posición financiera de nuestros clientes, deudores o contrapartes, etc. Estos elementos, junto con los factores de riesgo indicados en informes pasados o futuros, podrían afectar adversamente a nuestro negocio y al comportamiento y resultados descritos. Otras variables desconocidas o imprevisibles pueden hacer que los resultados difieran materialmente de aquéllos descritos en las previsiones y estimaciones.

Asimismo, esta presentación contiene información relativa al proyecto común de fusión por absorción de Bankia, S.A. (sociedad absorbida) por CaixaBank (sociedad absorbente) anunciado el 18 de septiembre de 2020. La realización de la fusión no está garantizada ya que, aún habiendo sido aprobada en diciembre de 2020 por las juntas generales de accionistas de ambas entidades, requiere asimismo de la obtención de las preceptivas autorizaciones administrativas. CaixaBank no puede asegurar que los beneficios identificados al formular el proyecto común de fusión y hechos públicos se materialicen o que el Grupo no se expondrá a dificultades operacionales, gastos y riesgos asociados a la integración.

Los estados financieros pasados y tasas de crecimiento anteriores no deben entenderse como una garantía de la evolución, resultados futuros o comportamiento y precio de la acción (incluyendo el beneficio por acción). Ningún contenido en este documento debe ser tomado como una previsión de resultados o beneficios futuros. Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que este documento se ha preparado a partir de los registros de contabilidad mantenidos por CaixaBank y por el resto de entidades integradas en el Grupo, e incluye ciertos ajustes y reclasificaciones que tienen por objetivo homogeneizar los principios y criterios seguidos por las sociedades integradas con los de CaixaBank. Por ello, y en concreto en relación con BPI, los datos contenidos en el presente documento pueden no coincidir en algunos aspectos con la información publicada por dicha entidad.

La cuenta de pérdidas y ganancias, el balance consolidado y los diferentes desgloses de los mismos que se muestran en este informe se presentan con criterios de gestión, si bien han sido elaborados de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera (en adelante, NIIF) adoptadas por la Unión Europea mediante Reglamentos Comunitarios, de acuerdo con el Reglamento 1606/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de julio de 2002 y posteriores modificaciones. En su preparación se han tomado en consideración la Circular 4/2017 del Banco de España, de 6 de diciembre, que constituye la adaptación de las NIIF adoptadas por la Unión Europea al sector de las entidades de crédito españolas, y sus sucesivas modificaciones.

Se advierte expresamente de que este documento contiene datos suministrados por terceros considerados fuentes de información fiables generalmente, si bien no se ha comprobado su exactitud. Ninguno de sus administradores, directores o empleados están obligados, ya sea implícita o expresamente, a garantizar que estos contenidos sean exactos, precisos, íntegros o completos, a mantenerlos actualizados o a corregirlos en caso de detectar cualquier carencia, error u omisión.

De acuerdo con las Medidas Alternativas del Rendimiento ("MAR", también conocidas por sus siglas en inglés como APMs, Alternative Performance Measures) definidas en las Directrices sobre Medidas Alternativas del Rendimiento publicadas por la European Securities and Markets Authority el 30 de junio de 2015 (ESMA/2015/1057) ("las Directrices ESMA"), este informe utiliza ciertas MAR, que no han sido auditadas, con el objetivo de que contribuyan a una mejor comprensión de la evolución financiera de la compañía. Estas medidas deben considerarse como información adicional, y en ningún caso sustituyen la información financiera elaborada bajo las Normas Internacionales de Información Financiera ("NIIF"), también conocidas por sus siglas en inglés como "IFRS" (International Financial Reporting Standards). Asimismo, tal y como el Grupo define y calcula estas medidas puede diferir de otras medidas similares calculadas por otras compañías y, por tanto, podrían no ser comparables. Consúltese el informe para el detalle de las MAR utilizadas, así como para la conciliación de ciertos indicadores de gestión con los indicadores presentados en los estados financieros consolidados elaborados bajo las NIIF.

Sin perjuicio de régimen legal o del resto de limitaciones impuestas por Grupo CaixaBank que resulten aplicables, se prohíbe expresamente cualquier modalidad de explotación de este documento y de las creaciones y signos distintivos que incorpora, incluyendo toda clase de reproducción, distribución, cesión a terceros, comunicación pública y transformación, mediante cualquier tipo de soporte y medio, con finalidades comerciales, sin autorización previa y expresa de sus titulares respectivos. El incumplimiento de esta prohibición podrá constituir una infracción que la legislación vigente puede sancionar.

Las cifras se presentan en millones de euros, a no ser que se indique explícitamente la utilización de otra unidad monetaria, y pueden tener dos fomatos, millones de euros o MM € indistintamente.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020



CaixaBank

01 Nuestra **Identidad**

- CaixaBank en 2020 - **Indicadores fundamentales e impacto en la sociedad**_5
- **Hechos relevantes y significativos** del ejercicio_8
- Carta del **Presidente**_11
- Carta del **Consejero Delegado**_12
- **Materialidad**_13
- **Comportamiento ético y responsable** _20
  - Ética e integridad_22
  - Canal de consultas y denuncias_28
  - Comercialización y comunicación responsables_30
  - Transparencia fiscal_33
- **Objetivos de Desarrollo Sostenible**_39
- **Gobierno Corporativo**_43
  - Mejores prácticas_44
  - La propiedad_48
  - La Administración_56
  - Alta Dirección_96
  - Remuneración_102
- **Modelo de negocio**_105
- **Gestión del riesgo**_118
- **Covid-19:** respuesta a la emergencia y contribución a la recuperación_126



CaixaBank

Nuestra Identidad
CaixaBank 2020: Indicadores fundamentales e impacto en la sociedad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

CaixaBank 2020: **indicadores fundamentales e impacto en la sociedad**

En un entorno de **máxima complejidad**

CaixaBank afianza su posicionamiento comercial, con crecimientos en las principales cuotas de mercado y en volúmenes

15,2 MM de clientes

451.520 MM€ de activos totales

415.408 MM€ de recursos de clientes (+8,1%)

243.924 MM€ de crédito a la clientela, bruto (+7,3%)

Cuotas de mercado en España

17,5 % (+45pbb) Fondos de inversión

29,9 % (+126pbb) Seguros de vida-ahorro

26,3 % (+79pbb) Planes de pensiones

23,3 % (+79pbb) Ahorro a largo plazo

15,6 % (+38pbb) Depósitos

16,2 % (+25pbb) Crédito al sector privado

Mostrando una gran resiliencia de los ingresos *core* y continuando con ahorros de costes significativos

Ingresos core estables

8.310 MM€
(-0,1% respecto de 2019)

6,1%
ROTE 12 meses

Mejorando **la eficiencia**

-4,0%
los gastos de administración y de amortización recurrentes

54,5%
ratio de eficiencia (12 meses)

Lo cual contribuye a reforzar aún más la sólida posición financiera

Máximos en las principales métricas de capital

13,6%
CET1 **(+1,6 pp)**

26,3%
MREL **(+4,5 pp)**

18,1%
Capital Total **(+2,4 pp)**

Continua **reducción de riesgos** y refuerzo de coberturas

3,3%
ratio de morosidad **(-0,3 pp)**

-2,2%
los saldos dudosos

67%
cobertura de la morosidad **(+12 pp)**

Holgada liquidez

114.451 MM€
activos líquidos totales

248%
Liquidity Coverage Ratio (12 meses)

145%
Net Stable Funding Ratio (NSFR)

Variaciones respecto de cierre 2019.



Nuestra Identidad
CaixaBank 2020: Indicadores fundamentales e impacto en la sociedad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

CaixaBank, por su actividad, dimensión y valores tiene un rol clave en la contribución a un crecimiento económico sostenible

Aportación al PIB

0,86 %

9.611 MM€
De aportación directa e indirecta al PIB español

13,7 %
Valor Añadido Bruto de CaixaBank sobre el sector financiero y de seguros

0,42 %

832 MM€
De aportación directa e indirecta al PIB portugués

6,2 %
Valor Añadido Bruto de BPI sobre el sector financiero y de seguros

Tributos pagados, recaudación de tributos de terceros y otras aportaciones

2.654 MM€

781 Resto impuestos recaudados
641 Retenciones por IRPF sobre la plantilla
462 Seguridad Social a cargo de la empresa
479 Impuestos indirectos
291 Impuestos directos

371 MM€

244 Contribución al Fondo de Garantía de Depósitos
16 Contribución extraordinaria al sector bancario (Portugal)
111 Contribución al Fondo Único de Resolución

Compromiso con el empleo e impulso de la actividad económica

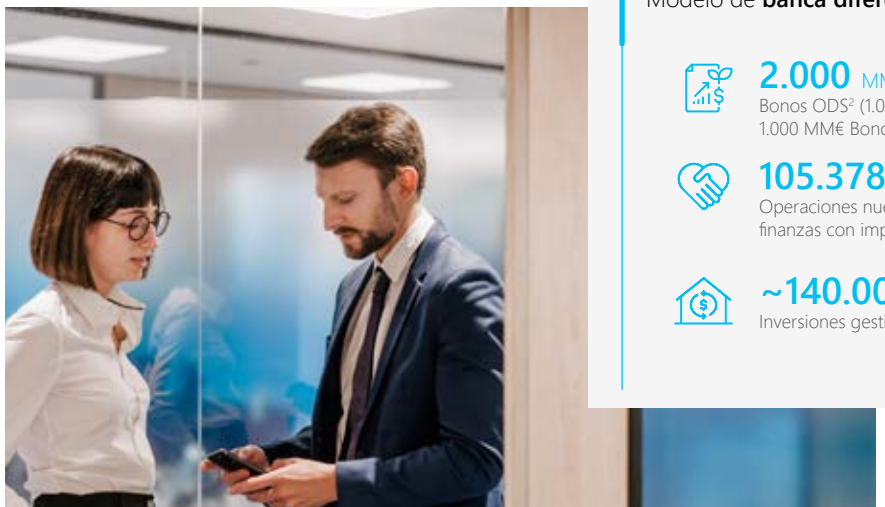
» **35.434**
Personas trabajan en el Grupo CaixaBank

» **49.110**
Puestos de trabajo generados a través del efecto multiplicador de compras a proveedores[1] y **6.273 generados por BPI**

16,5 %
Cuota de mercado de crédito a empresas **(+1,1 pp en 2020)**

8.223 MM€
Nueva financiación a negocios y emprendedores (+68% respecto de 2019)

5.416
Nuevos negocios creados con el apoyo de microcréditos



Modelo de banca diferencial

2.000 MM€
Bonos ODS[2] (1.000 MM€ Bono Social Covid-19 y 1.000 MM€ Bono verde inagural)

105.378
Operaciones nuevas de Microcréditos y otras finanzas con impacto social por **900 MM€**

~140.000 MM€
Inversiones gestionadas con criterios ASG

Con amplio reconocimiento

7º banco
en el Dow Jones Sustainability Index

Máxima calificación
en inversión sostenible por las Naciones Unidas (A+) en Gobernanza y Estrategia

#1 del mundo
en igualdad de género según Bloomberg Gender Equality Index 2021

[1] CaixaBank Research, a partir del valor añadido de la actividad de CaixaBank, el PIB español, la ocupación según Contabilidad Nacional y las cifras de productividad por trabajador y en función de tablas input-output del Instituto Nacional de Estadística (INE) con datos del cuarto trimestre.

[2] Objetivos de Desarrollo Sostenible. En febrero de 2021 se ha emitido el segundo bono verde por 1.000 MM€.

Nuestra Identidad
CaixaBank 2020: Indicadores fundamentales e impacto en la sociedad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Los valores diferenciales de banca socialmente responsable de CaixaBank se ponen de manifiesto en la amplia respuesta a las dificultades derivadas de la crisis sanitaria y económica

>90 %
de las oficinas abiertas durante el período de estado de alarma **(>86% en Portugal)**

>17.000 MM€
en moratorias de crédito concedidas en 2020

>13.000 MM€
en créditos concedidos con garantía pública

>4.700
condonaciones de alquiler inmuebles propios

~4,0 MM
clientes a los que se les ha anticipado la pensión o prestación de desempleo

Y todo ello, apostando continuamente por la innovación y la calidad

34,4 %
cuota de penetración de clientes digitales en España[1]

Mejor banco
en España 2020 y Mejor Banco en Europa Occidental 2020 por **Global Finance**

BPI Banco del año
en Portugal por **The Banker**

>6,9 MM
de clientes digitales

Nuevo imagin
certificación **BCorp**

BPI Mejor Grande Banco
en Portugal





[1] Fuente ComScore.

CaixaBank

Nuestra Identidad
Hechos relevantes y significativos del ejercicio
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

2020

ENERO

CaixaBank coloca **1.000 MM€ en deuda senior preferente**, con una demanda superior a los 2.350 MM€

FEBRERO

CaixaBank firma un nuevo Plan de Igualdad para fomentar la diversidad, potenciar la presencia de mujeres en posiciones directivas y reforzar la conciliación

MARZO

Esfuerzo de toda la plantilla para seguir ofreciendo un servicio esencial

ABRIL

MAYO

JUNIO

CaixaBank, elegida ***Mejor entidad de Banca Privada en Europa*** por su cultura y visión digital por la revista PWM (Grupo Financial Times)

CaixaBank, ***Mejor Banco en España 2020 y Mejor Banco en Europa Occidental 2020*** por la revista Global Finance

JULIO

CaixaBank se adhiere al programa internacional para fomentar la igualdad de género *Target Gender Equality* promovido por el Pacto Mundial de Naciones Unidas

CaixaBank se adhiere al manifiesto para promover una recuperación verde y sostenible para salir de la crisis [1]

CaixaBank emite un Bono Social Covid-19 de 1.000 MM€ para financiar a pymes y microempresas de las zonas más desfavorecidas de España

CaixaBank, **reconocido como banco líder en soluciones de financiación de comercio exterior**, por el IFC (Grupo Banco Mundial)

Acuerdo de **venta de un 29% de la participación en Comercia Global Payments.** CaixaBank mantendrá su presencia y un grado de influencia significativa en el negocio de adquirencia con comercios con una participación del 20% [2]

CaixaBank, premiado como ***Mejor Entidad del mundo en banca de particulares en el 2020*** por Global Finance

AGOSTO

CaixaBank recibe el premio Euromoney *Excelencia en Liderazgo en Europa Occidental 2020* por su compromiso social en su respuesta a la crisis de la COVID-19

VidaCaixa y CaixaBank Asset Management revalidan su **calificación A+ del PRI por su gestión destacada en Estrategia y Buen Gobierno**

SEPTIEMBRE

Aprobación y suscripción por parte del Consejo de Administración del proyecto común de fusión por absorción de Bankia, S.A.

OCTUBRE

Aprobación de una **emisión de participaciones preferentes eventualmente convertibles en acciones** de nueva emisión de CaixaBank (Additional Tier 1) **por importe de 750 MM€**, dirigida únicamente a inversores profesionales

CaixaBank lanza FX Now, una plataforma online para gestionar el mercado de divisas en tiempo real

NOVIEMBRE

CaixaBank, reelegida ***Mejor entidad de Banca Privada en España*** por The Banker/PWM (Grupo Financial Times)

CaixaBank emite su primer Bono Verde por importe de 1.000 MM€ para financiar proyectos de energía renovable y edificios energéticamente eficientes

CaixaBank considerado uno de los mejores bancos del mundo en materia de sostenibilidad por el **Dow Jones Sustainability Index**

DICIEMBRE

CDP *(Carbon Disclosure Project)* **reconoce a CaixaBank como una de las empresas líderes contra el cambio climático,** manteniéndola en la categoría líder con una valoración de A-

CaixaBank, reconocida por su liderazgo en su respuesta a la crisis de la COVID-19 por Global Finance

imagin obtiene la certificación B Corp por su impacto positivo en el medioambiente y en la sociedad

La Junta General Extraordinaria de Accionistas de CaixaBank, S.A. aprueba la totalidad de las propuestas formuladas por el Consejo de Administración relativas a la fusión con Bankia y al nombramiento de consejeros para después de la fusión

CaixaBank Research pone en marcha el **primer monitor del mundo para medir la desigualdad en tiempo real** [3]

2021

ENERO

CaixaBank, **primera en el mundo en igualdad de genéro** según Bloomberg Gender Equality Index 2021

CaixaBank emite su **segundo Bono Verde por importe de 1.000 MM€**

En un contexto excepcional CaixaBank ha continuado trabajando para contribuir al bienestar de sus clientes y al progreso de toda la sociedad

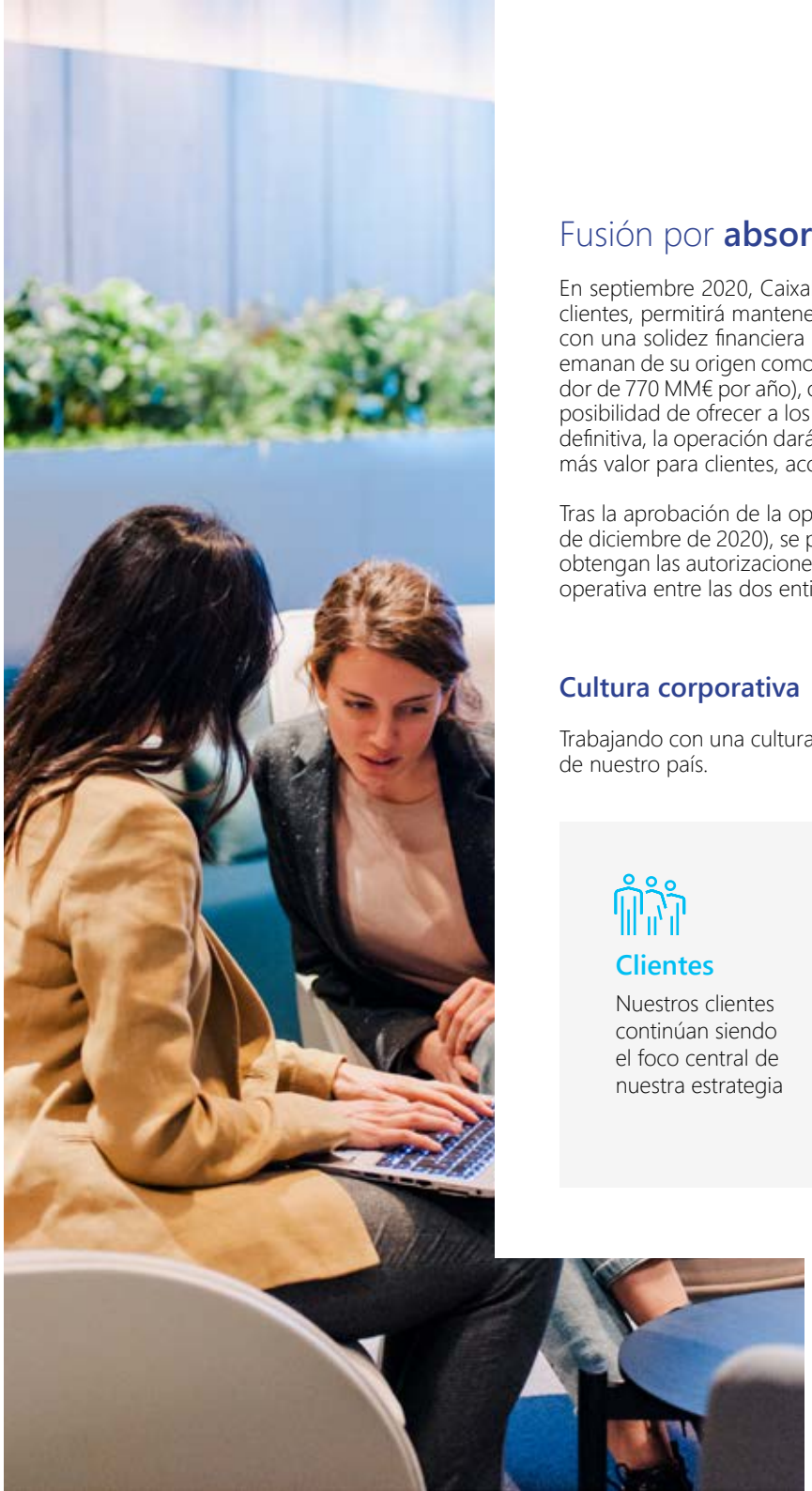
Desde 1 de enero de 2021 hasta la fecha de formulación del presente informe no se han producido acontecimientos significativos en el desarrollo del Grupo, no mencionados en este documento.

[1] https://www.porunarecuperacionsostenible.net/manifiesto/

[2] El actual acuerdo comercial entre Global Payments y CaixaBank se mantendrá y extenderá hasta 2040, facilitando la innovación de productos, una estrategia de crecimiento en este negocio y un mejor servicio a la red de clientes.

[3] http://www.inequality-tracker.caixabankresearch.com/

Nuestra Identidad
Hechos relevantes y significativos del ejercicio
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020



CaixaBank

Fusión por **absorción de Bankia, S.A.**

En septiembre 2020, CaixaBank anunció la fusión con Bankia. La operación, además de aportar una gran base de clientes, permitirá mantener una presencia geográfica equilibrada y diversificada. Asimismo, Bankia es una entidad con una solidez financiera elevada que comparte con CaixaBank unas raíces y valores fundacionales similares que emanan de su origen como caja de ahorros. La fusión, además de aportar importantes ahorros de costes (de alrededor de 770 MM€ por año), ofrece un enorme potencial de sinergias de ingresos (cercanos a 290 MM€ por año), por la posibilidad de ofrecer a los clientes actuales de Bankia los productos y servicios financieros del Grupo CaixaBank. En definitiva, la operación dará lugar a una entidad más sólida, más eficiente y más rentable. En consecuencia, generará más valor para clientes, accionistas, empleados y para el conjunto de la sociedad.

Tras la aprobación de la operación por parte de los accionistas (Junta General Extraordinaria celebrada el pasado 3 de diciembre de 2020), se prevé que la fusión se materialice a lo largo del primer trimestre del 2021 –siempre que se obtengan las autorizaciones regulatorias y administrativas correspondientes–. Asimismo, se prevé que la integración operativa entre las dos entidades se ejecute antes de finales de 2021.

Cultura corporativa

Trabajando con una cultura común para crear valor para nuestros *stakeholders* y apoyar la recuperación económica de nuestro país.

Clientes
Nuestros clientes continúan siendo el foco central de nuestra estrategia

Empleados
Nuevas oportunidades de crecimiento profesional basadas en la meritocracia

Accionistas
Creación de valor e incremento de la rentabilidad del Banco

Sociedad
Oportunidad de maximizar el valor de nuestra aportación a la sociedad

Nuestra Identidad
Hechos relevantes y significativos del ejercicio
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

La nueva Entidad

TAMAÑO CRÍTICO

Obtención de economías de escala para mejorar la eficiencia e invertir de forma sostenida en tecnología e innovación.

El nuevo grupo dará lugar al líder del mercado doméstico.

- **≈20 MM** de clientes
- **≈25%** Cuota de crédito proforma
- **≈24%** Cuota de depósitos proforma

ROBUSTEZ FINANCIERA

Balance bien provisionado y capitalizado.

- **≈4,1%** ratio de morosidad proforma, el menor entre los grandes bancos en España
- **≈64%** elevada ratio de cobertura proforma
- **≈11,6%** CET1 proforma, incluyendo ajustes de IFRS9 transitorio

RENTABILIDAD SOSTENIBLE

Con un mix de cartera equilibrada y fuerte capacidad de generar ingresos.

- **>8%** ROTE en 2022 (basado en consenso de analistas)
- **≈47,9%** ratio de eficiencia proforma, en niveles muy competitivos

Estructura accionarial de la entidad combinada y generación de valor

0,6845 x
Ecuación de canje acordada
acciones CaixaBank / 1 acción Bankia

20% | 28%
Prima
sobre precios no afectados[1] | sobre media 3 meses[2]

~28% | ~69%
incremento del BPA
2022E[3] para CaixaBank | Bankia

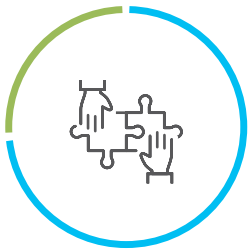
[1] Ecuación de canje acordada de 0,6845x sobre la ecuación de canje no afectada a cierre del 3 de septiembre de 2020 de 0,5704x (previo a la Información Privilegiada publicada en CNMV).

[2] En base a la ecuación de canje media de los 3 meses anteriores al cierre del 3 de septiembre de 2020.

[3] Proyecciones de beneficio neto de 2022 estimado en base al consenso publicado por CaixaBank y Bankia

[4] https://www.caixabank.com/es/accionistas-inversores/informacion-general/fusiones.html

>> % DEL CAPITAL SOCIAL TOTAL



- 74,2% Accionistas de **CaixaBank**
- 25,8% Accionistas de **Bankia**



- ~37% Institucional
- ~30% CRITERIA
- ~17% Minoristas
- ~16% FROB

Ver Información detallada sobre la fusión [4]

Nuestra identidad
Carta del Presidente
Líneas estratégicas
Estado de información no financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe anual de gobierno corporativo correspondiente al 2020

Carta del **Presidente**

Estamos orgullosos del trabajo llevado a cabo, así como de los resultados *que hemos alcanzado en un entorno tan exigente.*

Jordi Gual Solé
Presidente



El ejercicio 2020 quedará asociado ya para siempre a la Covid-19. La emergencia sanitaria ha exigido medidas extraordinarias, que han provocado un parón de la actividad productiva y han afectado de forma severa al curso económico que habíamos previsto. El sector bancario, en medio de esta situación de incertidumbre, y en un ejercicio de responsabilidad, ha reaccionado de manera decidida para ayudar a paliar los efectos de la pandemia en nuestra sociedad.

En CaixaBank hemos actuado con un compromiso absoluto hacia nuestros clientes. Gracias al extraordinario esfuerzo y dedicación de todos nuestros profesionales hemos sido capaces de mantener la red de oficinas abierta en todo momento, hemos podido aprobar cerca de 500.000 solicitudes de moratoria hipotecaria y de préstamos personales, y hemos concedido financiación a las empresas por más de 95.000 millones de euros. Fieles al espíritu de nuestra entidad y a nuestros orígenes fundacionales, hemos estado junto a los que más lo necesitaban en un momento especialmente duro.

Estamos orgullosos del trabajo llevado a cabo, así como de los resultados que hemos alcanzado en un entorno tan exigente. Cerramos el año 2020 con un beneficio de 1.381 millones de euros, después de provisionar el potencial impacto negativo de la crisis sanitaria a medio y largo plazo. La fortaleza del modelo comercial de CaixaBank nos ha permitido conseguir una rentabilidad del 6,1% sobre el capital tangible y mejorar nuestra posición de solvencia aun siguiendo una estrategia muy prudente en el registro de dotaciones. Hemos conseguido unos buenos resultados y una buena posición de capital en un año extraordinariamente difícil.

El cierre de este ejercicio supone también el final de mi etapa como presidente. En este mandato, junto con el resto del Consejo y la Dirección de la entidad, hemos trabajado con un objetivo principal: que CaixaBank continúe siendo un grupo líder e innovador, que ofrezca el mejor servicio al cliente y que sea referente en banca responsable.

A lo largo de estos más de cuatro años, en un entorno sumamente exigente, hemos conseguido mejorar nuestras cuotas de mercado de manera generalizada, los ingresos core han crecido casi un 30 %, las ratios de eficiencia y rentabilidad han mejorado y nuestra posición de liquidez y solvencia es aún más fuerte. Al mismo tiempo, también se ha reforzado el modelo de gobierno corporativo de la entidad, en el que se han introducido avances importantes, como la reducción de la dimensión del Consejo, el incremento de la diversidad o el establecimiento del rol del Consejero Coordinador.

Durante este periodo, nos hemos mantenido siempre fieles a nuestra centenaria filosofía de gestión. Entre los atributos que la conforman, destacan la vocación de servicio, la visión a largo plazo y la anticipación al cambio. Y ha sido precisamente la voluntad y la capacidad de anticiparnos lo que nos ha llevado a aprobar el acuerdo de integración con Bankia.

La crisis ha intensificado algunas tendencias previas en el sector bancario, que exigen una respuesta decidida. La fusión con Bankia es la mejor que podíamos alcanzar en este momento clave, en el que se está definiendo la banca del futuro. Es una entidad bien capitalizada, que permitirá obtener muchas sinergias, y es también una entidad procedente del modelo de cajas de ahorros y, por tanto, comparte con nosotros la voluntad de contribuir al desarrollo de una sociedad más justa y equilibrada partiendo de unos valores —calidad, confianza y compromiso social— que están fuertemente arraigados en todos nosotros. Estoy convencido de que la operación dará lugar a una entidad más sólida, eficiente y rentable, que generará valor para clientes, accionistas y empleados y para el conjunto de la sociedad.

Por último, me gustaría dar las gracias a todos los clientes, accionistas y profesionales del banco por su confianza y su compromiso con la entidad. Todos ustedes hacen posible CaixaBank. Ha sido un honor haber trabajado a su servicio durante estos años, encabezando una entidad que, desde hace más de un siglo, se esfuerza día a día para contribuir al bienestar financiero de sus clientes y al progreso de toda la sociedad con un modelo único de hacer banca.

Nuestra Identidad
Carta del Consejero Delegado
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Carta del **Consejero Delegado**

El propósito de CaixaBank es seguir ***apoyando a la economía, a las familias y a la sociedad.***

Gonzalo Gortázar Rotaeche
Consejero Delegado



En 2020, un ejercicio particularmente complejo condicionado por la crisis sanitaria y económica derivada de la Covid-19, se han puesto de relieve de manera muy especial las características que definen al Grupo CaixaBank: la capacidad de ejecución, la calidad del equipo humano y su compromiso con la sociedad.

Gracias a la entrega de miles de profesionales y a un intenso trabajo en equipo, nuestra extensa red de oficinas ha permanecido plenamente operativa para dar servicio y apoyo a los clientes incluso en los peores momentos de la pandemia. También se han potenciado los canales digitales y remotos, y se ha adaptado la operativa para dar respuesta a los problemas y necesidades de millones de clientes: además de atender la actividad regular, hemos gestionado cerca de 500.000 moratorias de crédito, anticipado rentas y prestaciones a casi 4 millones de personas y facilitado el acceso a la liquidez y al crédito a los sectores que más lo necesitaban.

Como consecuencia del intenso trabajo con la clientela, tanto el crédito como los recursos de clientes crecieron de manera muy notable: un 7,3% y un 8,1% respectivamente. La financiación a empresas, segmento de la economía que más crédito demandó durante 2020, aumentó un 16,6% hasta los 106.425 millones y la cuota en este segmento incrementó hasta el 16,5%. En la gestión del ahorro a largo plazo, epígrafe en el que teníamos ya una posición destacada y que incluye la gestión de planes de pensión, fondos de inversión y los seguros de ahorro, el crecimiento fue del 3,9% hasta los 166 mil millones de euros y la cuota se elevó hasta el 23,3%.

Esta importante actividad comercial ha permitido que a pesar de la dureza del entorno económico y de la situación de mínimos históricos de los tipos de interés, los ingresos core de CaixaBank disminuyeran únicamente un 0,1%. La combinación de unos ingresos core estables y una considerable reducción de los gastos del 4% han permitido mejorar la rentabilidad operativa y la eficiencia core en 230 puntos básicos. El resultado atribuido del año se sitúa en 1.381 millones de euros, tras realizar un prudente ejercicio de provisionamiento y situando el coste del riesgo en el 0,75%.

El balance, que siempre ha mostrado gran fortaleza, se ha seguido reforzando en sus líneas más relevantes: la ratio de capital CET1 ha mejorado significativamente del 12% al 13,6%, la ratio de activos dudosos se ha reducido hasta el 3,3% y su ratio de cobertura se ha incrementado hasta el 67%, manteniéndose la liquidez en niveles muy elevados, de 114.000 millones de euros a cierre de ejercicio.

2020 también ha sido un año de avances muy destacables en lo que se refiere a la sostenibilidad. Tanto nuestra gestora de activos, CaixaBank Asset Management, como nuestra aseguradora, VidaCaixa, han revalidado su máxima calificación (A+) en los principios de inversión responsable (PRI) de Naciones Unidas en el apartado de estrategia y gobernanza. Asimismo, hemos emitido un bono verde y un segundo un bono social. Las dos emisiones han tenido excelente aceptación en el mercado y están ligadas a la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

Consideramos esencial facilitar la transición económica hacia un modelo sostenible por lo que estamos integrando ambiciosas políticas medioambientales en nuestros procesos crediticios. Seguimos firmemente comprometidos en avanzar en el alineamiento de nuestras carteras a los objetivos del Acuerdo de París, de acuerdo con el compromiso colectivo para la Acción Climática de las Naciones Unidas. Nuestra especial vinculación con la Fundación "la Caixa" nos permite reforzar aún más nuestra contribución a los distintos ODS.

Mantenemos nuestro firme compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y estamos adheridos a los Principios de Banca Responsable de esta misma organización. CaixaBank forma parte de los principales índices de sostenibilidad internacionales.

En 2021 las circunstancias van a seguir siendo muy complejas. El propósito de CaixaBank es seguir apoyando a la economía, a las familias y a la sociedad. Para poder hacerlo estamos convencidos de que contamos con los elementos fundamentales: un modelo comercial efectivo, una posición financiera fuerte y un equipo altamente preparado y comprometido. A estas fortalezas se une este año el proyecto de integración con Bankia, que supondrá finalizar el ejercicio con un Grupo CaixaBank más potente y con mayor capacidad para seguir desarrollando nuestra función esencial.

Nuestra Identidad
Materialidad
Líneas estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de Verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Materialidad

CaixaBank (en adelante, CaixaBank, el Grupo CaixaBank o la Entidad) realiza de forma anual su Estudio de Materialidad con el objetivo de identificar los asuntos financieros, económicos, sociales y ambientales prioritarios para sus grupos de interés y para su negocio. Las conclusiones que se derivan se utilizan como guía de la gestión de la responsabilidad corporativa y determinan el correcto dimensionamiento sobre la información a reportar.

En el presente informe, la Entidad reporta y rinde cuentas a sus grupos de interés sobre los temas materiales identificados en 2020. Se consideran relevantes aquellos asuntos que tengan una alta probabilidad de generar un impacto significativo tanto en el negocio como en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés.

El **Estudio de Materialidad** recoge los temas relevantes identificados en 2020, y establece una priorización, de acuerdo a su importancia para la Entidad y para sus grupos de interés. Los temas se clasifican según, *Relevancia alta*, *Relevancia media* y *Relevancia baja*, los temas clasificados como *Relevancia Alta* se consideran estratégicos para el desarrollo del negocio de CaixaBank y que crean un mayor valor para los grupos de interés.

La principal novedad del estudio realizado en 2020 es la incorporación de un apartado específico sobre la identificación de temas clave para responder a las consecuencias de la pandemia generada por la Covid-19.



Nuestra Identidad
Materialidad
Líneas estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de Verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Metodología

La elaboración del Estudio de Materialidad se realiza por parte de un experto independiente, en base a un proceso exhaustivo y participativo del que forman parte los principales grupos de interés de la Entidad (clientes, empleados y accionistas), así como representantes de CaixaBank y expertos externos.

01. IDENTIFICACIÓN DE TEMAS RELEVANTES

Análisis documental exhaustivo de fuentes internas y externas

→ Listado preliminar extenso con 31 temas relevantes

La primera identificación de temas relevantes se realiza mediante un análisis documental exhaustivo que incluye datos estratégicos de la compañía, así como información sobre tendencias e informes del sector, medios de comunicación y otras empresas del sector, entre otras fuentes.

02. REVISIÓN Y VALIDACIÓN DEL LISTADO FINAL DE TEMAS RELEVANTES

Sesión de trabajo con áreas internas de CaixaBank

→ Listado definitivo de 28 temas relevantes

En la sesión se trabajó en la agrupación, selección y revisión semántica de los temas desde el enfoque de negocio responsable, prioridades estratégicas y ámbitos de actuación de la Entidad.

03. PRIORIZACIÓN DE LOS TEMAS RELEVANTES

Consultas internas y externas *ad hoc* a los grupos de interés, utilizando una muestra representativa y aleatoria, y entrevistas a expertos externos

→ Priorización de los temas relevantes en 2020

>> CONSULTAS EFECTIVAS REALIZADAS PARA LA PRIORIZACIÓN DE LOS TEMAS MATERIALES



- 1.820 Accionistas
- 1.657 Clientes
- 893 Empleados
- 287 Expertos y analistas

>> 10 ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD A EXPERTOS EXTERNOS EN LOS SIGUIENTES ÁMBITOS:

- Financiero
- Riesgos y regulación
- Innovación
- Ética
- Gestión de intangibles
- Responsabilidad Social Corporativa

04. MATRIZ DE MATERIALIDAD

Consolidación de los resultados globales de priorización para el negocio y para los grupos de interés de CaixaBank y BPI

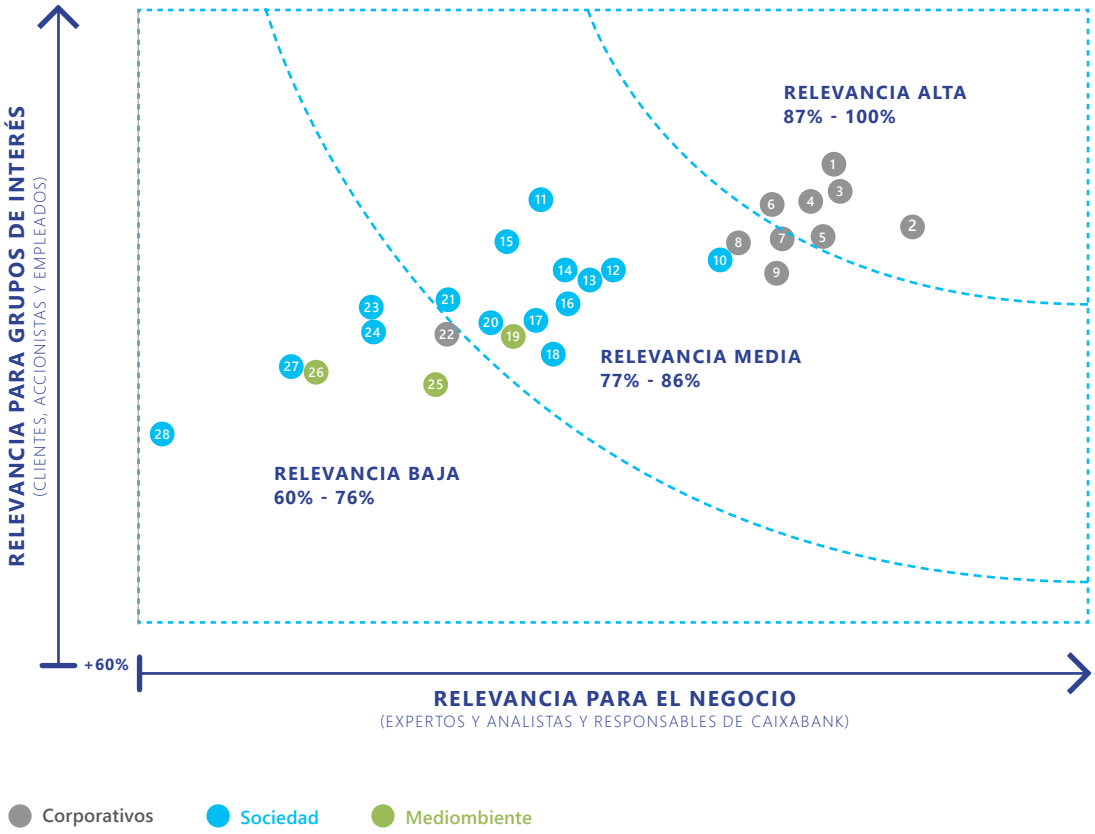
→ Matriz de materialidad 2020 del Grupo CaixaBank

Se establece priorización de los temas en función de su valoración en ambos ejes para los grupos de interés y para el negocio.

Nuestra Identidad
Materialidad
Líneas estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de Verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Matriz de Materialidad de Grupo CaixaBank 2020

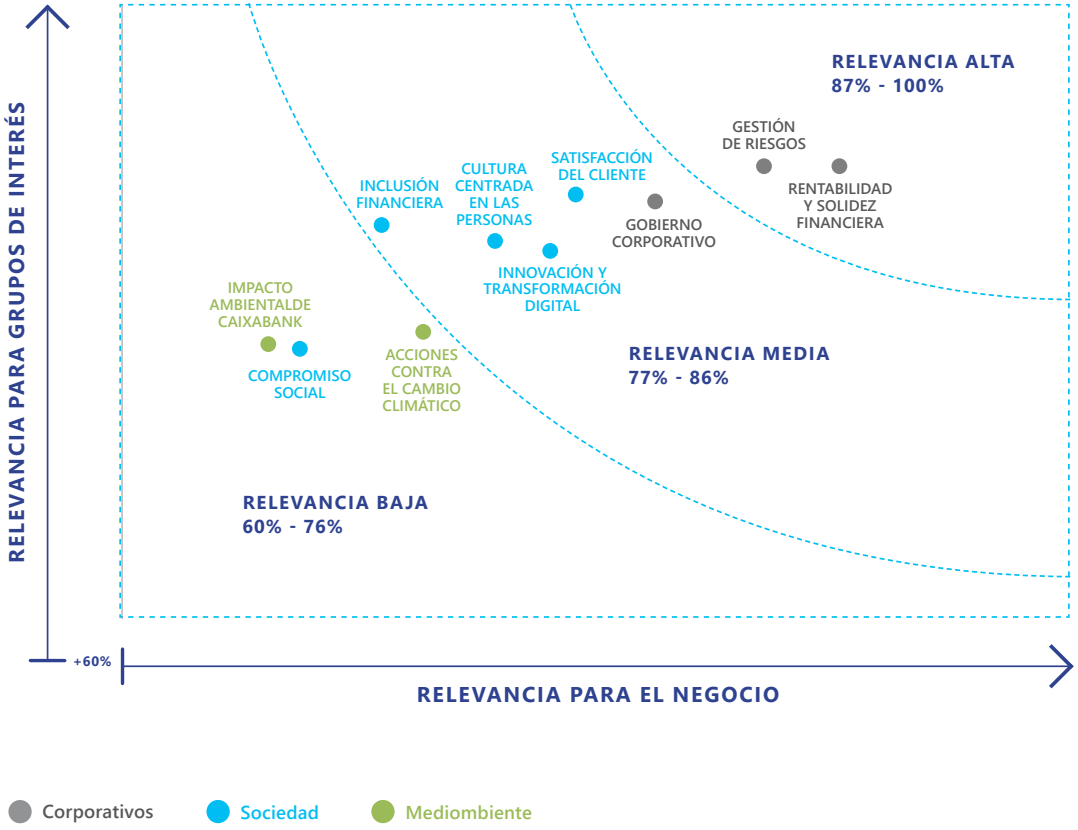
En 2020 se ha utilizado un listado más extenso de temas relevantes con el objetivo de obtener una priorización más exhaustiva de los asuntos, como consecuencia, los resultados no son directamente comparables a los de 2019. En términos generales se observa un aumento de la relevancia de los temas relacionados con la rentabilidad y la gestión de riesgos.



1. Ciberseguridad y protección de la información
2. Solidez de balance y rentabilidad
3. Visión a largo plazo y anticipación al cambio
4. Conducta íntegra, responsable y sostenible
5. Gestión activa de los riesgos financieros y no financieros
6. Cumplimiento y adaptación al marco regulatorio
7. Asegurar la efectividad operacional y continuidad del negocio
8. Difusión de información comprensible y transparente
9. Buenas prácticas de gobierno corporativo
10. Comercialización responsable y adaptada a las necesidades de los clientes
11. Servicio cercano y asesoramiento especializado
12. Seguridad, salud y bienestar de los empleados
13. Gestión del talento y desarrollo profesional
14. Desarrollo tecnológico responsable y tratamiento ético de la información
15. Soluciones para clientes con dificultades económicas
16. Diversidad, igualdad y conciliación
17. Colaboración con la Obra Social Descentralizada y promoción de las actividades de la Fundación "la Caixa"
18. Innovación tecnológica y desarrollo responsable de nuevos productos y servicios
19. Gestión de riesgos derivados del cambio climático y medioambientales
20. Desarrollo de canales de atención digitales y remotos
21. Inversión con impacto social y microfinanzas
22. Gestión responsable y contratación transparente de proveedores
23. Educación financiera
24. Proximidad y accesibilidad de los canales comerciales
25. Comercialización de productos y servicios de inversión y financiación sostenibles
26. Minimizar la huella de carbono e impacto ambiental
27. Cultura de trabajo ágil y colaborativa
28. Voluntariado corporativo

Nuestra Identidad
Materialidad
Líneas estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de Verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Matriz de Materialidad por clúster temático



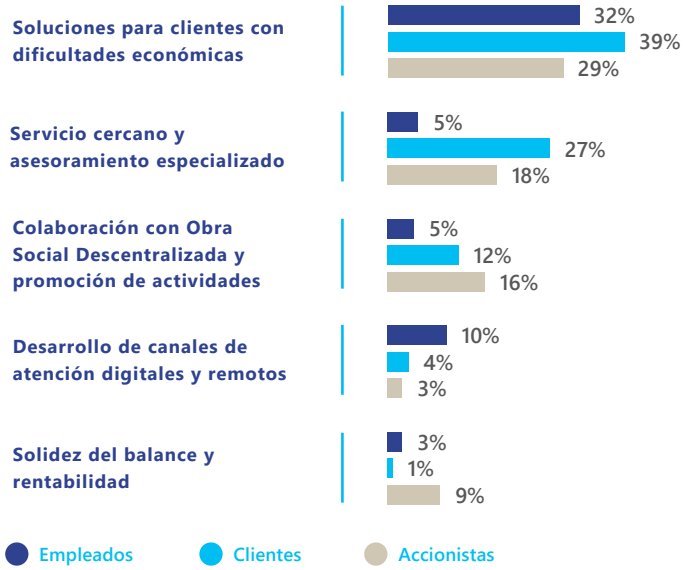


Nuestra Identidad
Materialidad
Líneas estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de Verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Prioridades para afrontar las consecuencias de la Covid-19

Para la consulta específica sobre los temas relevantes en 2021 para afrontar las consecuencias de la pandemia Covid-19, los resultados obtenidos han sido los siguientes:

SEGÚN LOS GRUPOS DE INTERÉS



SEGÚN LOS EXPERTOS EXTERNOS



SEGÚN LOS EXPERTOS INTERNOS DE CAIXABANK





Nuestra Identidad
Materialidad
Líneas estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de Verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Materialidad y **Estrategia**

La estrategia de la Entidad está presente tanto en la base del estudio de materialidad, como fuente de temas, y a la vez recoge los resultados de éste, para asegurar que la estrategia refleja las sensibilidades, preocupaciones de los grupos de interés y sociedad, y las tendencias del entorno en el que opera CaixaBank.

La siguiente tabla muestra la relación de los temas relevantes con el Plan Estratégico 2019-2021.

PRIORIDADES PLAN ESTRATÉGICO 2019-2021	TEMAS RELEVANTES (ORDENACIÓN SEGÚN PRIORIZACIÓN)
Ofrecer la mejor experiencia al cliente	10 Comercialización responsable y adaptada a las necesidades de los clientes 11 Servicio cercano y asesoramiento especializado 14 Desarrollo tecnológico responsable y tratamiento ético de la información 15 Soluciones para clientes con dificultades económicas 18 Innovación tecnológica y desarrollo responsable de nuevos productos y servicios 20 Desarrollo de canales de atención digitales y remoto
Acelerar la transformación digital para ser más eficientes y flexibles	1 Ciberseguridad y protección de la información 7 Asegurar la efectividad operacional y continuidad del negocio
Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa	12 Seguridad, salud y bienestar de los empleados 13 Gestión del talento y desarrollo profesional 16 Diversidad, igualdad y conciliación 27 Cultura de trabajo ágil y colaborativa
Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera	2 Solidez de balance y rentabilidad
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad	4 Conducta íntegra, responsable y sostenible 8 Difusión de información comprensible y transparente 9 Buenas prácticas de gobierno corporativo 17 Colaboración con la Obra Social Descentralizada y promoción de las actividades de la Fundación "la Caixa" 19 Gestión de riesgos derivados del cambio climático y medioambientales 21 Inversión con impacto social y microfinanzas 22 Gestión responsable y contratación transparente de proveedores 23 Educación financiera 24 Proximidad y accesibilidad de los canales comerciales 25 Comercialización de productos y servicios de inversión y financiación sostenibles 26 Miniminizar la huella de carbono e impacto ambiental 28 Voluntariado corporativo

TEMAS TRANSVERSALES

3 Visión a largo plazo y anticipación al cambio
5 Gestión activa de los riesgos financieros y no financieros
6 Cumplimiento y adaptación al marco regulatorio

Corporativos · Sociedad · Mediombiente

Nuestra Identidad
Materialidad
Líneas estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de Verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Criterios y alcance del informe

Los contenidos del presente informe responden a los asuntos materiales para el Grupo CaixaBank y sus grupos de interés según el Estudio de Materialidad 2020 y a los requerimientos de la Ley 11/2018 de Información No Financiera y Diversidad, incluyendo la información necesaria para comprender la evolución, los resultados y la situación del Grupo, y el impacto de su actividad respecto a cuestiones medioambientales y sociales, así como relativas al personal, respeto a los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno.

Para su elaboración se han seguido los siguientes principios que permiten asegurar la transparencia, fiabilidad y exhaustividad de la información reportada:



Ver apartado **Estado Información No Financiera**

- **Global Reporting Initiative (GRI)** en su versión *GRI Standards*, opción exhaustiva. Se han aplicado los criterios y principios para la definición del contenido y calidad del informe definidos por dicha Guía.

>> PRINCIPIOS PARA LA DEFINICIÓN DEL CONTENIDO DEL INFORME

- Inclusión de los grupos de interés
- Contexto
- Materialidad
- Exhaustividad

>> PRINCIPIOS PARA LA CALIDAD DEL INFORME

- Precisión
- Equilibrio
- Claridad
- Comparabilidad
- Fiabilidad

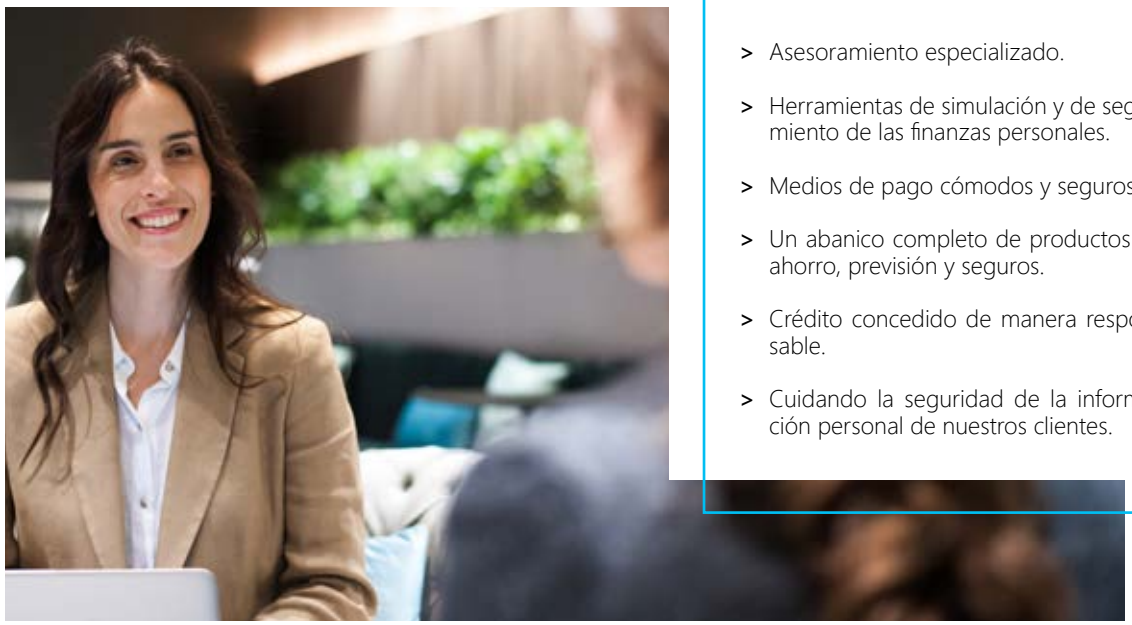
- **Marco del International Integrated Reporting Council (IIRC)** con la integración del enfoque estratégico y orientación futura, conectividad de la información, capacidad de respuesta a los grupos de interés, materialidad, concisión, fiabilidad, exhaustividad, consistencia y comparabilidad.
- **Principios establecidos en el estándar de Accountability AA1000APS (2018):** inclusividad, según los indicadores GRI 102-42 y GRI 102-43; relevancia, según el Estudio de Materialidad descrito en este apartado; y capacidad de respuesta a los grupos de interés e impacto, incluyendo en este Informe los principales códigos, políticas e indicadores de desempeño.
- **Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** marcados por la Agenda 2030.
- **Guía de Elaboración del Informe de Gestión de la Entidades Cotizadas de la CNMV.**
- **Alineación con la materialidad de SASB** (Sustainability Accounting Standards Board), en su estándar sectorial para bancos comerciales.

Este informe incluye los datos del desempeño de CaixaBank, y sus sociedades dependientes que integran el Grupo CaixaBank. Cuando los indicadores reportados se refieran no al Grupo, sino a una parte de éste, se especificará explícitamente. La información que responde a GRI y Ley 11/2018 de Información No Financiera y Diversidad ha sido verificada según el estándar ISAE 3000 por un experto independiente. Se consideran temas materiales a efectos de la Ley 11/2018 y GRI aquellos clasificados en las categorías Relevancia Alta y Relevancia Media.

Comportamiento **ético y responsable**

CaixaBank es un grupo financiero con un **modelo de banca universal socialmente responsable** con visión a largo plazo, basado en la **calidad, la cercanía y la especialización,** que ofrece una propuesta de valor de productos y servicios adaptada para cada segmento, asumiendo la innovación como un reto estratégico y un rasgo diferencial de su cultura, y cuyo posicionamiento líder en banca minorista en España y Portugal le permite tener un rol clave en la contribución al crecimiento económico sostenible.

CaixaBank, S.A. es la entidad matriz de un grupo de servicios financieros cuya acción se encuentra admitida a negociación en las bolsas de Barcelona, Madrid, Valencia y Bilbao y en el mercado continuo, formando parte del IBEX-35 desde 2011, así como del Euro Stoxx Bank Price EUR, el MSCI Europe y el MSCI Pan-Euro.



Nuestra **misión**

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

CaixaBank pone a disposición de sus clientes las mejores herramientas y el asesoramiento experto para tomar decisiones y desarrollar hábitos que son fuente de **bienestar financiero** y que permiten, por ejemplo, planificar adecuadamente para hacer frente a gastos recurrentes, cubrirse frente a imprevistos, mantener el poder adquisitivo durante la jubilación o hacer realidad ilusiones y proyectos.

Además de contribuir al bienestar financiero de nuestros clientes, nuestro propósito es **apoyar el progreso de toda la sociedad.** Somos una entidad minorista enraizada allá donde trabajamos y, por ello, nos sentimos partícipes del progreso de las comunidades donde desarrollamos nuestro negocio.

>> LO HACEMOS CON:

- Asesoramiento especializado.
- Herramientas de simulación y de seguimiento de las finanzas personales.
- Medios de pago cómodos y seguros.
- Un abanico completo de productos de ahorro, previsión y seguros.
- Crédito concedido de manera responsable.
- Cuidando la seguridad de la información personal de nuestros clientes.

>> CONTRIBUIMOS AL PROGRESO DE LA SOCIEDAD:

- Canalizando de forma eficaz y prudente el ahorro y la financiación y garantizando un sistema de pagos eficiente y seguro.
- Mediante la inclusión y la educación financiera; la sostenibilidad medioambiental; el apoyo a la diversidad; con los programas de ayudas a la vivienda; o promoviendo el voluntariado corporativo.
- Y por supuesto, a través de nuestra colaboración con la Obra Social de la Fundación Bancaria "la Caixa", cuyo presupuesto se alimenta en parte de los dividendos que CriteriaCaixa cobra por su participación en CaixaBank. Una parte significativa de este presupuesto se canaliza a necesidades locales identificadas desde la red de oficinas de CaixaBank en España y de BPI en Portugal.

Nuestra Identidad
Comportamiento ético y responsable
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

NUESTROS VALORES

Calidad | Compromiso Social | Confianza

NUESTRA MISIÓN

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

NUESTRA CULTURA

Las personas, lo primero | La agilidad, nuestra actitud | La colaboración, nuestra fuerza

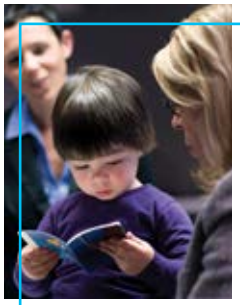
NUESTRA ESTRATEGIA

Grupo financiero **líder e innovador**, con el **mejor servicio al cliente** y referente en **banca socialmente responsable**



>> CLIENTES

- Ser referente
- Relación basada en la proximidad y confianza
- Excelencia en el servicio
- Propuesta de valor para cada segmento
- Apuesta por la innovación



>> SOCIEDAD

- Maximizar la aportación a la economía
- Establecer relaciones estables y de confianza con el entorno
- Contribuir a la resolución de los retos sociales más urgentes
- Transición hacia una economía baja en carbono



>> ACCIONISTAS

- Generación de valor a largo plazo
- Ofrecer una rentabilidad atractiva
- Relación próxima y transparente



>> EMPLEADOS

- Garantizar su bienestar
- Contribuir a su desarrollo profesional
- Fomentar la diversidad e igualdad de oportunidades y conciliación
- Preponderancia de criterios meritocráticos



Modelo de Banca **Universal**

Socialmente responsable, que cubre todas las necesidades financieras y aseguradoras



Ética e integridad

El respeto a los Derechos Humanos es parte integral de los valores corporativos de CaixaBank y el mínimo estándar de actuación para desarrollar la actividad empresarial de forma legítima. A estos efectos, CaixaBank dispone de una **Política Corporativa de Derechos Humanos y un Código Ético y Principios de Actuación,** normas de máximo nivel en la escala jerárquica de la normativa interna de la Entidad, aprobados por el Consejo de Administración e inspirados en los principios de la Carta Internacional de Derechos Humanos de las Naciones Unidas y la Declaración de la Organización Internacional de conducta.



CaixaBank

Política Corporativa de Derechos Humanos

La protección de los derechos humanos se materializa en las siguientes actuaciones en función del grupo de interés.

Nuestra responsabilidad con los empleados

CaixaBank considera la relación con sus empleados como una de sus principales responsabilidades en materia de derechos humanos.

CaixaBank vincula sus políticas de selección, gestión, promoción, remuneración y desarrollo de las personas al respeto a la diversidad, la igualdad de oportunidades, la meritocracia y la no discriminación por razones de género, raza, edad, discapacidad u otras circunstancias.

Nuestra responsabilidad con los clientes

CaixaBank exige de sus empleados el respeto a las personas, su dignidad y sus valores fundamentales. De la misma manera, aspira a trabajar con clientes que compartan sus valores con respecto a los derechos humanos.

Son claves en este ámbito, entre otros aspectos: el desarrollo de nuevos productos y servicios financieros de forma consistente con las aspiraciones de CaixaBank en materia de derechos humanos, la integración de riesgos sociales y ambientales en la toma de decisiones, promover la inclusión financiera y evitar la financiación o inversión en aquellas compañías y/o proyectos relacionados con infracciones graves de derechos humanos, así como respetar la confidencialidad, derecho a la intimidad y privacidad de los datos de los clientes y de la plantilla.

Nuestra responsabilidad con los proveedores

CaixaBank exige a sus proveedores respeto a los derechos humanos y laborales y fomenta que estos los incluyan en su propia cadena de valor.

Para ello, CaixaBank fomenta e incluye en sus prácticas: el conocimiento y respeto por parte de sus proveedores del Código de conducta para proveedores, el conocimiento y respeto de los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, la realización de controles adicionales, cuando se considere conveniente, de aquellos proveedores que son considerados internamente como de riesgo potencial medio-alto y la adopción de las acciones correctivas necesarias que palien el incumplimiento de sus estándares.

Nuestra responsabilidad con la comunidad

CaixaBank tiene el compromiso de realizar una contribución positiva a los derechos humanos en las comunidades donde opera, cumpliendo las leyes aplicables, colaborando con las instituciones públicas y la justicia y respetando los derechos humanos internacionalmente reconocidos dondequiera que opere.

Asimismo, CaixaBank impulsa la difusión de los principios internacionales en materia de derechos humanos, así como de iniciativas y programas que supongan una contribución positiva a estos y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODS).

[1] https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/responsabilidad_corporativa/Politica_DDHH_2019_ES.pdf

Nuestra Identidad
Comportamiento ético y responsable
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Debida diligencia *y assessment* en Derechos Humanos

CaixaBank trabaja para entender los impactos en los Derechos Humanos derivados de su actividad. Para ello tiene implantados procesos periódicos de diligencia debida para valorar el riesgo de incumplimiento, a partir de los cuales propone medidas de prevención o remedio de los impactos negativos y medidas para maximizar los impactos positivos. En el primer semestre de 2020 concluyó el proceso de debida diligencia *y assessment* en materia de derechos humanos que CaixaBank realiza con un tercero independiente de forma periódica.

La valoración obtenida es satisfactoria y demuestra un entorno de control adecuado.

- CaixaBank tiene un grado de cobertura adecuado para cada uno de los eventos de riesgo en materia de Derechos Humanos.
- CaixaBank tiene una elevada madurez en la protección y respecto de los derechos humanos y responde a los compromisos definidos en su Política corporativa de Derechos Humanos.

Proceso de debida diligencia

- Identificación de los eventos de riesgo atendiendo a los compromisos y principios de actuación adquiridos en la Política corporativa de Derechos Humanos de CaixaBank y las potenciales vulneraciones en materia de derechos humanos respondiendo a la responsabilidad de CaixaBank con los empleados, con los proveedores, como proveedores de servicios financieros y como parte de la comunidad.
  - **Partiendo del listado de 35 derechos humanos recogidos en la** *Guía de Evaluación y Gestión de Impactos en los Derechos Humanos de la IFC* ***(International Finance Corporation del World Bank Group)*****, se identificaron aquellos que aplican a la actividad de CaixaBank.**
  - Definición de los posibles eventos de riesgo y evaluación de su severidad. Se analizaron 37 eventos de riesgo.
  - Se identificaron los grupos de interés que podían verse afectados por cada uno de los eventos de riesgo.
- Definición de los criterios a considerar para llevar a cabo una evaluación, priorización y gestión de los mismos.
- Establecimiento de los elementos de debida diligencia para prevenir, mitigar y explicar cómo abordar los impactos previamente identificados en la propia actividad, en la cadena de suministro y/o a través de otras relaciones comerciales.

Los resultados obtenidos en el proceso de debida diligencia *y assessment* en materia de Derechos Humanos han tenido una importante repercusión en la puntuación obtenida en el DJSI en 2020

Proceso de *assessment*

- El punto de partida es el procedimiento de evaluación de riesgos y debida diligencia en derechos humanos.
- Construcción de mapas de riesgos en materia de derechos humanos para cada bloque según probabilidad, impacto y severidad del riesgo.
- Comprobaciones de los procesos y elementos de debida diligencia establecidos por CaixaBank para prevenir y mitigar los potenciales riesgos.



[1] https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/responsabilidad_corporativa/Resumen_Proceso_Debida_Diligencia_Assessment_DDHH_Junio_2020_VF.pdf

Nuestra Identidad
Comportamiento ético y responsable
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

>> ELEMENTOS DE DEBIDA DILIGENCIA DISTRIBUIDOS EN CUATRO BLOQUES Y PRINCIPALES INDICADORES A CIERRE DE 2020

Gestión de recursos humanos

Igualdad de trato en la gestión de personas

41,6 %
mujeres en posiciones directivas a partir de subdirección de oficina grande[1]

42,9%
mujeres en el Consejo de Administración

Condiciones laborales justas

2.344
empleados acogidos a permisos retribuidos[2]

Libertad en el entorno laboral

70%
participación en el Estudio de Compromiso

Entorno y lugar de trabajo (accesibilidad, seguridad y salud)

1,04
índice de frecuencia de accidentes

3,4 %
índice de absentismo gestionable (enfermedad y accidente)

Seguridad de la información y protección de datos (privacidad del empleado)

+50 MM€
Invertidos en seguridad de la información

Financiación e inversión

Adecuación de la deuda hipotecaria

14.455
viviendas programa de alquiler social

Financiación de proyectos y corporativa

630
solicitudes de financiación evaluadas en términos de riesgo medioambiental

2.997 MM€
préstamos concedidos referenciados a variables de sostenibilidad

Naturaleza de las inversiones

~140.000 MM€
de las inversiones tienen en consideración criterios ASG[3]

Compras de gestión y proveedores

Proceso de compras

642 MM€
volumen de compras negociado a través de negociación electrónica

5,4 MM€
volumen de compras adjudicado a Centros Especiales de Empleo

Comercialización

Accesibilidad de los clientes

100% / 83%
poblaciones >10.000 habitantes con presencia (España y Portugal, respectivamente)

Comercialización (diseño de productos, marketing y publicidad, venta)

18.710
profesionales certificados en MiFiD II

Seguridad de la información y protección de datos (privacidad del cliente)

98%
profesionales que han realizados el curso de seguridad en 2020

[1] Oficinas A y B. CaixaBank, S.A.

[2] CaixaBank, S.A.

[3] VidaCaixa y CaixaBank Asset Management.

Nuestra Identidad
Comportamiento ético y responsable
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Código ético y Principios de actuación de CaixaBank

Cumplimiento de las leyes y normativa vigente

El respeto de las leyes y otras normas vigentes en cada momento debe ser un principio rector de todos los que integra CaixaBank.

Respeto

Respetamos a las personas, su dignidad y valores fundamentales. Respetamos las culturas de aquellos territorios y países en donde opera CaixaBank. Respetamos el medioambiente.

Integridad y Transparencia

Siendo íntegros y transparentes generamos confianza, valor fundamental para CaixaBank.

Excelencia y Profesionalidad

Trabajamos con rigor y eficacia. La excelencia constituye uno de los valores fundamentales de CaixaBank. Por ello, situamos la satisfacción de nuestros clientes y accionistas en el centro de nuestra actuación profesional.

Confidencialidad

Preservamos la confidencialidad de la información que nos confían nuestros accionistas y clientes.

Responsabilidad social

Estamos comprometidos con la sociedad y el medio ambiente y tenemos en cuenta estos objetivos en el desarrollo de nuestra actividad.

Política **Anticorrupción**

CaixaBank a través de la Política Anticorrupción, que complementa el Código Ético y Principios de Actuación, rechaza todo tipo de corrupción y basa su actuación en los más altos estándares responsables. Como firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas, CaixaBank se compromete a cumplir con los 10 principios que establece, entre ellos, el trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno (Principio nº 10).

Asimismo, la Política expone las conductas, prácticas y actividades prohibidas para evitar situaciones que puedan configurarse como extorsión, sobornos, pagos de facilitación o tráfico de influencias.

La política incluye y establece, entre otros:

Normas sobre la aceptación y concesión de regalos

Prohibición de aceptación de regalos de cualquier importe si la finalidad es influir en el empleado. En el resto de casos, no se puede aceptar regalos con un valor de mercado superior a 150 euros.

Se prohíbe la concesión de regalos a funcionarios públicos y autoridades.

Gastos de viaje y hospitalidad

Deberán ser razonables y estar relacionados con la actividad de la Entidad, siempre a cargo de CaixaBank y se abonarán directamente al prestador del servicio.

Relaciones con instituciones políticas y oficiales

Se prohíben las donaciones a partidos políticos y a sus fundaciones vinculadas. Únicamente se podrán alcanzar acuerdos de condonación de deuda con los partidos políticos y sus fundaciones vinculadas cuando así lo permita la legislación nacional de financiación de partidos.

CaixaBank no contratará servicios directos de lobby o representación de intereses para posicionarse ante las autoridades sino que, generalmente, compartirá sus opiniones a través de diferentes asociaciones para tratar de consensuar la posición de la industria.

Adicionalmente, la Política cubre los ámbitos de: **(i)** Patrocinios, **(ii)** Donaciones y aportaciones a fundaciones y ONGs y **(iii)** Proveedores de riesgo.

[1] https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/responsabilidad_corporativa/Codigo_Etico_y_Principios_de_Actuacion_ene2019.pdf

[2] https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/responsabilidad_corporativa/Politica_Anticorrupcion_ene2019.pdf

A continuación se muestra un detalle de las principales políticas en materia de **ética e integridad,** aprobadas por el Consejo de Administración:

Política	Objetivo	Última actualización	Pública en la web corporativa de CaixaBank
Código Ético y Principios de Actuación	Manifiesto sobre los valores y principios éticos que inspiran la actuación y deben regir la actividad de CaixaBank.	Enero 2019	✓
Política Corporativa de Derechos Humanos	Mínimo estándar de actuación para desarrollar la actividad de forma legítima.	Octubre 2019	✓
Política Anticorrupción	Impedir que tanto la Entidad como sus colaboradores externos, directamente o a través de personas interpuestas, incurran en conductas que puedan resultar contrarias a la ley o a los principios básicos de actuación de CaixaBank.	Enero 2019	✓
Política Corporativa de Compliance Penal	Prevenir y evitar la comisión de delitos en el seno de la organización.	Abril 2020	✓
Política Corporativa de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo (PBCFT) y de gestión de las Sanciones y Contramedidas Financieras Internacionales del Grupo CaixaBank	Promover activamente la aplicación de los más altos estándares internacionales en esta materia en todas aquellas jurisdicciones donde el Grupo CaixaBank tiene presencia y opera.	Julio 2020	✓
Política corporativa de relación con el sector de Defensa	Regula las condiciones en las que se podrá considerar mantener relaciones comerciales con empresas de dicho sector, y establece restricciones y criterios de exclusión.	Diciembre 2019	✓[1]
Reglamento Interno de Conducta en el Ámbito del Mercado de Valores (RIC)	Fomentar la transparencia en los mercados y preservar, en todo momento, el interés legítimo de los inversores de acuerdo al Reglamento 596/2014 del Parlamento Europeo y la Ley del Mercado de Valores.	Julio 2019	✓
Política General Corporativa de Conflictos de Interés	Permite prevenir y gestionar los posibles conflictos de interés que puedan surgir en los diversos ámbitos y escenarios.	Febrero 2020	✓
Política Corporativa de Privacidad	Recoge el derecho fundamental a la protección de datos y privacidad.	Enero 2020	✓[1]

CaixaBank está firmemente comprometido con la **prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo,** se considera fundamental establecer las medidas necesarias y revisarlas periódicamente para prevenir y evitar en todo lo posible que los productos y servicios de CaixaBank puedan ser utilizados para la práctica de conductas ilícitas. En este sentido es clave colaborar activamente con los reguladores y las fuerzas de seguridad y comunicar todas las actividades sospechosas que se detecten. Para ello, CaixaBank dispone de un modelo de gestión del riesgo de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo que aplica en el ejercicio de sus actividades, negocios y relaciones, tanto nacional como internacionalmente para prevenir este riesgo al que se encuentra sujeto. Tal y como establece la regulación española, la gestión del riesgo de Prevención del Blanqueo de Capitales está sometido a una revisión anual por un experto externo independiente. En la revisión realizada en 2020 no se han identificado deficiencias significativas.

El respeto al derecho fundamental a la protección de datos y privacidad se recoge en nuestro código ético, siendo el pilar sobre el que se basa uno de nuestros valores corporativos, la confianza. En este sentido, se dispone de una **Política Corporativa de Privacidad**, así como de las normativas internas que desarrollan la confidencialidad y el tratamiento de datos de carácter personal. Con el objetivo de garantizar una evaluación de forma recurrente de los riesgos en el ámbito de gestión y tratamiento de datos personales, se dispone de un Comité de Privacidad y un Comité PIA *(Privacy Impact Assessment)*, encargado del análisis y aprobación de cualquier nuevo tratamiento y del seguimiento de la implantación de las medidas acordadas.

[1] Son públicos unos Principios, extracto de la Política.

Nuestra Identidad
Comportamiento ético y responsable
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Medidas para hacer efectivo el cumplimiento de las políticas

Un elemento clave para llevar a cabo el correcto desarrollo e implantación de los códigos y políticas es fomentar y desarrollar una cultura efectiva de conducta en toda la Entidad. Para potenciar y garantizar el refuerzo de la cultura, se mantiene una estrategia de comunicación y sensibilización a toda la organización. Las principales palancas que se utilizan en esta estrategia son:

La formación:

En 2020 todos los empleados de CaixaBank, S.A. tienen vinculada la percepción de la retribución variable a la realización y superación de determinados cursos de formación obligatoria sobre ámbitos regulatorios o con especial sensibilidad desde el punto de vista de conducta. En 2020 este criterio se ha extendido al resto de Grupo.

34.605
EMPLEADOS CON BONUS VINCULADO A LA FORMACIÓN
29.707 EN 2019, +17%

La comunicación:

Durante 2020 se han realizado, de forma complementaria a los cursos de formación, sesiones específicas de sensibilización a la red de oficinas y áreas especializadas, así como publicaciones de noticias, destacados y circulares en la intranet.

260
ACCIONES DE SENSIBILIZACIÓN
313 EN 2019

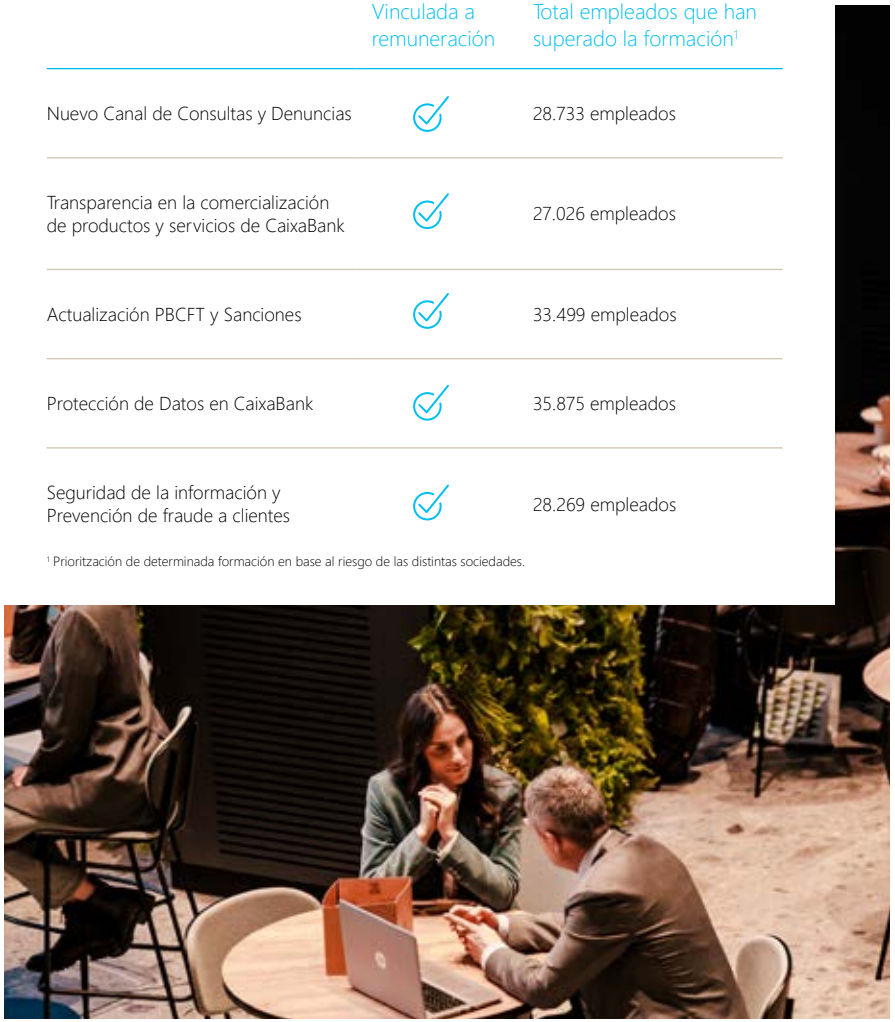
Y la vinculación de la retribución variable de los empleados al conjunto de aspectos relacionados con los riesgos de conducta:

Los retos corporativos incorporan el cumplimiento de un indicador que recoge variables relacionadas con conducta (diligencia debida de clientes y correcta formalización de operaciones) que penaliza la retribución variable de los empleados en caso de no alcanzarse los objetivos definidos.

>> PRINCIPALES CURSOS DE FORMACIÓN REALIZADOS POR EMPLEADOS EN EL ÁMBITO DE PRÁCTICAS RESPONSABLES

	Formación en 2020	
	Vinculada a remuneración	Total empleados que han superado la formación[1]
Nuevo Canal de Consultas y Denuncias	✓	28.733 empleados
Transparencia en la comercialización de productos y servicios de CaixaBank	✓	27.026 empleados
Actualización PBCFT y Sanciones	✓	33.499 empleados
Protección de Datos en CaixaBank	✓	35.875 empleados
Seguridad de la información y Prevención de fraude a clientes	✓	28.269 empleados

[1] Priorització de determinada formació en base al riesgo de las distintas sociedades.



Nuestra Identidad
Comportamiento ético y responsable
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Canal de consultas y denuncias

El Canal de Consultas y Denuncias, es un elemento clave en el Grupo en la gestión de la conducta. A través del Canal de Consultas y Denuncias, se pueden enviar comunicaciones sobre la interpretación o aplicación práctica de los códigos de conducta y políticas, y denunciar posibles vulneraciones de los mismos. En el caso de denuncias que se susciten por los clientes, se tramitarán por los canales de atención a éstos que tiene establecidos CaixaBank.

Las denuncias se resuelven utilizando un procedimiento riguroso, transparente y objetivo, con aplicación estricta de garantías de confidencialidad, reserva de identidad y prohibición de represalias.

En los casos en los que empleados del Grupo, durante la prestación de servicios, incurran en conductas que se pudieran tildar de fraude/corrupción, la conducta se considera falta muy grave de conformidad al convenio colectivo vigente, lo que implica la aplicación de las sanciones previstas en el mencionado convenio para este tipo de faltas.

> Durante 2020 se ha lanzado un nuevo Canal de Consultas y Denuncias alineado con las mejores prácticas nacionales e internacionales y que permite la gestión integrada de las denuncias con visión Grupo.

Los principales hitos del nuevo Canal son los siguientes:

- **Nuevo entorno:** implantación de una nueva plataforma accesible tanto internamente como desde Internet, permitiendo el acceso las 24 horas del día de los 365 días del año desde cualquier localización y dispositivo.
- **Colectivos:** además de los empleados, también pueden acceder a este Canal los Consejeros de CaixaBank, el personal de ETT, los agentes y los proveedores.
- **Posibilidad de denuncias anónimas.**

>> DETALLES CANAL DE CONSULTAS O DENUNCIAS EN 2020



38 Denuncias (21 en 2019)

489 Consultas (285 en 2019)

De las 38 denuncias recibidas en 2020, 20 han sido admitidas a trámite (53%) y 18 inadmitidas (47%).

De las denuncias admitidas, un 20% siguen en curso, en un 15% de los casos no se ha detectado incumplimiento y, de los casos con incumplimiento detectado (65%), en la mayoría de ellos se han aplicado medidas disciplinarias (92%).

En referencia a la tipología de las denuncias recibidas, destacan las relativas a comercialización de productos, transparencia y protección del cliente (40%) y protección de datos (16%).

Por último, y en relación la zona geográfica, destacan las recibidas de Cataluña (29%), Andalucía (21%), Portugal (21%) y Madrid (16%).





DENUNCIAS POR TIPOLOGÍA		CONSULTAS POR TIPOLOGÍA
15	Comercialización de productos, transparencia y protección al cliente	16
6	Protección de datos/ confidencialidad de la información	10
3	Conflictos de interés	88
0	Incumplimiento del Reglamento Interno de Conducta (RIC)	288
1	Política Anticorrupción	22
13	Otros	65

Nuestra Identidad
Comportamiento ético y responsable
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020



Certificación UNE 19601 – Sistema de Gestión de Compliance Penal

En 2020 CaixaBank ha obtenido la certificación UNE 19601 – *Sistemas de Gestión de Compliance Penal*, fruto de su compromiso, de acuerdo a las mejores prácticas, de fomentar una cultura responsable orientada a la prevención de delitos en el seno de la organización.

La norma UNE 19601 es el estándar nacional de Compliance Penal, elaborado por la Asociación Española de Normalización (UNE), y establece la estructura y metodología necesarias para implementar modelos de organización y gestión para la prevención de delitos.

La auditoría externa de certificación del modelo de prevención de delitos de CaixaBank fue realizada por AENOR, tercero independiente y experto en la certificación de este tipo de normas.

CaixaBank pone a disposición de sus empleados un **canal de denuncias específico para casos de acoso,** accesible a través de la intranet corporativa. Durante el año 2020, se han recibido 3 denuncias formales referidas a posibles comportamientos de acoso laboral y sexual. Se determina por parte de los gestores externos que hay 2 casos con posibles indicios de acoso, de los cuales sólo 1 caso finalmente se resuelve con existencia de acoso. En 2019 se recibieron 5 denuncias formales, determinándose que no existía ningún caso de acoso.

Tal y como establece el Protocolo, los gestores externos han realizado informes de las tres denuncias formales, con el siguiente resultado: 2 resoluciones de existencia de posibles indicios de acoso; y 1 resolución de no existencia de acoso con recomendación de medidas tendentes a mediar entre las partes.

En el ámbito de la intranet corporativa, durante el año 2020 y dentro del espacio Wengage Diversity, se destaca el apartado de Prevención del Acoso.

Así mismo, se han realizado acciones de formación de difusión del protocolo de prevención de acosos. En el curso de formación del Código Ético, se ha destacado el canal específico del Protocolo de Acoso.

Nuestra Identidad
Comportamiento ético y responsable
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Comercialización y comunicación responsables

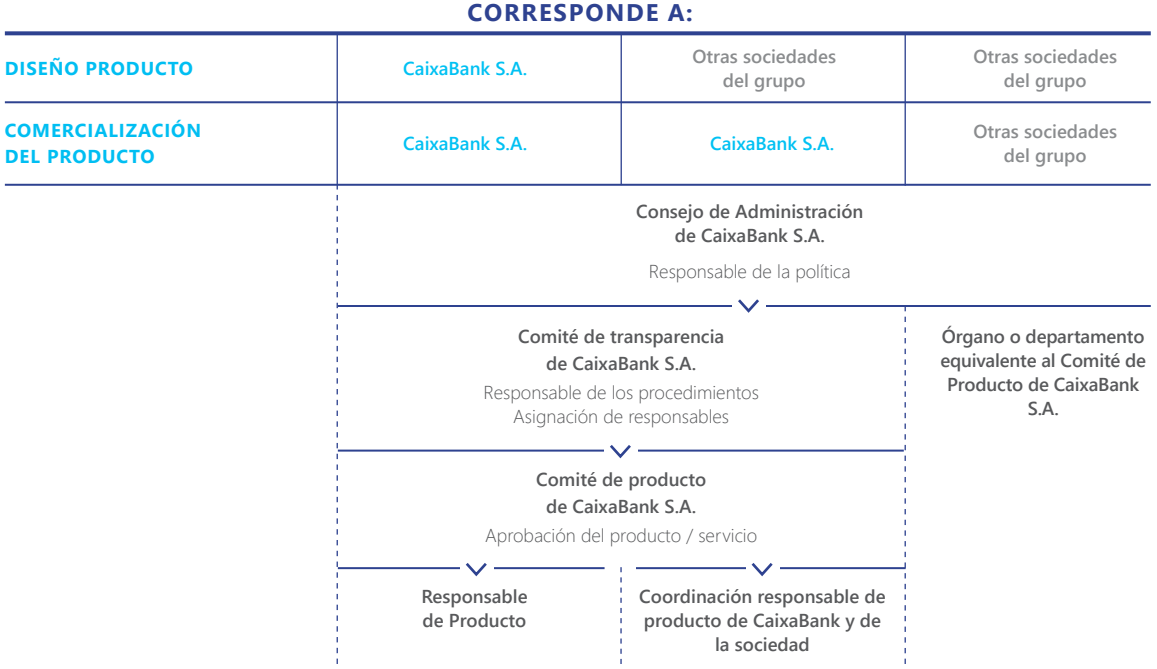
Diseño de producto

El adecuado diseño de productos y servicios financieros, que incluye instrumentos financieros y productos y servicios bancarios y de seguros, así como su correcta comercialización son una prioridad. La aplicación de las normativas que regulan los diferentes productos y servicios: **(i)** instrumentos financieros (Markets in Financial Instruments Directive -MiFID); **(ii)** productos y servicios bancarios (Directrices de la Autoridad Bancaria Europea sobre procedimientos de gobernanza y vigilancia de productos de banca minorista); y **(iii)** productos de seguro (Directiva de Distribución de Seguros-IDD), aseguran que CaixaBank cuenta con los procesos adecuados de conocimiento de los clientes y de comunicación clara y veraz sobre los riesgos de sus inversiones.

La **Política de Gobierno de Producto,** aprobada por el Consejo de Administración de CaxaBank, y actualizada en julio de 2020, tiene como objetivo establecer los principios para la aprobación del diseño y la comercialización de nuevos productos y servicios, así como para las labores de seguimiento del ciclo de vida del producto, sobre la base de las siguientes premisas:

- Atender las necesidades de los clientes o potenciales clientes de una manera ágil.
- Robustecer la protección de los clientes.
- Minimizar los riesgos legales y reputacionales derivados del diseño y comercialización incorrectos de productos y servicios.
- Asegurar una participación plural de todas las áreas relevantes en el procedimiento de aprobación y seguimiento de los productos y servicios, así como la involucración de la Alta Dirección en la definición y supervisión de la Política.

La política es de aplicación a todas las sociedades controladas del Grupo y que actúan como fabricantes o distribuidoras de productos bancarios, financieros o de seguros.



El **Comité de Producto de CaixaBank, S.A.** está integrado por funciones de control, soporte y negocio de forma tal que se asegura la suficiencia de conocimientos especializados para entender y controlar los productos, sus riesgos asociados y la normativa de transparencia y protección al cliente.

52
NÚMERO DE SESIONES CELEBRADAS DEL COMITÉ DE PRODUCTO[1]

246
PRODUCTOS / SERVICIOS ANALIZADOS
218 EN 2019

4
PRODUCTOS / SERVICIOS DENEGADOS EN PRIMERA INSTANCIA
12 EN 2019

Adicionalmente, los Comités de Producto de CaixaBank Payments&Consumer y BPI han analizado 9 y 54 productos (respectivamente).

[1] 24 sesiones presenciales y 28 acuerdos por escrito

Nuestra Identidad
Comportamiento ético y responsable
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Comercialización

El conocimiento sobre los productos y servicios por parte de empleados es clave en garantizar que la información que se transmite a los clientes es clara y completa. Para garantizar un conocimiento adecuado de los productos y servicios por los empleados.

>> PROFESIONALES CERTIFICADOS

18.710
PROFESIONALES ESTÁN CERTIFICADOS EN MIFID II
18.074 EN 2019

6.557
PROFESIONALES CUENTAN CON UNA CERTIFICACIÓN POR ENCIMA DE MIFID II
6.548 EN 2019

18.066
EMPLEADOS ESTÁN CERTIFICADOS EN LEY CRÉDITO INMOBILIARIO
9.863 EN 2019

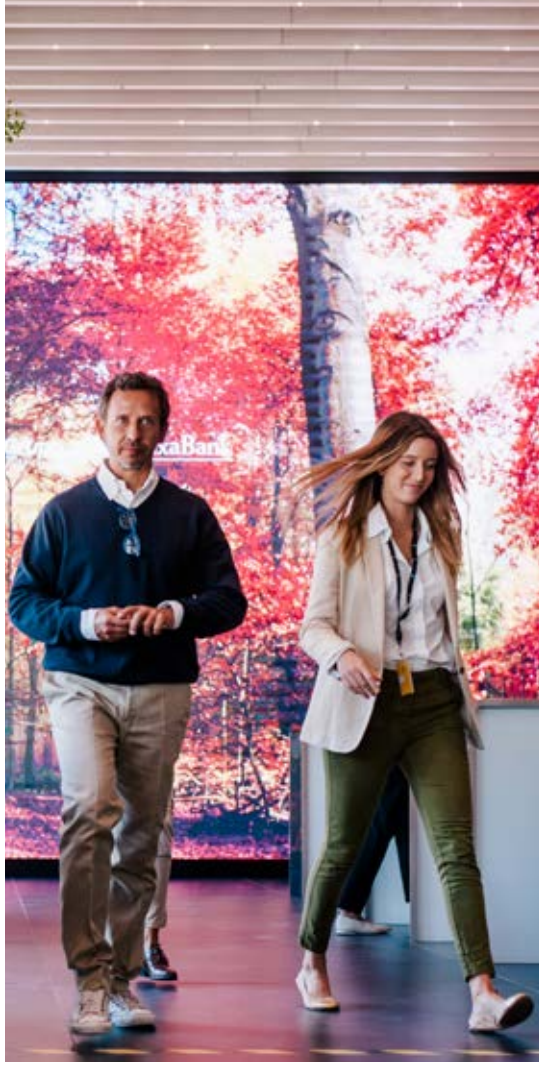
250
EMPLEADOS ESTÁN CERTIFICADOS EN INSURANCE DISTRIBUTION DIRECTIVE (IDD)
21.475 CERTIFICADOS EN IDD CONTINUA



La **Política de Comunicación Comercial de CaixaBank,** actualizada en octubre de 2020, recoge una descripción detallada de los mecanismo y controles internos con la finalidad de minimizar los riesgos relacionados con la actividad pubicitaria, desarrollando toda la casuística y requisitos formales que debe cumplir la publicidad del Grupo CaixaBank. En 2020 la Política ha pasado a tener carácter corporativo, así, los principios de actuación definidos son aplicables a todas las sociedades del Grupo que realicen o vayan a realizar actividad publicitaria en la comercialización de productos y servicios a clientes, ya sea directamente o a través de Intermediarios .

La actividad publicitaria tiene un gran impacto en las expectativas de la clientela y en el consiguiente proceso de toma de decisiones, por ello la actividad publicitaria realizada por el Grupo deberá respetar en todo momento los siguientes principios:

- **Licitud:** respetando las condiciones de licitud establecidas en la Ley 34/1988, de 11 de noviembre, general de publicidad, la Ley 3/1991, de 10 de enero, de competencia desleal y demás normas de general aplicación a la actividad publicitaria de productos y servicios.
- **Claridad:** facilitando su comprensión por el público objetivo al que vaya dirigida, sin que genere dudas o confusiones.
- **Equilibrio:** configurando el mensaje publicitario en atención a la complejidad del producto o servicio y medio utilizado.
- **Objetividad e imparcialidad:** respondiendo a criterios objetivos sin contener valoraciones subjetivas.
- **Transparencia:** no induciendo a engaño.



Así mismo, la actividad publicitaria deberá respetar en todo caso la dignidad de las personas, los derechos de imagen y propiedad intelectual de terceros y la imagen corporativa de cada una de las sociedades del Grupo.

La Entidad se encuentra adherida, de manera voluntaria, a **Autocontrol**, la Asociación para la Autorregulación Comercial, a favor de las buenas prácticas publicitarias.

Desde 2018 CaixaBank desarrolla el **Proyecto de contratos transparentes,** enfocado a garantizar los objetivos de comercialización y comunicación transparentes y responsables. El proyecto se centra en simplificar el lenguaje de los documentos contractuales y pre-contractuales de productos y servicios comercializados. En 2019 se revisó, entre otros, lo siguientes contratos: Cuentas Corriente CaixaBank, CaixaBank Now y Préstamo Consumo. En 2020 se ha continuado con 7 nuevos contratos:

- MyBox hogar
- Préstamo hipotecario
- MyBox auto
- Seguro de viajes
- Tarjeta prepago
- Renta vitalicia inversión flexible
- Contrato marco asesoramiento

>> OBJETIVOS PROYECTO DE CONTRATOS TRANSPARENTES

Transparencia
Mejorar la transparencia en la firma de los documentos contractuales por clientes

Claridad
A través de un lenguaje claro y comprensible

Confianza
Que mejore la experiencia del cliente y su confianza en el momento de la firma

Seguridad
Y la seguridad jurídica del cliente y de la Entidad

>> SOLICITUD DE REVISIÓN DE ANUNCIOS O PROYECTOS DE ANUNCIO A AUTOCONTROL

4.764
EN 2020
3.279 EN 2019

2.602
POSITIVOS:
NO SE APRECIAN INCONVENIENTES EN EL CONTENIDO
2.196 EN 2019

2.161
CON MODIFICACIONES:
SE HA RECOMENDADO INTRODUCIR CAMBIOS EN EL ANUNCIO
1.080 EN 2019

1
NEGATIVOS:
SE HA DESACONSEJADO LA DIFUSIÓN DEL ANUNCIO
3 EN 2019

Nuestra Identidad
Comportamiento ético y responsable
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Transparencia fiscal

El compromiso social que caracteriza la actividad de CaixaBank se plasma en una **gestión fiscalmente responsable** que contribuye al sostenimiento de las finanzas públicas, las cuales posibilitan las infraestructuras y los servicios públicos imprescindibles para el progreso y el desarrollo de la sociedad.

La estrategia fiscal de CaixaBank está alineada con los valores que conforman la cultura corporativa de la Entidad y el **perfil de riesgo fiscal bajo** en la gestión del cumplimiento de sus obligaciones tributarias. El perfil de riesgo fiscal bajo se plasma en la escasa materialidad de las regularizaciones fiscales.

CaixaBank identifica el riesgo fiscal como el riesgo de ocurrencia de efectos negativos para los estados financieros y/o la reputación del Grupo derivados de decisiones de índole tributaria adoptadas bien por la propia entidad o bien por las autoridades tributarias y judiciales. El Riesgo Legal/Regulatorio del Catálogo de Riesgos Corporativo da cobertura a este riesgo.

CaixaBank gestiona diligentemente, en todas las jurisdicciones en las que opera, el cumplimiento de las obligaciones tributarias derivadas de su actividad económica. El cumplimiento tributario refiere principalmente a:

i. Pago de los tributos propios que genera directamente su actividad empresarial,

ii. Recaudación de tributos de terceros derivados de su relación económica con CaixaBank, y

iii. Respuesta a los requerimientos de información y colaboración tributaria con la Administración.

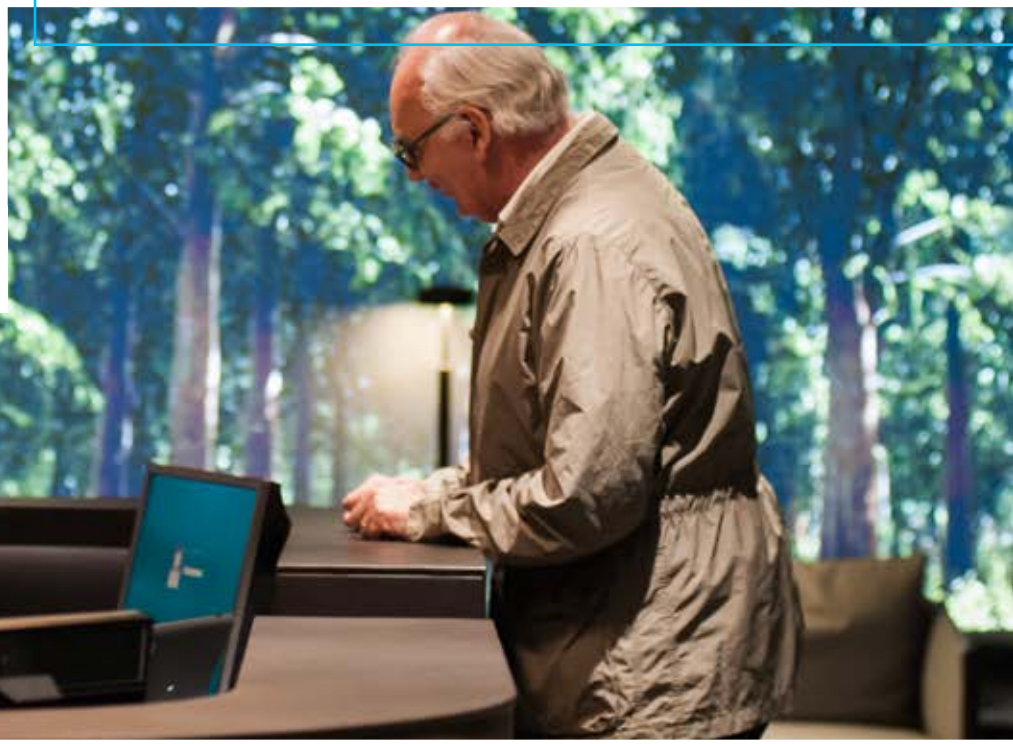
Estrategia Fiscal de CaixaBank [2]

Política de Control y Gestión del Riesgo Fiscal de CaixaBank[1] [3]

[1] Revisada periódicamente. Última actualización enero de 2020.

[2] https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/responsabilidad_corporativa/66413_Estrategia_Fiscal_2020_ESPpdf

[3] https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/responsabilidad_corporativa/66413_Politica_Riesgo_Fiscal_2020_ESPpdf





Nuestra Identidad
Comportamiento ético y responsable
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

>> CÓDIGOS VOLUNTARIOS DE BUENAS PRÁCTICAS TRIBUTARIAS

Código de Buenas Prácticas Tributarias en España

CaixaBank es miembro voluntario y colabora activamente en el Foro de Grandes Empresas. En el Foro están la Agencia Estatal de la Administración Tributaria (AEAT) y los principales grandes contribuyentes con el propósito de extender y ahondar en el modelo de relación cooperativa a través de un espacio en el que puedan analizarse conjunta y sectorialmente las principales cuestiones tributarias.

- Aprobado por el Foro de Grandes Empresas.
- Contiene una serie de recomendaciones, asumidas voluntariamente tanto por la AEAT como por las empresas, para mejorar el sistema tributario a través de:
  - El incremento de la seguridad jurídica.
  - La cooperación recíproca basada en la buena fe.
  - La confianza legítima.
  - La aplicación de políticas fiscales responsables en las empresas con conocimiento de los órganos de gobierno.

Código de Prácticas Tributaria para Bancos del Reino Unido

CaixaBank, a través de su sucursal en Londres:

- Está acogido voluntariamente a este Código, impulsado por las autoridades fiscales del Reino Unido.
- Cuyo compromiso es el de mantener buenos estándares de gobernanza y comportamiento en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

>> INTERPRETACIÓN DE LAS NORMAS FISCALES

El pago de impuestos deriva del cumplimiento de las obligaciones tributarias exigidas por las normas fiscales.

- CaixaBank toma en consideración:
  - La voluntad del legislador.
  - La razonabilidad económica subyacente, en consonancia con los principios fiscales de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico) materializados en el proyecto BEPS (Base Erosion and *Profit Shifting)*.
- La interpretación de las normas fiscales es adicionalmente contrastada con asesores fiscales de reconocido prestigio en la materia cuando la complejidad o transcendencia de las cuestiones lo requiere e inclusive solicitando clarificación a las autoridades fiscales cuando se considera preciso.
- Las decisiones fiscales que resultan de estas interpretaciones son objeto de posterior revisión por los auditores externos de CaixaBank. Con el propósito de salvaguardar la independencia de la auditoría de CaixaBank, la Entidad no contrata como asesores fiscales a los profesionales que auditan sus cuentas.
- Como corolario de la razonabilidad de la interpretación de las normas fiscales, la inspección de los tributos verifica el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Conclusión

La interpretación de las normas fiscales realizada por CaixaBank redunda en una gestión fiscal justa y razonable de conformidad con el ordenamiento jurídico tributario aplicable.

Nuestra Identidad
Comportamiento ético y responsable
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Tributos gestionados por el Grupo CaixaBank e importe

>> TRIBUTOS PROPIOS

Pago de los tributos de CaixaBank

Impuestos directos

> Impuestos sobre sociedades
> Impuesto sobre la actividad económica y sobre la propiedad

Impuestos indirectos

> Cuotas de IVA no deducibles
> Impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados (ITP-AJD)
> Contribuciones a la Seguridad Social (cuota empresa)

>> TRIBUTOS DE TERCEROS

Contribución a la recaudación para la hacienda pública de los tributos correspondientes a terceros derivados de su relación económica con CaixaBank

> Retenciones del IRPF en la nómina y en el abono de intereses y dividendos
> Contribuciones de la Seguridad Social (cuota empleado)
> IVA ingresado en la Agencia Tributaria

>> RECAUDACIÓN Y COOPERACIÓN

Contribución como entidad colaboradora en la recaudación de los tributos por parte del Estado y las haciendas autonómicas y locales

> A través de la red de oficinas y de cajeros y medios on-line
> Coopera de forma transparente y proactiva con las administraciones públicas en la lucha contra la evasión y el fraude fiscal

CaixaBank tiene el compromiso de pagar impuestos allá donde opera y genera valor, el mayor porcentaje de sus tributos pagados se ubica en España. También paga impuestos en los países donde dispone de sucursales internacionales. En cuanto a las oficinas de representación básicamente se trata de impuestos relativos a los empleados contratados en dichos países.



Nuestra Identidad
Comportamiento ético y responsable
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

>> TRIBUTOS PROPIOS Y RECAUDADOS DE TERCEROS EN 2019 Y 2020, SIGUIENDO EL CRITERIO DE FLUJOS DE CAJA

2019 — 2.633 MM€

POR GEOGRAFÍA

2.255 MM€ España
- 1.089 MM€ — Corresponden a tributos propios pagados en su condici'on de contribuyentes
- 1.166 MM€ — Tributos de terceros recaudados por CaixaBank a favor de las distintas administraciones titularias derivados directamente de la actividad económica de CaixaBank

371 MM€ Portugal
- 78 MM€ — Corresponden a tributos propios pagados en su condici'on de contribuyentes
- 293 MM€ — Tributos de terceros recaudados por BPI a favor de las distintas administraciones titularias derivados directamente de la actividad económica de BPI

7 MM€ Sucursales y filiales
- 2 MM€ Polonia
- 1 MM€ Suiza
- 2 MM€ Marruecos
- 0,5 MM€ Reino Unido
- 1 MM€ Alemania
- 0,5 MM€ Francia

POR TIPOLOGÍA

- **1.172 MM€** Tributos propios pagados
  - 231 MM€ Tributos directos
  - 475 MM€ Tributos indirectos
  - 466 MM€ Seguridad Social a cargo de la empresa
  - 89 MM€ Impuesto sobre beneficios (83 España, 2 Portugal, 4 Otras[3])
  - 59 MM€ Impuesto sobre depósitos bancarios (IDEC)
  - 83 MM€ Otros[2]
- **1.461 MM€** Tributos recaudados de terceros

>> 2.077 MM€ de resultado consolidado antes de impuestos

>> 36 % Tipo impositivo total (total tax rate)[1]

2020 — 2.654 MM€

POR GEOGRAFÍA

2.301 MM€ España
- 1.132 MM€ — Corresponden a tributos propios pagados en su condici'on de contribuyentes
- 1.169 MM€ — Tributos de terceros recaudados por CaixaBank a favor de las distintas administraciones titularias derivados directamente de la actividad económica de CaixaBank

328 MM€ Portugal
- 81 MM€ — Corresponden a tributos propios pagados en su condici'on de contribuyentes
- 247 MM€ — Tributos de terceros recaudados por BPI a favor de las distintas administraciones titularias derivados directamente de la actividad económica de BPI

25 MM€ Sucursales y filiales
- 5 MM€ Reino Unido
- 3 MM€ Suiza
- 4 MM€ Francia
- 3 MM€ Polonia
- 4 MM€ Alemania
- 3 MM€ Marruecos
- 3 MM€ Resto

POR TIPOLOGÍA

- **1.232 MM€** Tributos propios pagados
  - 291 MM€ Tributos directos
  - 479 MM€ Tributos indirectos
  - 462 MM€ Seguridad Social a cargo de la empresa
  - 170 MM€ Impuesto sobre beneficios (150 España, 5 Portugal, 14 Otros[3])
  - 62 MM€ Impuesto sobre depósitos bancarios (IDEC)
  - 59 MM€ Otros[2]
- **1.422 MM€** Tributos recaudados de terceros

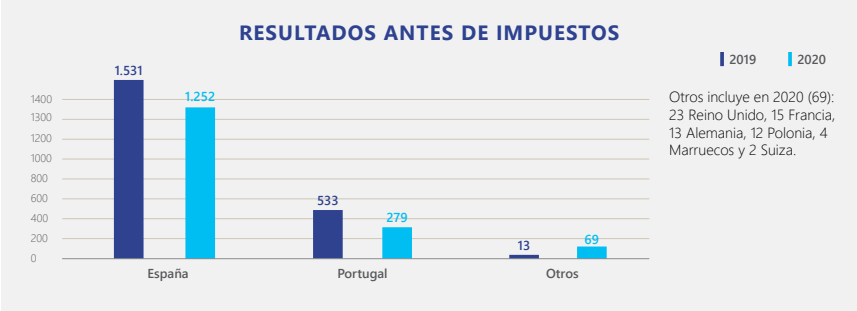
>> 1.601 MM€ de resultado consolidado antes de impuestos

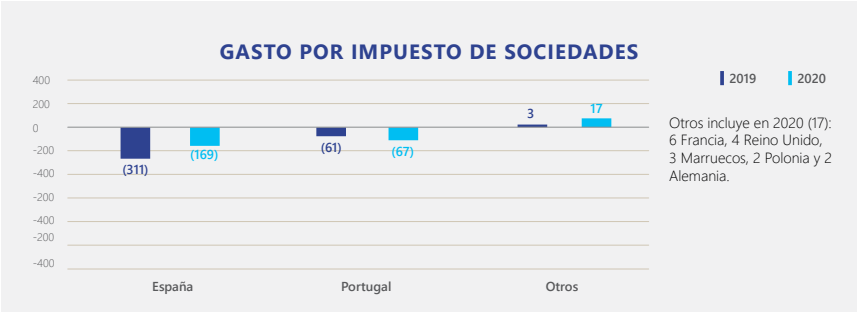
>> 43% Tipo impositivo total (total tax rate)[1]

[1] El tipo impositivo total se mide como el porcentaje que representan los impuestos totales pagados sobre el beneficio antes de impuestos (1.232/(1.232+1.601))=43%
[2] Incluye principalmente el Impuesto sobre la actividad económica (26 MM€) y el Impuesto sobre la propiedad (31 MM€).
[3] Otros: 6 MM€ Reino Unido, 3 MM€ Francia, 2 MM€ Suiza, 1 MM€ Polonia, 1 MM€ Alemania y 1 MM€ Marruecos.

Nuestra Identidad
Comportamiento ético y responsable
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

>> DETALLE DE LOS RESULTADOS ANTES DE IMPUESTOS E IMPUESTO SOBRE SOCIEDADES DEVENGADO DEL GRUPO CAIXABANK, DISTRIBUIDOS POR GEOGRAFÍA EN MILLONES DE EUROS





Los importes informados siguiendo el criterio de caja del Impuesto sobre Sociedades (IS) no se corresponde con el gasto por dicho impuesto registrado en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. Las causas de esta divergencia se pueden sintetizar, básicamente, en tres cuestiones:

- **Diferencia temporal:** el criterio de caja incluye los ingresos (devoluciones) por el Impuesto sobre Sociedades del grupo fiscal en España y las sociedades en Portugal, que se corresponden con el ingreso (devolución) por el Impuesto sobre Sociedades del ejercicio anterior y los pagos a cuenta del Impuesto sobre Sociedades del ejercicio en curso. El gasto por impuesto registrado en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada se corresponde con el importe devengado en el ejercicio en curso.

- **Diferencia de perímetro:** el régimen de consolidación fiscal en España permite que tanto Fundación Bancaria "la Caixa" como CriteriaCaixa formen parte del grupo fiscal mientras que no forman parte del grupo mercantil.

- **Créditos fiscales previos:** finalmente, hay que tener presente que la última crisis financiera sufrida a nivel global supuso pérdidas para las entidades financieras que posteriormente fueron absorbidas, generando, en consecuencia, créditos fiscales para las entidades absorbentes lo que supone una diferencia adicional entre el importe devengado y el ingreso realizado.

>> CAIXABANK COMO ENTIDAD COLABORADORA EN LA GESTIÓN DE TRIBUTOS Y COTIZACIONES SOCIALES

CaixaBank realiza una importante función social como entidad colaboradora de las administraciones tributarias estatal, autonómica y local, así como de la Tesorería General de la Seguridad Social:

- Recauda tributos y cotizaciones sociales de terceros.

- Abona a estos terceros las devoluciones de tributos ordenadas por las administraciones.

También coopera de forma transparente y proactiva con las administraciones públicas en la lucha contra la evasión y el fraude fiscal. En 2020 se han destinado recursos y medios propios a la investigación del fraude.

Importe de los cobros y pagos de las administraciones públicas gestionados

75.350 MM€
COBROS
79.200 MM€ EN 2019

33.974 MM€
PAGOS
29.800 MM€ EN 2019

Colaboración en la lucha contra la evasión y el fraude fiscal

3.914 solicitudes
INDIVIDUALIZADAS DE INFORMACIÓN DE LAS AUTORIDADES ESPAÑOLAS ATENDIDAS
3.200 EN 2019

11.123 embargos
TRAMITADOS POR SOLICITUD DE LAS AUTORIDADES ESPAÑOLAS
13.900 EN 2019

Nuestra Identidad
Comportamiento ético y responsable
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Posición de CaixaBank frente a paraísos fiscales y territorios no cooperantes en materia fiscal de la Unión Europea

Como norma general CaixaBank evita el desarrollo de su actividad en jurisdicciones que tengan la calificación de paraíso fiscal, así como el uso de estructuras fiscales que impliquen dichos territorios o bien territorios de baja o nula tributación que no respondan a una sustancia económica real. Se exige un análisis previo de la motivación económica y la adicional decisión de los órganos de gobierno de CaixaBank cuando la entidad toma participación en entidades domiciliadas en territorios calificados como paraíso fiscal.

La posición de CaixaBank en relación con los paraísos fiscales responde a los principios de los siguientes documentos normativos del Grupo:

Código Ético

Estrategia Fiscal

Política de Control y Gestión del Riesgo Legal
dentro del cual está incluido el riesgo fiscal

Actualmente, CaixaBank no participa directamente en sociedades establecidas en territorios considerados paraísos fiscales.

Actividad del Grupo CaixaBank en Luxemburgo

Luxemburgo se ha convertido en una jurisdicción de referencia en el sector financiero por diversas circunstancias:

- La **eficiencia** alcanzada en materia financiera a raíz de su especialización en productos de inversión que le permite ofrecer atractivas rentabilidades.
- Su elevada **seguridad** jurídica fundamentada en la pronta implementación de la normativa y la estabilidad del ordenamiento jurídico.

El Grupo CaixaBank está presente en un mercado de referencia mundial en la gestión de inversiones que le permite tener un mayor alcance de potenciales clientes internacionales y nacionales.

>> PRINCIPIOS DE LA ACTIVIDAD DEL GRUPO CAIXABANK EN LUXEMBURGO

- La actividad del Grupo en Luxemburgo, al igual que todas las que realiza, se desarrolla con total transparencia y sujeción al control inherente de una actividad regulada y supervisada por órganos sometidos a normativa europea e internacional común.
- CaixaBank se ajusta a los principios fiscales de la OCDE materializados en el proyecto BEPS *(Base Erosion and Profit Shifting)*, actuando sin utilizar estructuras societarias artificiosas para trasladar beneficios a jurisdicciones de baja tributación, de manera que la expansión de su actividad responde siempre a una sustancia económica real.
- Los inversores en Luxemburgo son informados y conocidos por las autoridades fiscales para que cumplan con sus correspondientes obligaciones tributarias en un marco de total transparencia.



Nuestra Identidad
Objetivos de Desarrollo Sostenible
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Contribución de CaixaBank a la Agenda 2030 - Objetivos de Desarrollo Sostenible

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible son una iniciativa impulsada por Naciones Unidas con **17 objetivos y 169 metas** que incluyen nuevas esferas como el cambio climático, la desigualdad económica, la innovación, el consumo sostenible y la paz y la justicia, entre otras prioridades. Tras un proceso de negociación sobre los ODS que involucró a 193 estados miembros de la ONU, el 25 de septiembre de 2015, se aprobó, en reunión plenaria de alto nivel de la Asamblea General, una Agenda que lleva por título **"Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible"** y que entró en vigor el 1 de enero de 2016.

CaixaBank, por su dimensión y compromiso social contribuye a todos los ODS a través de su actividad, acción social y alianzas estratégicas

La Entidad integra los 17 ODS en su Plan Estratégico y Plan de Banca Socialmente Responsable, además de contribuir de forma transversal a todos ellos. Centra su perímetro de acción, con más intensidad, en 4 ODS prioritarios que permiten llevar a cabo la misión de la Entidad. Los 4 ODS prioritarios están interrelacionados con los restantes ODS y CaixaBank contribuye a todos ellos gracias a su carácter transversal.

PRIORITARIOS



La publicación **Impacto Socioeconómico y Contribución a los ODS 2020** de CaixaBank expone la estrategia del Grupo en relación a la Agenda 2030 y mide su contribución a los ODS [1]



[1] https://www.caixabank.com/es/sobre-nosotros/publicaciones.html

Nuestra Identidad
Objetivos de Desarrollo Sostenible
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

1 FIN DE LA POBREZA

- Microcréditos y otras finanzas con impacto social
- Cuentas sociales
- Capilaridad
- Acciones sociales
- AgroBank
- Política Activa de Viviendas

2 HAMBRE CERO
- Microcréditos familiar
- Eco-préstamos sector agrario
- Obra Social Descentralizada
- Ningún hogar sin alimentos

3 SALUD Y BIENESTAR
- Préstamos salud y bienestar
- Empresa saludable
- Formación salud y bienestar Virtaula
- Colaboración con GAVI, the Vaccine Alliance

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD
- Plan de Cultura Financiera
- Programa Aula
- Cátedras*
- CaixaBank Research
- CaixaBank Talks

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES
- Microcréditos y otras finanzas con impacto social
- Cuentas sociales
- Obra Social Descentralizada
- Política activa de vivienda
- Plan de Cultura Financiera

* Cátedra CaixaBank de RSC de IESE, Cátedra AgroBank

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

- Financiación a empresas y autónomos
- Microcréditos negocios
- Inversión en I+D
- Creación de empleo

5 IGUALDAD DE GÉNERO
- Plan de Igualdad
- Programa Wengage
- Adhesión a los Women Empowerment Principles de la ONU
- Premios IWEC
- Alianza Microsoft carreras STEM
- Soporte a las principales asociaciones de mujeres*

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA
- Soporte a Start ups (Day One)
- Financiación a empresas con impacto social
- Inversión en I+D
- Seguridad de la información
- Plan de digitalización
- Bonos verdes

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES
- Capilaridad
- Política activa de viviendas
- Adhesión a UNWTO**
- Real Estate & Homes
- Hotels & Tourism

* Igualdad en la empresa, Charter de Diversidad, Más mujeres mejores empresas, Eje&Con
** United Nations World Tourism Organisation

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

- Financiación bajo criterios ESG
- Políticas de ética e integirdad
- Debida diligencia y *assessment* en Derechos Humanos
- Marco de gobierno de la RSC
- Adhesión a los Principios de Banca Responsable de UNEP FI
- Adhesión de VidaCaixa y CaixaBank Asset Management a PRI
- Reporting verificado
- Certificación BCorp imagin

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO
- AgroBank
- Marco de emisión de bonos sostenibles, verdes y sociales

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE
- Financiación energías renovables
- Adhesión RE100
- Reducción consumo energía
- Consumo de energía de origen renovable
- Bonos verdes

13 ACCIÓN POR EL CLIMA
- Miembros del GECV (Grupo Español de Crecimiento Verde)
- Firmantes de Principios de Ecuador
- Consumo de energía renovable
- Compensación emisiones CO_2 generadas
- Financiación energías renovables

14 VIDA SUBMARINA
- AgroBank

15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES
- Marco de emisión de bonos sostenibles, verdes y sociales

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
- Políticas de ética e integridad
- Debida diligencia y *assessment* en DDHH
- Seguridad de la información
- Adhesión a Autocontrol

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

- Alianzas relacionadas directamente con los ODS

Primera Obra Social de España y una de las mayores fundaciones del mundo. Alianza estratégica para la difusión de sus proyectos y participación activa en programas clave como Incorpora, GAVI Alliance o el programa de Voluntariado

Iniciativa de la Cátedra Liderazgos y Gobernanza Democrática de ESADE con la colaboración de la "la Caixa"

Nuestra Identidad
Objetivos de Desarrollo Sostenible
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Bonos ODS

CaixaBank, conocedor del papel que juegan las instituciones financieras en el impulso de la movilización de capitales hacia una economía inclusiva y baja en carbono, ha emitido dentro de su **Marco de emisión de bonos ligados a los ODS** (agosto de 2019) dos bonos sociales y un bono verde. A través de las siguientes emisiones de renta, CaixaBank canaliza fondos hacia acciones concretas, contribuyendo de manera directa a los ODS.

Mayor detalle véase **información BONOS ODS**

En febrero de 2021 CaixaBank ha emitido su segundo bono verde por 1.000 MM€.

BONO **SOCIAL**

Septiembre 2019

1.000 MM€ | **5** años | Senior **non preferred** | Cupón del **0,625%**

Se financian préstamos para luchar contra la pobreza, por el trabajo digno y la creación de empleo en las zonas más desfavorecidas de España. Los fondos se destinaran a activos concedidos en los tres últimos años previos a la emisión, y un 25% a financiación nueva (concedida en el año de la emisión a con posterioridad).

Financiar préstamos concedidos por MicroBank a individuos o familias que viven en España cuya suma de ingresos disponibles sea igual o inferior a 17.200 euros, con el objetivo de financiar necesidades diarias como gastos en salud, educación o reparaciones en los hogares y vehículos, y sin garantías ni colaterales.

Financiar créditos otorgados a autónomos, micro y pequeñas empresas que operen en las provincias españolas que se encuentran en las regiones con menor PIB per cápita y/o con mayor tasa de desempleo.

Mención de bono social del año (bancos) por *Enviromental Finance.*

Del **Primer Informe de Seguimiento**[2] publicado en octubre de 2020, se desprenden los siguientes indicadores de impacto:

160.945 créditos concedidos
- **147.868** a familias
- **13.077** a autónomos y pequeñas empresas

87% de los beneficiarios afirman que la financiación ha tenido un impacto positivo en su bienestar y les ha ayudado a conseguir sus objetivos

1.480 MM€ de contribución al PIB español

8.207 lugares de trabajo creados

[2] Impactos calculado a través de encuestas utilizando el modelo input-output, con la colaboración de un consultor externo independiente.

[1] https://www.caixabank.com/es/accionistas-inversores/inversores-renta-fija.html



Nuestra Identidad
Objetivos de Desarrollo Sostenible
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

BONO **SOCIAL COVID-19**

Julio 2020

1.000 MM€	6 años	Senior **preferred**	Cupón del 0,75%

El 100% de los fondos se asignarán a la financiación otorgada en 2020, originada en el Real Decreto-ley 8/2020, de 8 de abril, de medidas anti-Covid, con la finalidad de mitigar los impactos económicos y sociales derivados de la pandemia. Se financiarán préstamos a emprendedores, microempresas y pymes en las regiones más desfavorecidas de España.

BONO **VERDE**

Noviembre 2020

1.000 MM€	6 años	Senior **non preferred**	Cupón del 0,375%

Se canalizarán fondos para financiar proyectos que contribuyan a una sostenibilidad medioambiental, tales como la reducción de gases de efecto invernadero, la prevención de la contaminación y la adaptación al cambio climático.

Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna. CaixaBank ya ha identificado unos 1.800 millones de euros en activos de energías renovables elegibles siguiendo los estrictos criterios definidos por el marco ODS del banco.

Persigue la construcción de infraestructuras resilientes, la industrialización sostenible y el fomento de la innovación. En este sentido, CaixaBank ya ha identificado unos 500 millones de euros en activos inmobiliarios con los requisitos de eficiencia energética necesarios para cumplir con lo estipulado en el marco de la Entidad.

Alineación con los Green Bond Principles (2018), Social Bond Principles (2020) y las Sustainability Bond Guidelines (2018)



Nuestra Identidad
Gobierno Corporativo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Gobierno **Corporativo**

Un Gobierno Corporativo sólido permite a las compañías mantener un proceso de toma de decisiones eficiente y metódico, porque incorpora claridad en la asignación de funciones y responsabilidades y, a la vez, propicia la correcta gestión de riesgos y la eficiencia del control interno lo que favorece a la transparencia y limita la aparición de los posibles conflictos de interés. Todo ello promueve la excelencia de la gestión que resulta en mayor aportación de valor a la compañía y por ende a sus stakeholders.

De acuerdo con el compromiso con nuestra misión y visión, integrar las prácticas de Buen Gobierno Corporativo en nuestra actividad es necesario y es una prioridad estratégica para lograr una compañía bien dirigida y ser reconocida por ello.

La información relativa al gobierno corporativo de la Sociedad viene complementada por el Informe Anual de Remuneraciones de los Consejeros (IARC) que se elabora y somete a votación no vinculante en la Junta General de Accionistas.

Tras su aprobación por el Consejo de Administración y su publicación en la web de la CNMV, el IARC disponible en la web corporativa de CaixaBank (**www.caixabank.com**).

La **Política de Gobierno Corporativo de CaixaBank** se fundamenta en los valores corporativos de la Sociedad así como en las mejores prácticas de buen gobierno, particularmente las recomendaciones del Código de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas aprobado por la CNMV en 2015 y cuyo texto ha sido recientemente revisado en junio de 2020. Dicha política establece los principios de actuación que regirán el gobierno corporativo de la Sociedad.

>> **Principios y prácticas** de gobierno corporativo

01. Competencias y autoorganización eficiente del Consejo de Administración

02. Diversidad y equilibrio en la composición del Consejo de Administración

03. Profesionalidad y deberes de los miembros del Consejo de Administración

04. Remuneración equilibrada y orientada a atraer y retener el perfil adecuado de los miembros del Consejo de Administración

05. Compromiso con una actuación ética y sostenible

06. Protección y fomento de los derechos de los accionistas

07. Cumplimiento de la normativa vigente como principio rector de todas las personas que integran CaixaBank

08. Marco de control interno

09. Asunción y actualización de las mejores prácticas de buen gobierno

10. Transparencia informativa



A lo largo del capítulo se utilizan abreviaturas con respecto a determinadas denominaciones sociales de distintas entidades: FBLC (Fundación Bancaria "la Caixa"), CriteriaCaixa (CriteriaCaixa, S.A.U.); así como a los órganos de gobierno de CaixaBank: el Consejo (el Consejo de Administración) o la JGA (la Junta General de Accionistas).

Nuestra Identidad
Gobierno Corporativo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Mejores prácticas de Buen Gobierno (G)

De las 64 Recomendaciones del Código de Buen Gobierno, exceptuando 1 por no ser aplicable, CaixaBank cumple íntegramente con 57, parcialmente con 5 y no cumple 1. A continuación se presentan aquellas recomendaciones que no se cumplen o se cumplen parcialmente, así como su justificación:

>> LAS RECOMENDACIONES QUE SE CUMPLEN PARCIALMENTE SON:

Recomendación 5

Dado que la Junta General de Accionistas de 28 de abril de 2016 aprobó una delegación que permite al Consejo emitir obligaciones y otros instrumentos convertibles en acciones con exclusión del derecho de suscripción preferente sometiendo los aumentos de capital que el Consejo de Administración pueda aprobar al amparo de esta autorización a la limitación legal del 50% del capital y no del 20%. Con ello se persigue dotar a la entidad de la máxima flexibilidad en relación con los instrumentos disponibles para la integración de su capital regulatorio.

Recomendación 10

Dado que el Reglamento de la Junta General de Accionistas de CaixaBank prevé un sistema de presunción de voto distinto en función de si los acuerdos están propuestos por el Consejo de Administración o por accionistas. Con ello se pretende evitar las dificultades de cómputo respecto de los accionistas que se ausenten antes de la votación y, asimismo, se resuelve el supuesto de que nuevas propuestas versen sobre acuerdos que sean contradictorios con las propuestas presentadas por el Consejo, garantizándose en todo caso la transparencia del recuento y registro adecuado de los votos.

Recomendación 27

Porque las delegaciones para las votaciones en sede del Consejo, cuando las hay, en los casos de imposibilidad de asistir, pueden hacerse con o sin instrucciones específicas a la elección de cada consejero. La libertad de realizar delegaciones con o sin instrucciones específicas se considera por la Sociedad como una buena práctica de Gobierno Corporativo y en concreto la ausencia de las mismas facilita la posición del mandatario para atenerse al tenor del debate.

Recomendación 36

Porque respecto al ejercicio 2020, el Consejo de Administración ha realizado la autoevaluación de su funcionamiento de manera interna tras descartar la conveniencia de contar con la asistencia de un asesor externo al considerar que dado el proceso de renovación parcial del Consejo una vez se haga efectiva la fusión de CaixaBank con Bankia, resultaba más aconsejable y razonable posponer la colaboración externa al próximo ejercicio de autoevaluación.

Recomendación 64

Los pagos por resolución o extinción del contrato del Consejero Delegado, incluyendo la indemnización en caso de cese o extinción de la relación en determinados supuestos y el pacto de no competencia post contractual, no superan el importe equivalente a dos años de la retribución total anual del consejero, conforme a los importes que se reflejan en el informe anual sobre remuneraciones de los consejeros. Por otro lado, el Banco tiene reconocido a favor del Consejero Delegado un complemento de previsión social para la cobertura de las contingencias de jubilación, fallecimiento e incapacidad permanente total, absoluta o gran invalidez, condiciones que se encuentran detalladas en la Política de Remuneraciones de los Consejeros de CaixaBank. En el caso del compromiso para cubrir la contingencia de jubilación, se trata de un sistema establecido en régimen de aportación definida, para el cual se fijan con carácter previo las aportaciones anuales a realizar. En virtud de este compromiso, el Consejero Delegado tiene reconocido el derecho a percibir una prestación de jubilación, cuando alcance la edad legalmente establecida para ello, que será el resultado de la suma de las aportaciones realizadas por el Banco y sus correspondientes rendimientos hasta dicha fecha, siempre que no se produzca su cese debido a justa causa, y sin perjuicio del tratamiento aplicable a los beneficios discrecionales de pensiones conforme a la normativa regulatoria en materia de remuneraciones aplicable a las entidades de crédito. En ningún caso, se prevé la posibilidad de que el Consejero Delegado perciba la prestación de jubilación de forma anticipada.

>> NO SE CUMPLE

Recomendación 62

Porque las acciones entregadas a los consejeros ejecutivos como parte de su remuneración variable en formato bonus tienen un periodo de retención de un año, sin otros requisitos tras este periodo.

Asimismo, se considera que no es aplicable la **Recomendación 2**, dado que CaixaBank no es una sociedad controlada, en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio, por otra entidad, ni cotizada ni no cotizada.

Nuestra Identidad
Gobierno Corporativo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Cambios en la composición del Consejo y de sus comisiones en el ejercicio 2020

La Junta General Ordinaria de Accionistas de 2020 celebrada el 22 de mayo fijó el número de miembros del Consejo de Administración de CaixaBank en quince reduciendo en un miembro el tamaño del Consejo. Asimismo, aprobó la reelección de Verónica Fisas como consejera no ejecutiva independiente y el nombramiento de Francisco Javier García como consejero no ejecutivo dominical a propuesta de la FBLC, y de CriteriaCaixa para cubrir la vacante generada por la renuncia de Marcelino Armenter a la condición de miembro del Consejo de Administración de CaixaBank con efectos desde el 2 de abril de 2020. Asimismo, se hizo efectivo el nombramiento de John S. Reed como Consejero Coordinador en sustitución a Xavier Vives cuyo mandato no se renovó con ocasión de la Junta.

Con posterioridad, el 25 de junio, el Consejo de Administración acordó el nombramiento por cooptación de Carme Moragues como nueva consejera de CaixaBank con el carácter de independiente, para cubrir la vacante que se preveía generar por la renuncia de la Fundación CajaCanarias (representada por Natalia Aznárez), que puso su cargo a disposición del Consejo al haber desaparecido los motivos que justificaron su nombramiento con ocasión del vencimiento del Pacto de Accionistas de Banca Cívica el 3 de agosto.

Si bien, con posterioridad y de manera sobrevenida como consecuencia de la aprobación por el Consejo de Administración de CaixaBank el 17 de septiembre del proyecto común de fusión por absorción de Bankia, S.A., la Entidad informó de que Francisco Javier García y Carmen Moragues, cuyas verificaciones de idoneidad por parte del Banco Central Europeo se encontraban en tramitación, no procederían a la aceptación de sus nuevos cargos.

En el marco de la Fusión, la Junta General Extraordinaria de Accionistas de CaixaBank celebrada el 3 de diciembre, de conformidad con la cláusula 16.1.1 del proyecto común de fusión que proponía la renovación parcial del Consejo de Administración, aprobó los nombramientos como nuevos consejeros de CaixaBank de José Ignacio Goirigolzarri como consejero ejecutivo, de Joaquín Ayuso, Francisco Javier Campo y Eva Castillo como consejeros independientes, de Fernando Maria Costa Duarte, como otro externo, así como de Teresa Santero como consejera dominical a propuesta del FROB (en atención a la participación que tendrá en CaixaBank a través de la sociedad íntegramente participada, BFA Tenedora de Acciones, S.A.U. - en adelante BFA- una vez sea efectiva la fusión) y de BFA.

Igualmente y tal como se refleja en los acuerdos adoptados por la Junta General Extraordinaria de Accionistas de CaixaBank, Jordi Gual, Maria Teresa Bassons, Alejandro García-Bragado, Ignacio Garralda y la Fundación CajaCanarias, representada por Natalia Aznárez, han manifestado su renuncia a su condición de miembros del Consejo de Administración con efectos desde que sean eficaces los nombramientos de los nuevos consejeros como consecuencia de la inscripción de la Fusión en el Registro Mercantil y de la verificación de su idoneidad como consejeros por parte del Banco Central Europeo.



Nuestra Identidad
Gobierno Corporativo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

>> BAJAS

Miembro del Consejo	Motivo	Categoría
Xavier Vives	Vencimiento del mandato	Independiente
Marcelino Armenter	Renuncia	Dominical
Jordi Gual	Renuncia (*)	Dominical
Maria Teresa Bassons	Renuncia (*)	Dominical
Alejandro García-Bragado	Renuncia (*)	Dominical
Ignacio Garralda	Renuncia (*)	Dominical
Fundación CajaCanarias	Renuncia (*)	Dominical

(*) Pendiente inscripción fusión, verificación idoneidad y aceptación de nombramientos

>> NOMBRAMIENTOS

Nombramientos	Categoría
José Ignacio Goirigolzarri	Ejecutivo (*)
Joaquin Ayuso	Independiente (*)
Francisco Javier Campo	Independiente (*)
Eva Castillo	Independiente (*)
Fernando María Costa Duarte	Otro Externo (*)
Teresa Santero	Dominical (*)

(*) Pendiente inscripción de fusión, verificación de idoneidad y aceptación nombramientos

Adicionalmente a los cambios en la composición de los miembros del Consejo, se acordó en mayo de 2020 la reorganización de la composición de las comisiones del Consejo:

Nombramiento	Cargo y Comisión del Consejo	Sustituye a
Koro Usarraga	Vocal Comisión Ejecutiva	Xavier Vives
Eduardo Javier Sanchiz	Vocal de la Comisión de Nombramientos	Xavier Vives
Cristina Garmendia	Vocal Comisión de Retribuciones	Verónica Fisas
Verónica Fisas	Vocal Comisión de Riesgos	-
Tomás Muniesa	Vocal Comisión de Riesgos	-
Cristina Garmendia	Vocal Comisión de Auditoría y Control	-

(*) Asimimso se ha vuelto a nombrar Verónica Fisas como vocal de la Comisión Ejecutiva. Para más detalle véase OIR de 22/05/2020. Para más detalles véase otra información relevante (OIR).





Avances de Gobierno Corporativo en el 2020

Aparte de lo mencionado anteriormente como principales hitos de Gobierno Corporativo en el ejercicio 2020, como la reducción del tamaño del Consejo y los cambios en su composición a raíz de la fusión con Bankia que se harán efectivo con la inscripción de la fusión y la correspondiente aceptación de los nuevos consejeros tras la verificación de idoneidad por el Banco Central Europeo, el Consejo había establecido para el ejercicio 2020, a raíz de los resultados del proceso de autoevaluación del Consejo y de las Comisiones del ejercicio anterior, algunas oportunidades de mejora en cuanto a su funcionamiento y el de sus Comisiones.

En aras a fortalecer y potenciar la capacidad de los órganos de gobierno de realizar su labor con estándares de excelencia, se han realizado monográficos tanto en el ámbito del Consejo como de sus Comisiones especializadas y se han remodelado algunas de estas comisiones, incluso incrementando el número de miembros de algunas de ellas, permitiendo un mejor reparto en la dedicación a los asuntos específicos de cada Comisión.

Por otro lado, se ha promovido la mejora de la funcionalidad de los sistemas y herramientas informáticas al servicio del Consejo, cuya eficacia quedó demostrada al haber permitido que el Consejo desarrollara sus actividades durante el ejercicio con normalidad en un contexto excepcional a raíz de la pandemia del Covid 19 que ha exigido garantizar la operatividad de las reuniones del Consejo por medios telemáticos con las adecuadas garantías y seguridad jurídica. Durante el ejercicio, en cuanto a la información y al debate se ha tenido presente seguir mejorando en la información recibida sobre las decisiones estratégicas de las principales filiales del Grupo así como en los aspectos de Agenda, habiendo avanzado en su optimización para permitir un debate más profundo y detallado de los principales asuntos e incrementar el tiempo de debate dedicado a cuestiones de negocio.

Respecto a las cuestiones societarias, en cuanto al funcionamiento de las juntas generales, en mayo de 2020 la Junta General de CaixaBank acordó la modificación de los Estatutos Sociales y del Reglamento de la JGA para permitir que los accionistas también puedan participar en las juntas generales de forma telemática, mediante conexión remota y en tiempo real.

Retos para el ejercicio 2021

A raíz de los resultados obtenidos del proceso de autoevaluación del Consejo y de las Comisiones, y en aras a seguir avanzando en los aspectos de eficiencia y calidad, el Consejo ha valorado y establecido para el ejercicio 2021 algunos objetivos de desarrollo en cuanto a su funcionamiento y el de sus Comisiones.

Ente ellos, se podría destacar los temas de agenda, proponiéndose avanzar en la asignación de los tiempos para centrar el debate en las cuestiones estratégicas y de negocio, así como, establecer el análisis de las principales filiales del grupo como asunto fijo del orden del día del Consejo, en la medida que sea posible y, en cuanto a las decisiones estratégicas, intentar anticipar al máximo la participación del Consejo en la toma de decisiones.

Y, en lo que respecta a las Comisiones seguir avanzando en su plan anual así como en el reporting al Consejo, en algunos casos.

Por otro lado, se mantiene como oportunidad de mejora seguir ampliando y desarrollando las herramientas técnicas de trabajo, así como los programas formativos, sin perder de vista la demostrada capacidad de los órganos de gobierno de realizar su labor con estándares de excelencia incluso en situaciones adversas, imprevistas y de gran transcendencia que han requerido la puesta en práctica de habilidades de análisis, comunicación, consenso, decisión y liderazgo que el Consejo en particular ha demostrado en el ejercicio 2020.

Nuestra Identidad
Gobierno Corporativo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

La propiedad

Capital social (A.1 + A.11 + A.14)

Al cierre del ejercicio, y desde el 14 de diciembre de 2016, el capital social de CaixaBank es de 5.981.438.031 euros, representado por 5.981.438.031 acciones de 1 euros de valor nominal cada una de ellas, pertenecientes a una sola clase y serie, con idénticos derechos políticos y económicos, y representadas mediante anotaciones en cuenta.

Las acciones en que se divide el capital social de la Sociedad están admitidas a cotización en las Bolsas de Valores de Barcelona, Bilbao, Madrid y Valencia, a través del Sistema de Interconexión Bursátil (Mercado Continuo). Asimismo, respecto a la emisión de valores que no se negocian en un mercado regulado de la Unión Europea, CaixaBank no ha adoptado ningún acuerdo en este sentido.

Accionistas significativos (A.2)

Conforme a la definición de la CNMV, se entenderá por accionistas significativos aquellos que ostenten derechos de voto a partir del 3% del total de derechos de voto del emisor (o el 1%, si es residente en un paraíso fiscal). A 31 de diciembre de 2020, los accionistas significativos son los siguientes:



Estructura accionarial

Tramos de acciones	Accionistas[1]	Acciones	% Capital Social
de 1 a 499	242.975	50.499.792	0,8
de 500 a 999	108.834	77.903.944	1,3
de 1.000 a 4.999	166.920	363.346.177	6,1
de 5.000 a 49.999	44.436	505.794.751	8,5
de 50.000 a 100.000	955	64.094.105	1,1
más de 100.000[2]	603	4.919.799.262	82,3
Total	**564.723**	**5.981.438.031**	**100**

Nombre o denominación social del	% derechos de voto atribuidos a las acciones		% Derechos de voto atribuidos a través de instrumentos financieros		
	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto	% total de derechos de voto
Invesco Limited	0,00	1,96	0,00	0,00	1,96
Blackrock, Inc.	0,00	2,98	0,00	0,24	3,23
Fundación Bancaria "la Caixa"	0,00	40,02	0,00	0,00	40,02
Norges Bank	3,01	0,00	0,00	0,00	3,02

[1] En relación con las acciones de los inversores que operan a través de una entidad custodio situada fuera del territorio español, se computa como accionista únicamente la entidad custodio, que es quien aparece inscrita en el correspondiente registro de anotaciones en cuenta.

[2] Incluye la participación de autocartera.

Nuestra Identidad
Gobierno Corporativo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Detalle de la participación indirecta

Nombre o denominación social del titular indirecto	Nombre odenominación social del titular directo	% derechos de voto atribuidos a las acciones	% derechos de voto a través de instrumentos	% total de derechos de voto
Invesco Limited	Invesco Asset Management Limited	1,91	0,00	1,91
Invesco Limited	Invesco Advisers, Inc	0,01	0,00	0,01
Invesco Limited	Invesco Management, S.A.	0,03	0,00	0,03
Invesco Limited	Invesco Asset Management Deutschland Gmbh	0,00	0,00	0,00
Invesco Limited	Invesco Capital Management Llc	0,00	0,00	0,00
Blackrock, Inc	Otras entidades controladas que integran el Grupo Blackrock, Inc.	2,98	0,25	3,23
Fundación Bancaria "la Caixa"	CriteriaCaixa, S.A.U.	40,02	0,00	40,02

A continuación se indican los movimientos más relevantes ocurridos durante el ejercicio en relación con las participaciones significativas[1]:

		Situación de la participación significativa	
Fecha	Nombre accionista	% Participación anterior	% Participación posterior
24/01/2020	Blackrock, Inc.	3,07	3,07
27/01/2020	Blackrock, Inc.	3,07	3,07
04/02/2020	Blackrock, Inc.	3,07	3,06
12/02/2020	Blackrock, Inc.	3,06	3,07
13/02/2020	Blackrock, Inc.	3,07	3,07
14/02/2020	Blackrock, Inc.	3,07	3,09
09/03/2020	Blackrock, Inc.	3,09	3,06
07/12/220	Blackrock, Inc.	3,06	3,23
10/12/2020	Blackrock, Inc.	3,23	3,23
23/01/2020	Invesco Limited	2,02	1,96
04/06/2020	Norges Bank	2,97	3,02
21/09/2020	Fundación Bancaria "la Caixa"	40,00	40,02

Además de las notificaciones del cuadro anterior, BlackRock, Inc ha realizado una comunicación que ha sido anulada.

Nuestra Identidad
Gobierno Corporativo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020



Pactos parasociales (A.7 + A.4)

El 3 de agosto de 2020 CaixaBank informó al mercado por medio de Otra Información Relevante que el Pacto de Accionistas suscrito el 3 de agosto de 2012 con ocasión de la fusión por absorción de Banca Cívica, al expirar el plazo de su vigencia, había finalizado.

Con ocasión de la finalización del Pacto de Accionistas la Fundación CajaCanarias ha puesto a disposición del Consejo de Administración de CaixaBank su cargo de consejera dominical.

El Consejo de Administración ha solicitado a la Fundación CajaCanarias que permaneciera en el cargo hasta que se reciba la resolución de las autoridades bancarias en la que se verifique la idoneidad del nuevo consejero, que con posterioridad y de manera sobrevenida se ha nombrado a raíz de la aprobación por el Consejo de Administración de CaixaBank el 17 de septiembre del proyecto común de fusión por absorción de Bankia.

Hasta la fecha de su finalización, el Pacto de Accionistas firmado el 1 de agosto de 2012 (y modificado por última vez en octubre de 2018) entre Fundación Bancaria Caja de Burgos, Fundación Bancaria Caja Navarra, Fundación Bancaria Caja Canarias y FBLC afectaba, al menos, al 40,64% del capital de la Sociedad, de acuerdo con los datos públicos disponibles en la web de CNMV[1].

El Pacto tuvo su origen en la fusión por absorción de Banca Cívica por parte de la Sociedad, con el objetivo de regular las relaciones recíprocas y con CaixaBank de las mencionadas fundaciones en su calidad de accionistas de la Sociedad. Entre otros compromisos, el Pacto incluía el compromiso de FBLC de votar a favor del nombramiento de 1 miembro del Consejo de CaixaBank y 1 miembro del Consejo de Administración de VidaCaixa a propuesta del resto de fundaciones.

Fuera de este Pacto, la Sociedad no tiene conocimiento de la existencia de acciones concertadas entre sus accionistas, ni de cualquier otro tipo de relación, ya sea de índole familiar, comercial, contractual o societaria entre los titulares de participaciones significativas.

[1] Este % no incluye la participación de Fundación Bancaria Caja de Burgos y Fundación Bancaria Caja Navarra cuya participación, dado que no son titulares de participaciones significativas o miembros del Consejo, no es pública.

Nuestra Identidad
Gobierno Corporativo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Autocartera (A.9 + A.10)

A 31 de diciembre de 2020, el Consejo cuenta con la autorización de la JGA de 2016 otorgada por 5 años para proceder a la adquisición derivativa de acciones propias, tanto directa como indirectamente a través de sus entidades dependientes, en los siguientes términos:

- La adquisición podrá realizarse a título de compraventa, permuta, dación en pago o cualquier otra permitida por la ley, en una o varias veces, siempre que el valor nominal de las acciones adquiridas, sumadas al de las que ya posea la Sociedad, no excedan del 10 % del capital suscrito.

- Cuando la adquisición sea onerosa, el precio será el precio de cierre de las acciones de la Sociedad en el Mercado Continuo del día inmediatamente anterior a la adquisición, con una variación máxima, al alza o a la baja, del 15 %.

Asimismo, las acciones que se adquieran como consecuencia de dicha autorización podrán destinarse tanto a su enajenación o amortización como a la aplicación de los sistemas retributivos, pudiendo destinarse a la entrega a los empleados y administradores de la Sociedad o de su grupo. De acuerdo con lo establecido en el Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del mercado de valores, las transacciones sobre acciones de CaixaBank tendrán siempre finalidades legítimas, tales como contribuir a la liquidez de la negociación y la regularidad en la contratación de las acciones. En ningún caso responderán a un propósito de intervención en el libre proceso de formación de precios en el mercado o al favorecimiento de accionistas determinados de CaixaBank. En esta línea el Consejo fijó el criterio de intervención en autocartera sobre la base de un sistema de alertas para delimitar la discrecionalidad en la gestión de la autocartera por parte del área separada.

3.528.919
NÚMERO DE ACCIONES DIRECTAS

532.590
NÚMERO DE ACCIONES INDIRECTAS (*)

0,07%
% TOTAL SOBRE CAPITAL SOCIAL

Número de acciones indirectas (*) a través de:	
Vidacaixa	14.743
Caixabank Asset Management	0
Microbank	7.935
BPI	506.446
Caixabank payments & consumer	3.466
Total	**532.590**

Las operaciones de autocartera se realizan de manera aislada en un área separada del resto de actividades y protegida por las correspondientes barreras, de forma que no disponga de ninguna información privilegiada.

La información sobre la adquisición y enajenación de acciones propias durante el ejercicio se incluye en la Nota 25 "Patrimonio Neto" de las Cuentas Anuales Consolidadas adjuntas, si bien no se han producido movimientos significativos durante el ejercicio.

Nuestra Identidad
Gobierno Corporativo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Capital flotante regulatorio (A.11)

Conforme a la definición de la CNMV se entendrá por capital flotante estimado aquella parte del capital social que no esté en manos de accionistas significativos (según detalle descrito en el apartado anterior), de miembros del Consejo de Administración o que la sociedad tenga en autocartera.

0,67% Consejo

0,07% Autocartera



51,02% Capital Flotante Regulatorio (Criterio CNMV)

48,2% Accionistas significativos (Total)

Capital flotante de gestión

A efectos de detallar el número de acciones disponibles para el público se utiliza una definición de capital flotante de gestión que considera las acciones emitidas menos las acciones en manos de la autocartera, los Consejeros y los accionistas con representación en el Consejo de Administración, y difiere del cálculo regulatorio.



40,0% CriteriaCaixa

2,8% Autocartera, Consejeros y otros accionistas con representación en el Consejo

57,1% *Free float*

57,1% *Free float*



34% Minoristas

66% Institucionales

Distribución geográfica inversores institucionales

66% Institucionales

8% Asia y resto del mundo

27% EE.UU y Canadá

14% España

15% No identificado (extranjero)

22% Resto de Europa

14% Reino Unido



Nuestra Identidad
Gobierno Corporativo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Autorización para aumentar capital (A.1)

Al 31 de diciembre de 2020, el Consejo cuenta con la autorización de la JGA otorgada hasta mayo de 2025 para ampliar capital en una o varias veces hasta un importe nominal máximo de 2.991 millones euros (50% el capital social a la fecha de la propuesta, de 16 de abril de 2020), en los términos que estime convenientes. Esta autorización puede utilizarse para la emisión de nuevas acciones –con o sin prima y con o sin voto– con desembolso en efectivo.

El Consejo está facultado para excluir, total o parcialmente, el derecho de suscripción preferente, en cuyo caso los aumentos de capital quedarán limitados, con carácter general, a un importe total máximo de 1.196 millones de euros (20% del capital social a la fecha de la propuesta, de 16 de abril de 2020). Como excepción, este límite no aplica a las ampliaciones de capital para la conversión de las obligaciones convertibles, que quedarán sujetas al límite general del 50% del capital.

CaixaBank mantiene las siguientes obligaciones, con naturaleza de participaciones preferentes (Additional Tier 1), eventualmente convertibles en acciones de nueva emisión bajo determinados términos con exclusión del derecho de suscripción preferente:



>> DETALLE DE EMISIONES DE PARTICIPACIONES PREFERENTES[1]
(Millones de euros)

Fecha de emisión	Vencimiento	Importe nominal	Tipo de interés nominal	Importe pendiente de amortización 31-12-2020	Conversión	Número máximo de acciones en caso de conversión
Junio 2017[2]	Perpetuo	1.000	6,750%	1.000	CET1 < 5,125%	356.760.000
Marzo 2018[2]	Perpetuo	1.250	5,250%	1.250		483.931.250
Octubre 2020[2]	Perpetuo	750	5,875%	750		620.347.394
PARTICIPACIONES PREFERENTES [2]				**3.000**		

[1] Las participaciones preferentes eventualmente convertibles en acciones están admitidas a negociación en AIAF (Asociación Española de Intermediarios Financieros).

[2] Emisiones perpetúas colocada entre inversores institucionales en mercados organizados, con cupón discrecional, que pueden ser amortizadas en determinadas circunstancias a opción de la Sociedad.

Nuestra Identidad
Gobierno Corporativo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

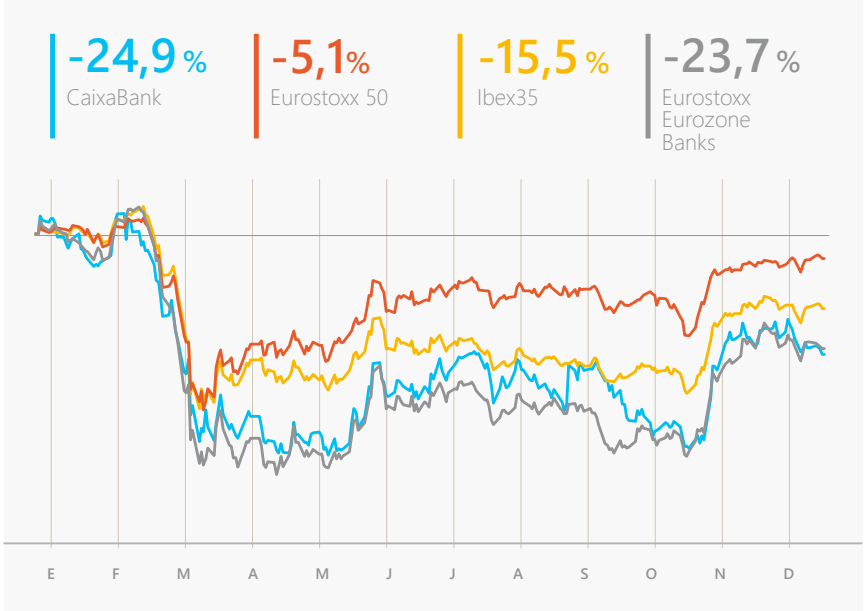
Evolución de la acción (A.1)

La cotización de CaixaBank cerró a 31 de diciembre de 2020 en 2,101 euros por acción, con un avance del 15,9 % en el cuarto trimestre del año (vs. 35,4 % del selectivo europeo Eurostoxx Banks y un 50,4 % del Ibex 35 bancos), atenuando la caída en el cómputo anual hasta el -24,9 % (vs. una variación de -23,7 % Eurostoxx Banks y -27,3 % Ibex 35 bancos). Los agregados generales, por su parte, registraron una evolución relativamente mejor que los selectivos bancarios: -5,1 % en el caso del Eurostoxx 50 (11,2 % en el trimestre) y -15,5 % en el Ibex 35 (20,2 % en el trimestre).

Sin duda alguna, 2020 ha estado marcado por la pandemia de la Covid-19 y todas sus consecuencias, acarreando desplomes bursátiles históricos en la primera mitad del año e imprimiendo una enorme volatilidad en los mercados. No obstante, a partir del verano, el sentimiento inversor inició una senda de recuperación que, a pesar de los rebrotes y nuevas restricciones de movilidad, adquirió especial intensidad en el último trimestre del año, alentado por los avances en el ámbito de las vacunas contra la Covid-19, así como por los resultados de las elecciones americanas, el desbloqueo del plan de recuperación europeo (Next Generation EU) y, ya en los últimos compases del año, la firma del acuerdo comercial del Brexit y un nuevo paquete de estímulo fiscal en EEUU.

En este contexto, los principales bancos centrales mantuvieron en marcha las importantes medidas acomodaticias lanzadas a lo largo de la primavera, con las que han aplacado el estrés y el riesgo de fragmentación financiera y han sostenido el buen funcionamiento de los mercados. En el particular del sector bancario europeo, la rectificación parcial de la recomendación del BCE de no distribuir dividendos, así como la mejora de las condiciones de la TLTRO III también contribuyeron a cierta recuperación de las cotizaciones en el último cuarto de 2020.

>> EVOLUCIÓN DE LAS PRINCIPALES BOLSAS
(CIERRE 2019 BASE 100 Y VARIACIONES ANUALES EN %)



Ratios bursátiles	Diciembre 2020	Diciembre 2019	Diciembre 2018	Variación 2020-2019	Variación 2019-2018
Cotización a cierre del período	2,101	2,798	3,164	(0,70)	(0,37)
Volumen de negociación diario promedio	23.637	23.583	13.676	54	9.907
Beneficio neto atribuido por acción (BPA) (€/acción) (12 meses)	0,21	0,26	0,32	(0,05)	(0,06)
Valor teórico contable (€/acción)	4,22	4,20	4,07	0,02	0,13
Valor teórico contable tangible (€/acción)	3,49	3,49	3,36	0,00	0,13
PER (Precio / Beneficios, veces)	10,14	10,64	9,94	(0,50)	0,70
P/VC tangible (valor cotización s/valor contable tangible)	0,60	0,80	0,94	(0,20)	(0,14)
Rentabilidad por dividendo[1]	3,33%	6,08%	4,74%	(2,75)	1,34

[1] Se calcula dividiendo la remuneración correspondiente al resultado del ejercicio 2019 (0,07 euros/acción) entre el precio de cierre del período (2,101 euros acción).

Nuestra Identidad
Gobierno Corporativo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Derechos de los accionistas

No existen restricciones legales ni estatutarias al ejercicio de los derechos de voto de los accionistas, que podrán ser ejercidos bien a través de la asistencia física a la JGA, en caso de cumplir determinadas condiciones[1], o bien por medios de comunicación a distancia. Asimismo, en el contexto de la crisis sanitaria derivada del COVID-19, durante el ejercicio 2020 se han modificado los Estatutos Sociales y el Reglamento de la JGA para prever la posibilidad de asistencia telemática mediante conexión remota en tiempo real. (A.12 y B.6)

No existen restricciones estatutarias a la transmisibilidad de las acciones, salvo las establecidas legalmente. (A.12)

Respecto a medidas de neutralización (según definidas en la Ley de Mercado de Valores) en caso de ofertas públicas de adquisición, CaixaBank no ha adoptado ningún acuerdo en este sentido. (A.13)

Por otro lado, existen disposiciones legales[2] que regulan la adquisición de participaciones significativas de entidades de crédito por ser la actividad bancaria un sector regulado (la adquisición de participaciones o influencia significativa está sujeta a la aprobación o a no objeción regulatoria) sin perjuicio de aquellas relacionadas con la obligación de formular una oferta pública de adquisición de las acciones para adquirir el control y para otras operaciones similares.

Respecto a las normas aplicables a la modificación de los Estatutos Sociales, así como a las normas para la tutela de los derechos de los socios para modificarlos, la regulación societaria de la Sociedad contempla básicamente lo dispuesto en la Ley de Sociedades de Capital. Asimismo, por su condición de entidad de crédito, la modificación de los Estatutos Sociales está sujeta al procedimiento de autorización y registro establecido en el Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero. Sin perjuicio de lo anterior, cabe mencionar que ciertas modificaciones (entre otras, el cambio del domicilio social dentro del territorio nacional, el aumento de capital social o la incorporación textual de preceptos legales o reglamentarios de carácter imperativo o prohibitivo, o para cumplir resoluciones judiciales o administrativas) no están sujetas al procedimiento de autorización aunque deben en todo caso ser comunicadas al Banco de España para su constancia en el Registro de Entidades de Crédito. (B.3)

En relación con el derecho de información, la Sociedad actúa bajo los principios de generales de transparencia y no discriminación presentes en la legislación vigente y recogidos en la normativa interna, especialmente en la Política de comunicación y contactos con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto, disponible en la web corporativa. En cuanto a la información privilegiada, en general la misma se hace pública de manera inmediata a través de CNMV y la web corporativa, así como de todo aquello que se considere relevante. Sin perjuicio de lo anterior, el área de Relación con Inversores de la Sociedad desarrolla actividades de información e interlocución con diferentes grupos de interés siempre de acuerdo con los principios de la mencionada Política.





[1] Inscripción de la titularidad de sus acciones en el correspondiente registro de anotaciones en cuenta, con al menos 5 días de antelación a aquél en que haya de celebrarse la Junta y titularidad de un mínimo de 1.000 acciones, a título individual o en agrupación con otros accionistas.

[2] Reglamento (UE) 1024/2013 del Consejo, de 15 de octubre de 2013, que encomienda al BCE tareas específicas respecto a políticas relacionadas con la supervisión prudencial de las entidades de crédito; Ley del Mercado de Valores; y Ley 10/2014, de 26 de junio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de entidades de crédito (art. 16 a 23) y el Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla aquélla.

Nuestra Identidad
Gobierno Corporativo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

La Administración

En CaixaBank, la gestión y el control de la Sociedad están distribuidos entre la Junta General de Accionistas, el Consejo y sus comisiones:





La Junta General de Accionistas

La Junta General de Accionistas de CaixaBank es el máximo órgano de representación y participación de los accionistas en la Sociedad. De conformidad con ello, a efectos de facilitar la participación de los accionistas en la Junta General y el ejercicio de sus derechos, el Consejo adoptará cuantas medidas sean oportunas para que la JGA ejerza efectivamente las funciones que le son propias.

>> ASISTENCIA A LAS JUNTAS GENERALES (B.4)

			Voto a distancia		
Fecha junta general	Presencia física	En representación	Voto electrónico	Otros	Total
06/04/2018	**41,48%**	**23,27%**	**0,03%**	**0,23%**	**65,01%**
Del que: Capital flotante[1]	*3,78%*	*19,57%*	*0,03%*	*0,23%*	*23,61%*
05/04/2019	**43,67%**	**20,00%**	**0,09%**	**1,86%**	**65,62%**
Del que: Capital flotante[1]	*3,02%*	*15,96%*	*0,09%*	*1,86%*	*20,93%*
22/05/2020[2]	**40,9%**	**24,92%**	**0,114%**	**0,30%**	**66,27%**
Del que: Capital flotante[1]	*0,28%*	*16,90%*	*0,114%*	*0,30%*	*17,59%*
03/12/2020[3]	**43,05%**	**25,85%**	**1,17%**	**0,27%**	**70,34%**
Del que: Capital flotante[1]	*2,36%*	*15,90%*	*1,17%*	*0,27%*	*19,70%*

[1] Información aproximada dado que los accionistas significativos extranjeros ostentan su participación a través de nominees.

[2] La Junta General de mayo de 2020 se ha celebrado en formato exclusivamente telemático (en aplicación de la normativa de medidas extraordinarias derivadas del COVID 19) por lo tanto la cifra de presencia física es la de participación telemática de accionistas.

[3] La Junta General de diciembre de 2020 se ha celebrado en formato híbrido (presencial y telemático) por lo tanto la cifra de presencia física corresponde tanto a la participación presencial como la telemática de accionistas.

Nuestra Identidad
Gobierno Corporativo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

En la Junta General de mayo así como en la de diciembre de 2020 se aprobaron todos los puntos del orden del día (B.5):

>> JUNTA GENERAL DE 22 DE MAYO DE 2020

CUÓRUM DEL 66,27% SOBRE EL CAPITAL SOCIAL

95,91% DE **APROBACIÓN PROMEDIO**

Acuerdos de la Junta General Accionistas 22/05/2020	% de votos emitidos a favor	% de votos a favor sobre el capital social
1. Cuentas Anuales individuales y consolidadas e Informes de Gestión correspondientes al ejercicio 2019	99,24	65,77
2. Estado de información no financiera consolidado 2019	99,88	66,19
3. Gestión del Consejo de Administración	99,31	65,81
4. Propuesta de aplicación del resultado correspondiente al ejercicio 2019	99,76	66,11
5. Reelección auditor de cuentas de CaixaBank y grupo consolidado para 2021	99,59	66,00
6.1 Reelección de Verónica Fisas	95,30	63,15
6.2 Nombramiento de Francisco Javier García	75,60	50,10
6.3 Fijación del número de consejeros en quince (15)	99,79	66,13
7. Autorización al Consejo de Administración para aumentar capital dentro del plazo de cinco años, mediante aportaciones dinerarias y en una cuantía nominal máxima de 2.990.719.015 euros (artículo 297.1.b) de la LSC). Delegación para excluir el derecho de suscripción preferente (artículo 506 de la LSC)	85,37	56,57
8. Autorización para la adquisición de acciones propias (artículo 146 de la LSC)	98,61	65,34
9. Política de remuneraciones de los consejeros 2020-2022	93,83	61,57
10. Modificación de los artículos 22, 23, 24 y 28 de los Estatutos Sociales con la finalidad de prever la asistencia telemática y de introducir mejoras técnicas	99,71	66,07
11. Modificación de los artículos 7, 8, 10, 14 y 19 del Reglamento de la Junta General e introducción de la Disposición Adicional para regular de forma expresa la asistencia telemática e introducir mejoras técnicas	99,71	66,08
12. Autorización y delegación de facultades para la interpretación, subsanación, complemento, ejecución, desarrollo, elevación a público e inscripción de los acuerdos	99,92	66,22
13. Votación consultiva del Informe Anual sobre las Remuneraciones de los Consejeros correspondiente al ejercicio 2019	93,07	61,08

>> JUNTA GENERAL EXTRAORDINARIA DE 3 DE DICIEMBRE DE 2020

CUÓRUM DEL 70,33% SOBRE EL CAPITAL SOCIAL

99,56% DE **APROBACIÓN PROMEDIO**

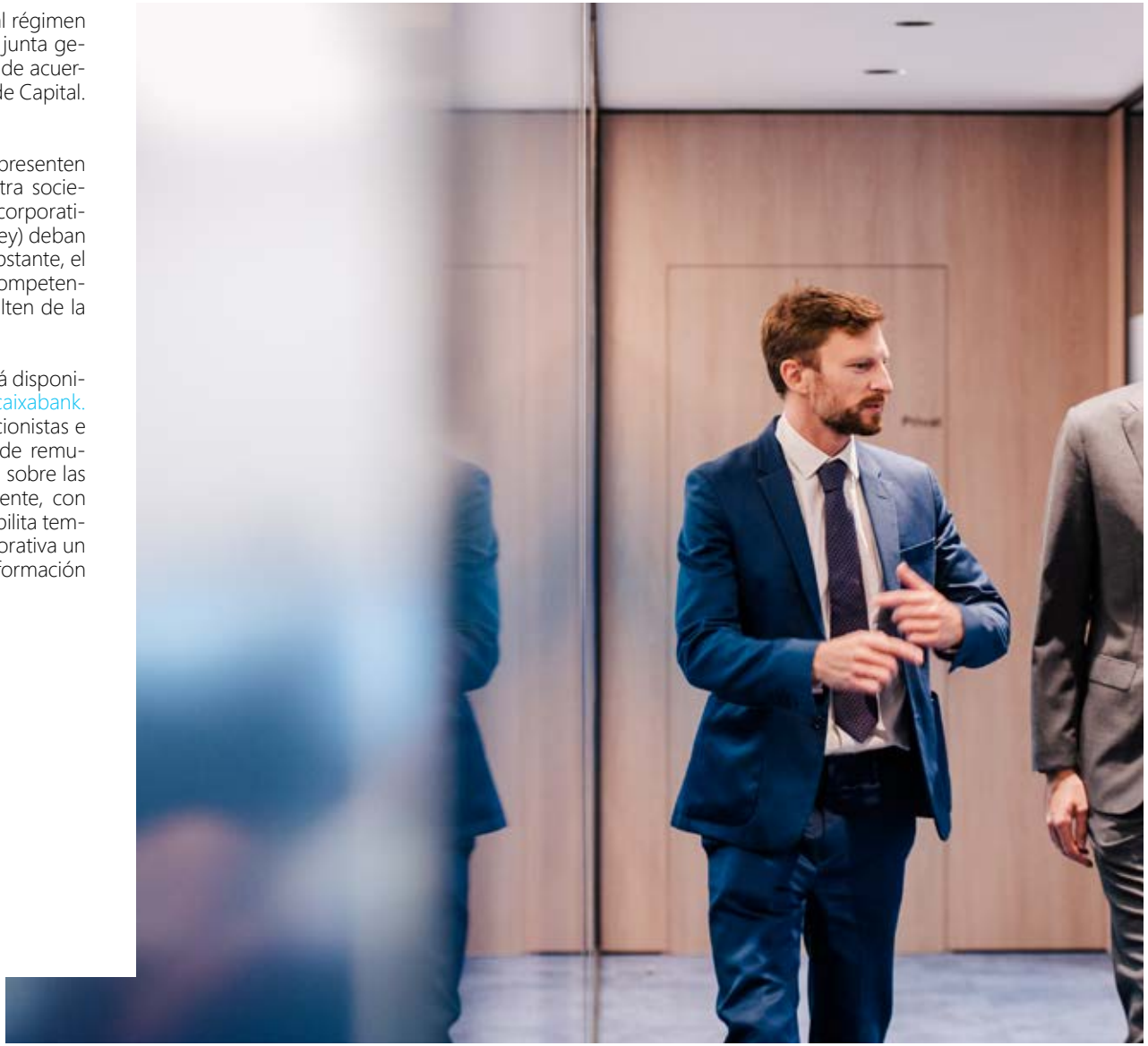
Acuerdos de la Junta General Extraordinaria 03/12/2020	% de votos emitidos a favor	% de votos a favor sobre el capital social
1. Aprobación del balance individual de CaixaBank cerrado a 30 de junio de 2020 con la finalidad de que pueda considerarse balance de fusión a los efectos del punto 2º siguiente del orden del día	99,70	70,12
2. Aprobación de la fusión por absorción de CaixaBank, S.A. (sociedad absorbente) y Bankia, S.A. (sociedad absorbida)	99,71	70,13
3.1 Nombramiento de José Ignacio Goirigolzarri	99,30	69,84
3.2 Nombramiento de Joaquín Ayuso	99,63	70,07
3.3 Nombramiento de Francisco Javier Campo	99,64	70,07
3.4 Nombramiento de Eva Castillo	99,64	70,08
3.5 Nombramiento de Teresa Santero	99,43	69,93
3.6 Nombramiento de Fernando Maria Costa Duarte	99,39	69,90
4. Delegación de facultades para la interpretación, subsanación, complemento, ejecución y desarrollo de los acuerdos que se adopten por la Junta así como para su elevación a público e inscripción	99,81	70,20

Nuestra Identidad
Gobierno Corporativo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

En CaixaBank no existen diferencias respecto al régimen de mínimos del cuórum de constitución de la junta general, ni respecto al régimen para la adopción de acuerdos sociales, previsto en la Ley de Sociedades de Capital. (B.1, B.2).

No se ha establecido que las decisiones que representen una adquisición, enajenación, aportación a otra sociedad de activos esenciales u otras operaciones corporativas similares (distintas a las establecidas en la Ley) deban ser sometidas a la aprobación de la JGA. No obstante, el Reglamento de la Junta establece que serán competencias de la JGA las que en cada momento resulten de la legislación aplicable a la Sociedad. (B.7).

La información sobre gobierno corporativo está disponible en la web corporativa de CaixaBank (www.caixabank.com) en el apartado de "Información para Accionistas e Inversores – Gobierno corporativo y política de remuneraciones"[1], incluida la información específica sobre las juntas generales de accionistas"[2]. Particularmente, con ocasión de la convocatoria de cada JGA, se habilita temporalmente en la página inicial de la web corporativa un "banner" destacado con acceso directo a la información para la junta convocada (B.8).



[1] https://www.caixabank.com/es/accionistas-inversores/gobierno-corporativo/consejo-administracion.htm

[2] https://www.caixabank.com/es/accionistas-inversores/gobierno-corporativo/junta-general-accionistas.html

Nuestra Identidad
Gobierno Corporativo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

El Consejo de Administración

El Consejo de Administración es el máximo órgano de representación, gestión y administración de la Sociedad, competente para adoptar acuerdos sobre toda clase de asuntos salvo en las materias reservadas a la competencia de la JGA. Aprueba y supervisa las directrices estratégicas y de gestión establecidas en interés de todas las sociedades del Grupo y vela por el cumplimiento de la normativa y la aplicación de buenas prácticas en el ejercicio de su actividad y la observancia de los principios de responsabilidad social adicionales, aceptados voluntariamente.

El número máximo y mínimo de consejeros previstos en los Estatutos Sociales es de 22 y 12, respectivamente. (C.1.1)

La Junta General de 22 de mayo de 2020, adoptó el acuerdo de fijar en 15 el número de miembros del Consejo de Administración.

En CaixaBank, las funciones de Presidente y de Consejero Delegado son diferentes y complementarias, con una clara división de responsabilidades. El Presidente es el alto representante de la Sociedad. El Consejo ha designado un Consejero Delegado, único consejero ejecutivo de la Sociedad durante el ejercicio 2020[1], que se encarga de la gestión diaria bajo la supervisión del Consejo. Asimismo, existe una Comisión delegada que tiene atribuidas funciones ejecutivas (salvo las indelegables) y que también reporta al Consejo, reuniéndose con mayor frecuencia que éste, y se denomina Comisión Ejecutiva.

También existe la figura del Consejero coordinador nombrado entre los Consejeros Independientes, además de dirigir la evaluación periódica del Presidente, preside el Consejo en su ausencia y la del Vicepresidente, entre otras funciones que le son asignadas.

Los consejeros reúnen los requisitos de honorabilidad, experiencia y buen gobierno exigidos por la legislación aplicable, considerando asimismo, las recomendaciones y propuestas sobre la composición de órganos de administración y perfil de consejeros que hayan emitido autoridades y expertos nacionales o comunitarios.

A 31 de diciembre de 2020, el Consejo de Administración está integrado (sin tener en cuenta la vacante) con 14 miembros, de los cuales uno tiene el carácter de consejero ejecutivo y trece son consejeros externos (6 independientes y 7 dominicales).

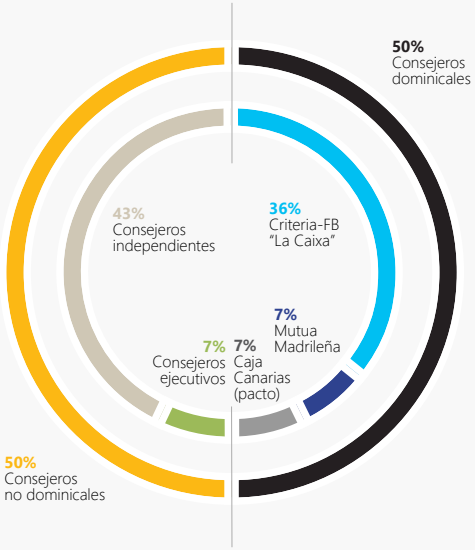
Por lo que se refiere al número de consejeros independientes, el Consejo de Administración de CaixaBank cuenta con un porcentaje de 43% del total del Consejo, que cumple con lo establecido actualmente en la recomendación 17 del Código de Buen Gobierno de Sociedades Cotizadas en el caso de sociedades que cuentan con un accionista que controle más del 30% del capital social.

En 2021, una vez sea efectiva la Fusión aprobada por la Junta General Extraordinaria el pasado 3 de diciembre, y de acuerdo con los nombramientos que fueron asimismo aprobados, el porcentaje de consejeros independientes se situará en un 60% del total de miembros del órgano de gobierno.

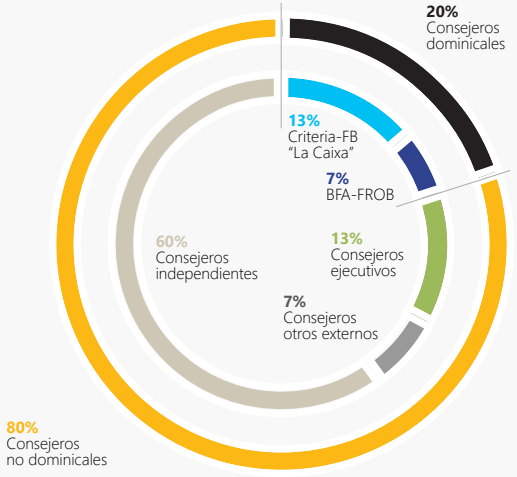
El Consejo contará asimismo con dos consejeros ejecutivos, el Presidente del Consejo y el Consejero Delegado, un consejero calificado como otro externo así como tres consejeros dominicales, dos nombrados a propuesta de la FBLC y CriteriaCaixa y otro nombrado a propuesta del FROB Autoridad de Resolución Ejecutiva y de BFA Tenedora de Acciones, S.A.U.

A efectos ilustrativos, el gráfico siguiente muestra la distribución de consejeros en las distintas categorías una vez se haga efectiva la Fusión.

>> CONSEJO AL CIERRE DE 2020 - CATEGORÍA MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE CAIXABANK



>> CONSEJO POST-FUSIÓN - CATEGORÍA MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE CAIXABANK



[1] Véase la OIR sobre los cambios en el Consejo de Administración cuando se ejecute la Fusión con Bankia, aprobada en la Junta General Extraordinaria de Accionistas – https://www.caixabank.com/StaticFiles/pdfs/201203_OIR_Acuerdos_JGEA20_es.pdf

Nuestra Identidad
Gobierno Corporativo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

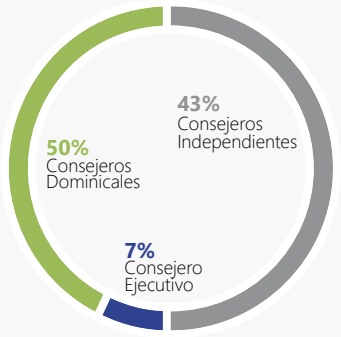
42,9%
CONSEJERO INDEPENDIENTES (C.1.3)

50%
CONSEJERO DOMINICALES (C.1.3)

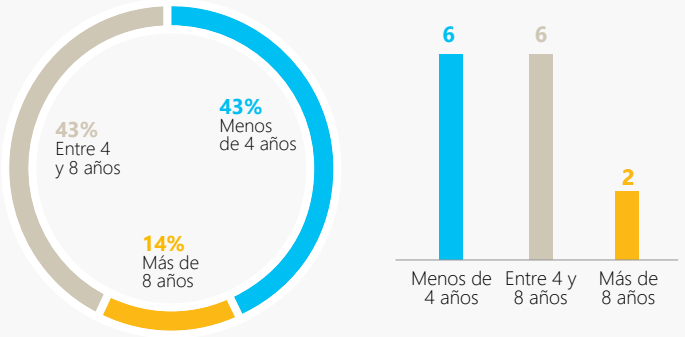
7,1%
CONSEJERO EJECUTIVO (C.1.3)

4,8 años
PLAZO DESEMPEÑO EN EL CARGO
5,12 AÑOS EN EL CASO DE CONSEJEROS INDEPENDIENTES

>> CONSEJEROS POR CATEGORÍA, A 31 DE DICIEMBRE



>> PLAZO DE DESEMPEÑO, A 31 DE DICIEMBRE





Más de la mitad de los miembros del Consejo tienen una antigüedad en su cargo como consejero inferior a 5 años (únicamente 4 consejeros superan los 5 años), como consecuencia de los nombramientos realizados en los últimos años y de la reducción progresiva del tamaño del Consejo, situándose la media de años de permanencia en el Consejo en 4,8 años.

Nuestra Identidad
Gobierno Corporativo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

A continuación, se presenta el detalle de los Consejeros de la Sociedad, a cierre del ejercicio 2020: (C.1.2)

	Jordi Gual	Tomás Muniesa	Gonzalo Gortázar[1]	John S. Reed	Fundación CajaCanarias[2]	Maria Teresa Bassons	Verónica Fisas	Alejandro García-Bragado	Cristina Garmendia[3]	Ignacio Garralda[4]	Amparo Moraleda	Eduardo Javier Sanchiz	José Serna	Koro Usarraga
Representante					Natalia Aznárez									
Categoría del consejero	Dominical	Dominical	Ejecutivo	Independiente	Dominical	Dominical	Independiente	Dominical	Independiente	Dominical	Independiente	Independiente	Dominical	Independiente
Cargo en el consejo	Presidente	Vicepresidente	Consejero Delegado	Consejero	Consejero	Consejero	Consejero	Consejero	Consejero	Consejero	Consejero	Consejero	Consejero	Consejero
Fecha primer nombramiento	30/06/2016	01/01/2018	30/06/2014	03/11/2011	23/02/2017	26/06/2012	25/02/2016	01/01/2017	05/04/2019	06/04/2017	24/04/2014	21/09/2017	30/06/2016	30/06/2016
Fecha último nombramiento	06/04/2017	06/04/2018	05/04/2019	05/04/2019	06/04/2017	05/04/2019	22/05/2020	06/04/2017	05/04/2019	06/04/2017	05/04/2019	06/04/2018	06/04/2017	06/04/2017
Procedimiento de elección	Acuerdo Junta General de Accionistas	Acuerdo Junta General de Accionistas	Acuerdo Junta General de Accionistas	Acuerdo Junta General de Accionistas	Acuerdo Junta General de Accionistas	Acuerdo Junta General de Accionistas	Acuerdo Junta General de Accionistas	Acuerdo Junta General de Accionistas	Acuerdo Junta General de Accionistas	Acuerdo Junta General de Accionistas	Acuerdo Junta General de Accionistas	Acuerdo Junta General de Accionistas	Acuerdo Junta General de Accionistas	Acuerdo Junta General de Accionistas
Fecha de nacimiento	12/06/1957	30/04/1952	12/10/1965	07/02/1939	21/10/1964	06/05/1957	24/08/1964	11/03/1949	21/02/1962	01/11/1951	28/05/1964	30/03/1956	01/12/1942	08/09/1957
Fecha extinción mandato	06/04/2021	06/04/2022	05/04/2023	05/04/2023	06/04/2021	05/04/2023	22/05/2024	06/04/2021	05/04/2023	06/04/2021	05/04/2023	06/04/2022	06/04/2021	06/04/2021
Nacionalidad	Española	Española	Española	Estadounidense	Española	Española	Española	Española	Española	Española	Española	Española	Española	Española

El Secretario General y del Consejo, Óscar Calderón no tiene la condición de consejero. (C.1.29)

A continuación se presenta el detalle de las bajas en el Consejo de Administración durante el ejercicio: (C.1.2)

	Categoría del consejero en el momento del cese	Fecha del último nombramiento	Fecha de baja	Comisiones especializadas de las que era miembro	Indique si la baja se ha producidoantes del findel mandato
Marcelino Armenter[5]	Dominical	05/04/2019	02/04/2020	Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digita	Sí
Xavier Vives[6]	Independiente	23/04/2015	22/05/2020	Comisión Ejecutiva. Comisión de Nombramientos.	No

[1] Tiene delegadas todas las facultades legales y estatutariamente delegables, sin perjuicio de las limitaciones establecidas en el Reglamento del Consejo, que en todo caso se aplican a efectos internos. (C.1.9)

[2] El Pacto de Accionistas descrito en el apartado "La propiedad – Accionistas significativos – Pactos parasociales (A.7)" prevé el derecho de los firmantes a proponer un consejero en CaixaBank. (C.1.8)

[3] Cristina Garmendia es miembro del Consejo Asesor de Banca Privada de CaixaBank. La remuneración percibida por su pertenencia al Consejo Asesor, en el ejercicio 2020, asciende a 15 mil euros, no considerándose significativa. (C.1.3)

[4] Su incorporación al Consejo aporta ventajas derivadas de su alta experiencia y cualificación, facilitando un mayor desarrollo de la actual alianza estratégica del Grupo con Mutua Madrileña, todo ello consta en el Informe de la Comisión de Nombramientos que integra el Informe del Consejo sobre la propuesta de nombramiento del Sr. Garralda como consejero dominical que se aprobó en la JGA de 2017. (C.1.8)

[5] Motivo renuncia: La circunstancia de que CriteriaCaixa, de la que es Consejero Delegado y a propuesta de la cual fue nombrado consejero en CaixaBank, estaba intensificando su recientemente implementada estrategia de diversificación de inversiones, principalmente en sociedades cotizadas, lo que podría suponer la existencia de eventuales situaciones en las que su condición de consejero en CaixaBank interfiriera con el ejercicio de sus responsabilidades como Consejero Delegado de CriteriaCaixa. La renuncia se encuadró en el marco de las tendencias de buen gobierno corporativo.

[6] Motivo baja: No se renovó su mandato como consejero independiente al cumplir 12 años en el cargo, causando baja en la JGA del 22 de mayo de 2020.

Nuestra Identidad
Gobierno Corporativo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

>> PARTICIPACIÓN DEL CONSEJO (A.3)

Nombre o denominación social del consejero	% derechos de voto atribuidos a las acciones		% derechos de voto a través de instrumentos financieros		% total de derechos de voto	% derechos de voto que pueden ser transmitidos a través de instrumentos financieros	
	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto		Directo	Indirecto
Jordi Gual	0,002	0,000	0,000	0,000	0,002	0,000	0,000
Tomás Muniesa	0,005	0,000	0,001	0,000	0,006	0,000	0,000
Gonzalo Gortázar	0,019	0,000	0,005	0,000	0,024	0,000	0,000
John S. Reed	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Maria Teresa Bassons	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Verónica Fisas	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Fundación Caja Canarias	0,639	0,000	0,000	0,000	0,639	0,000	0,000
Alejandro García-Bragado	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Cristina Garmendia	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Ignacio Garralda	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Amparo Moraleda	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Eduardo Javier Sanchiz	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
José Serna	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Koro Usarraga	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
% total de derechos de voto en poder del consejo de administración	**0,665**	**0,000**	**0,006**	**0,000**	**0,671**	**0,000**	**0,000**

% TOTAL DE DERECHOS DE VOTO EN PODER DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN:

0,671

Nuestra Identidad
Gobierno Corporativo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

CURRÍCULUM DE LOS CONSEJEROS (C.1.3)

JORDI GUAL
Presidente

Educación

Doctor en Economía por la Universidad de California (Berkeley), Catedrático de Economía de IESE Business School y Research Fellow del Center for Economic Policy Research (CEPR).

Trayectoria profesional

Se incorporó al Grupo "la Caixa" en 2005, dónde antes de asumir la Presidencia de CaixaBank, fue Economista Jefe y Director Ejecutivo de Planificación Estratégica y Estudios, así como Director General de Planificación y Desarrollo Estratégico en CriteriaCaixa. Ha sido miembro del Consejo de Administración de Repsol, Consejero Económico en la Dirección General de Asuntos Económicos y Financieros en la Comisión Europea y profesor visitante en la Universidad de California (Berkeley), la Université Libre de Bruxelles y la Barcelona Graduate School of Economics.

Otros cargos actuales

Miembro del Consejo de Administración de Telefónica y del Consejo de Vigilancia de Erste Bank. Asimismo, es Presidente de FEDEA, Vicepresidente del Círculo de Economía y de la Fundación Cotec para la Innovación, y miembro de los Patronatos de la Fundación CEDE, el Real Instituto Elcano y la Fundación Barcelona Mobile World Capital.

TOMÁS MUNIESA
Vicepresidente

Educación

Licenciado en Ciencias Empresariales y Máster en Administración de Empresas por ESADE.

Trayectoria profesional

En 1976 ingresó en "la Caixa", nombrado en 1992 Director General Adjunto y en 2011 Director General del Grupo Asegurador y Gestión de Activos de CaixaBank, hasta noviembre de 2018.

Fue Vicepresidente Ejecutivo y CEO de VidaCaixa (1997-2018).

Previamente fue Presidente de MEFF, Vicepresidente de BME, Vicepresidente 2º de UNESPA, Consejero y Presidente de la Comisión de Auditoría del Consorcio de Compensación de Seguros, Consejero de Vithas Sanidad y Consejero suplente de Inbursa.

Otros cargos actuales

Vicepresidente de VidaCaixa y SegurCaixa Adeslas, así como miembro del Patronato de ESADE Fundación y Consejero de Allianz Portugal.

GONZALO GORTÁZAR
Consejero Delegado

Educación

Licenciado en Derecho y en Ciencias Empresariales por la Universidad Pontificia Comillas (ICADE) y Máster en Administración de Empresas por INSEAD.

Trayectoria profesional

Con anterioridad a su nombramiento como Consejero Delegado en 2014, fue Director General de Finanzas de CaixaBank y Consejero Director General de CriteriaCaixaCorp (2009-2011).

Anteriormente, ocupó diversos cargos en la división de Banca de Inversión de Morgan Stanley, así como diversas responsabilidades en banca corporativa y de inversión en Bank of America.

Asimismo, ha sido Vicepresidente 1º de Repsol, consejero de Inbursa, Erste Bank, SegurCaixa Adeslas, Abertis, Port Aventura y Saba.

Otros cargos actuales

Presidente de VidaCaixa y Consejero de Banco BPI.

JOHN S. REED
Consejero independiente

Educación

Licenciado en Filosofía, Letras y Ciencia en el Washington and Jefferson College y el Massachusetts Institute of Technology (MIT)

Trayectoria profesional

Fue teniente del Cuerpo de Ingenieros del Ejército de Estados Unidos (1962-1964), manteniendo posteriormente una vinculación durante 35 años con Citibank/Citicorp y Citigroup, los últimos dieciséis como Presidente, jubilándose a partir del año 2000. Posteriormente, volvió a trabajar como Presidente de la Bolsa de Nueva York (2003-2005) y ocupó el cargo de Presidente de la Corporación del MIT (2010-2014).

Otros cargos actuales

Presidente del Consejo de American Cash Exchange y del Boston Athenaeum, así como fideicomisario del NBER. Es miembro de la Junta de la Academia Americana de Artes y Ciencias y de la Sociedad Filosófica Americana.

Nuestra Identidad
Gobierno Corporativo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

NATALIA AZNÁREZ
Representante Consejero Dominical

Educación

Licenciada en Ciencias Empresariales en Dirección Comercial por la Universidad de Málaga y Diplomada en Contabilidad y Finanzas por la Universidad de la Laguna.

Trayectoria profesional

En 1990 inicia su actividad en el departamento de marketing de CajaCanarias, en 1993 pasa a dirigir el Segmento de Particulares, y en el 2008 es designada Subdirectora de CajaCanarias, asumiendo en 2010 la Dirección General Adjunta. Tras el traspaso de activos y pasivos a Banca Cívica, asume la Dirección General de CajaCanarias.

Transformada la entidad financiera en fundación, ejerce como Directora General de la misma hasta el 30 de junio de 2016.

Otros cargos actuales

Directora de la Fundación CajaCanarias, Presidenta de la Comisión de Control del Plan de pensiones de empleados de CajaCanarias, Vicepresidenta de la Fundación Cristino de Vera, Secretaria de la

Fundación para el Desarrollo y Formación Empresarial CajaCanarias.

MARIA TERESA BASSONS
Consejera dominical

Educación

Licenciada en Farmacia por la Universidad de Barcelona, especializada en Farmacia Hospitalaria.

Trayectoria profesional

Ejerce su actividad profesional como titular de Oficina de Farmacia. Ha sido Vicepresidenta del Collegi Oficial de Farmacèutics de Barcelona (1997-2004) y Secretaria General del Consell de Collegis de Farmacèutics de Catalunya (2004-2008), miembro del Consejo Asesor sobre Tabaquismo de la Generalitat de Catalunya (1997- 2006) y del Comité Asesor de Bioética de la Generalitat de Catalunya (2005-2008) y directora del Congreso -Muestra INFARMA- en la Fira de Barcelona (1995, 1997) y de las publicaciones "Circular Farmacéutica" y "l'Informatiu del COFB".

Ha sido consejera en "la Caixa" (2005-2014), CriteriaCaixaHolding (2011-2012), Patrona de la Fundación "la Caixa" (2014-2016) y miembro del Comité Consultivo de Caixa Capital Risc hasta 2018. Ha sido miembro del Comité Ejecutivo y Presidenta de la Comisión de Empresas del sector de la salud de la Cámara de Comercio de Barcelona hasta mayo de 2019 y miembro de la comisión científica de Oncolliga.

Otros cargos actuales

Consejera de Bassline y de Laboratorios Ordesa y Administradora de Terbas XXI S.L.U.

Miembro de la Comisión científica de Oncolliga.

Académica de la Real Academia de Farmacia de Cataluña.

VERÓNICA FISAS
Consejera independiente

Educación

Licenciada en Derecho y Máster en Administración de Empresas EAE.

Trayectoria profesional

En el año 2009 pasa a ser miembro de la Junta Directiva de Stanpa, Asociación Nacional de Perfumería y Cosmética, convirtiéndose en el 2019 en presidenta de Stanpa y, a su vez, también en presidenta de la Fundación Stanpa.

Otros cargos actuales

Consejera Delegada Natura Bissé y Directora General del Grupo desde 2007. Desde 2008 es Patrono de la Fundación Ricardo Fisas Natura Bissé.

ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO
Consejero dominical

Educación

Licenciado en Derecho por la Universidad de Barcelona y Abogado del Estado.

Trayectoria profesional

En 1984 en excedencia de la Abogacía del Estado, pasa a prestar servicios en la Bolsa de Barcelona donde ejerció como Secretario del Consejo, manteniendo su actividad como abogado. En 1994, deja la Bolsa de Barcelona y pasa a asesorar a "la Caixa. En 1995 es nombrado Vicesecretario y en 2003, Secretario del Consejo de Administración. Asimismo, fue Vicepresidente y Vicesecretario del Patronato de la Fundación Bancaria "la Caixa" (2014-2016). Y, en CaixaBank, ejerció como Secretario (no miembro) del Consejo de Administración (2009-2016) y como Secretario General (2011-2014).

Fue Secretario del Consejo de Administración de, entre otros, La Maquinista Terrestre y Marítima; Intelhorce; Hilaturas Gossipyum; Abertis Infraestructuras; Inmobiliaria Colonial; Agbar. Asimismo, fue consejero de Gas Natural y Vicepresidente primero de CriteriaCaixa.

Otros cargos actuales

Miembro del Consejo de Administración de Saba Infraestructuras.

Nuestra Identidad
Gobierno Corporativo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

CRISTINA GARMENDIA
Consejera independiente

Educación

Licenciada en Ciencias Biológicas en la especialidad de Genética, Doctora en Biología Molecular por el Centro de Biología Molecular Severo Ochoa de la Universidad Ochoa de la Universidad Autónoma de Madrid y MBA por el IESE, Universidad de Navarra.

Trayectoria profesional

Ha sido Ministra de Ciencia e Innovación del Gobierno de España durante la IX Legislatura (2008-2011). Ha sido Vicepresidenta Ejecutiva y Directora Financiera del Grupo Amasua, Presidenta de la Asociación de Empresas Biotecnológicas (ASEBIO) y miembro de la Junta directiva de la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE) así como también ha sido miembro de los órganos de gobierno de, entre otras sociedades, Science & Innovation Link Office, Naturgy, Corporación Financiera Alba, Pelayo Mutua de seguros Presidenta de Satlantis Microsats y Presidenta de Genetrix.

Otros cargos actuales

Es Consejera de Compañía de Distribución Integral Logista Holdings, de Mediaset, Ysios Capital Partners.Asimismo, es Presidenta de la Fundación COTEC, miembro de las Fundaciones España Constitucional, SEPI y Mujeres por África, así como miembro del Consejo Social de la Universidad de Sevilla.

IGNACIO GARRALDA
Consejero dominical

Educación

Licenciado en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid. Notario en excedencia desde 1989.

Trayectoria profesional

Inició su carrera profesional como Corredor Colegiado de Comercio (1976-1982), luego pasó a Agente de Cambio y Bolsa (1982-1989). Fue socio Fundador de AB Asesores Bursátiles, Vicepresidente hasta 2001, Vicepresidente de Morgan Stanley Dean Witter (1999-2001), Presidente de Bancoval (1994-1996) y consejero de la Sociedad Rectora de la Bolsa de Madrid (1991-2009).

Es Presidente y Consejero Delegado de Mutua Madrileña Automovilista, miembro del Consejo de Administración desde 2002 y miembro de la Comisión Ejecutiva desde 2004, ejerciendo actualmente como su Presidente, así como de la Comisión de Inversiones.

Otros cargos actuales

Consejero de Endesa, y Presidente de su Comisión de Nombramientos y Retribuciones desde el 1 de septiembre de 2020. Además es Presidente de la Fundación Mutua Madrileña, miembro del Patronato de la Fundación Princesa de Asturias, del Museo Reina Sofía, de Pro Real Academia Española y de la Fundación de Ayuda contra la Drogadicción.

AMPARO MORALEDA
Consejera independiente

Educación

Ingeniero Superior Industrial por ICAI y PDG por IESE.

Trayectoria profesional

Fue Directora de Operaciones para el área Internacional de Iberdrola con responsabilidad sobre Reino Unido y Estados Unidos (2009-2012) y dirigió Iberdrola Ingeniería y Construcción (2009-2011). Asimismo, ha sido miembro del Consejo de Administración de Faurecia (2012-2017).

Anteriormente, estuvo vinculada al Grupo IBM.Fue Presidenta ejecutiva de IBM para España y Portugal (2001-2009), ampliando la zona bajo su responsabilidad a Grecia, Israel y Turquía (2005-2009). Previamente, fue ejecutiva adjunta del Presidente de IBM Corporation (2000-2001), Directora General de INSA (filial de IBM Global Services) (1998-2000) y Directora de RRHH para EMEA de IBM Global Services (1995-1997).

Otros cargos actuales

Consejera Independiente en Solvay, Airbus Group y Vodafone.

Asimismo, es miembro del Consejo Rector del CSIC, del Consejo Asesor de SAP Ibérica, Spencer Stuart, así como académica de número de la Real Academia de Ciencias Económicas y Financieras, miembro de la Academia de Ciencias Sociales y del Medio Ambiente de Andalucía, Patronato del MD Anderson Cancer Center de Madrid. Fundación Vodafone y Fundación Airbus.

EDUARDO JAVIER SANCHIZ
Consejero independiente

Educación

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Deusto y Master en Administración de Empresas por el IE.

Trayectoria profesional

Vinculado a Almirall desde 2004, Consejero Delegado (2011-2017). Previamente, ocupó los cargos de Director Ejecutivo de Desarrollo Corporativo y Finanzas y CFO, siendo miembro del Consejo de Administración desde 2005 y de la Comisión de Dermatología desde 2015.

Con anterioridad, ejerció diversos puestos en la farmacéutica americana Eli Lilly & Co. Entre los puestos relevantes se incluyen Director General en Bélgica y en México, así como Director Ejecutivo para el área de negocio que aglutina los países de centro, norte, este y sur de Europa.

Ha sido miembro del Consejo de la Cámara Americana de Comercio en México y del Consejo de la Asociación de industrias farmacéuticas en diversos países en Europa y Latinoamérica.

Otros cargos actuales

Es miembro del Consejo de Administración de Laboratorio Pierre y de su Comité Estratégico

Nuestra Identidad
Gobierno Corporativo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

JOSÉ SERNA
Consejero dominical

Educación

Licenciado en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid. Abogado del Estado (en excedencia) y Notario (hasta 2013).

Trayectoria profesional

En 1971 ingresó en el Cuerpo de Abogados del Estado hasta la excedencia en 1983.Asesor Jurídico de la Bolsa de Madrid (1983-1987). Agente de Cambio y Bolsa en Barcelona (1987). Presidente de la Sociedad Promotora de la nueva Bolsa de Barcelona (1988) y Presidente de la Bolsa de Barcelona (1989-1993).

Presidente de la Sociedad de Bolsas de España (1991-1992) y Vicepresidente de MEFF. Fue también Vicepresidente de la Fundación Barcelona Centro Financiero y de la Sociedad de Valores y Bolsa Interdealers, S.A.

En 1994 se incorporó como Agente de Cambio y Bolsa de Barcelona.

Y Notario de Barcelona (2000-2013). Asimismo fue consejero de Endesa (2000-2007) y de sociedades de su Grupo.

KORO USARRAGA
Consejera independiente

Educación

Licenciada y Master en Administración de Empresas por ESADE.

PADE por IESE. Miembro del Registro Oficial de Auditores de Cuentas.

Trayectoria profesional

Trabajó durante 20 años en Arthur Andersen, siendo nombrada socia en 1993 de la división de auditoría.

En el año 2001 asume la responsabilidad de la Dirección General Corporativa de Occidental Hotels & Resorts. Fue Directora General de Renta Corporación y miembro del Consejo de Administración de NH Hotel Group (2015-2017).

Otros cargos actuales

Consejera independiente de Vocento y presidenta de su comisión de auditoría y cumplimiento y Administradora de Vehicle Testing Equipment y de 2005 KP Inversiones.



Nuestra Identidad
Gobierno Corporativo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

>> A CONTINUACIÓN SE INDICAN LAS RELACIONES ENTRE LOS ACCIONISTAS SIGNIFICATIVOS (O REPRESENTADOS EN EL CONSEJO) Y LOS CONSEJEROS (O SUS REPRESENTANTES): (A.6)

Accionista significativo o representado en el consejo vinculado	Consejero o representante, vinculado	Descripción relación / cargo
Fundación Bancaria "la Caixa" (CriteriaCaixa)	Alejandro García-Bragado	Miembro del Consejo de Saba Infraestructuras, S.A.
Mutua Madrileña	Ignacio Garralda	Presidente y Consejero Delegado de Mutua Madrileña
Fundación Caja Canarias[1]	Natalia Aznárez	Directora de la Fundación CajaCanarias

[1] Considerar el pacto de accionistas descrito en el apartado "La propiedad – Accionistas significativos – Pactos parasociales" (A.7).

A continuación se presenta el detalle de cargos ocupados por consejeros en sociedades del grupo y otras cotizadas:

>> CARGOS DE LOS CONSEJEROS EN OTRAS SOCIEDADES DEL GRUPO (C.1.10)

Nombre o denominación social del consejero	Denominación social de la entidad cotizada	Cargo
Tomás Muniesa	VidaCaixa	Vicepresidente
Gonzalo Gortázar	VidaCaixa	Presidente
Gonzalo Gortázar	Banco BPI	Consejero

>> CARGOS DE LOS CONSEJEROS EN OTRAS SOCIEDADES COTIZADAS (C.1.11)

Nombre o denominación social del consejero	Denominación social de la entidad cotizada	Cargo
Ignacio Garralda	Endesa, S.A.	Consejero
Jordi Gual	Erste Group Bank, AG.	Consejero[2]
Jordi Gual	Telefónica, S.A.	Consejero
Amparo Moraleda	Vodafone Group PLC	Consejero
Amparo Moraleda	Solvay, S.A.	Consejero
Amparo Moraleda	Airbus Group, S.E.	Consejero
Cristina Garmendia	Mediaset España Comunicación, S.A.	Consejero
Cristina Garmendia	Compañía de Distribución Integral Logista Holdings,	Consejero
Koro Usarraga	Vocento, S.A.	Consejero

[2] Respecto al cargo ostentado por el Sr. Jordi Gual en Erste Group Bank, AG su nomenclatura es Miembro del Consejo de Vigilancia. No obstante, en el Anexo Estadístico del IAGC por limitaciones del formulario electrónico, está indicado como consejero.

La información sobre consejeros y cargos ostentados en consejos de otras sociedades cotizadas se refiere al cierre del ejercicio.

La sociedad ha establecido reglas sobre el número máximo de consejos de sociedades de los que puedan formar parte sus consejeros, según se establece en el artículo 32.4 del Reglamento del Consejo de Administración, los consejeros de CaixaBank deberán observar las limitaciones en cuanto a la pertenencia a Consejos de Administración que establezca la normativa vigente de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito. (C.1.12)



Nuestra Identidad
Gobierno Corporativo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Diversidad Consejo de Administración (C.1.5 + C.1.6 + C.1.7)

Con el fin de procurar contar en todo momento con un adecuado equilibrio en la composición del Consejo, promoviendo la diversidad de género, edad y procedencia, así como de formación, conocimientos y experiencias profesionales que contribuya a opiniones diversas e independientes y un proceso de toma de decisiones sólido y maduro, CaixaBank cuenta con una Política de Selección, Diversidad y Evaluación de la idoneidad de consejeros (así como de los miembros del Alta Dirección y otros titulares de funciones clave) que ha sido actualizada y aprobada por el Consejo de Administración, a raíz de las modificaciones de las recomendaciones del Código de Buen Gobierno, en especial respecto al incremento de altas directivas.

La supervisión del cumplimiento de dicha Política corresponde, tal y como prevé el artículo 15 del Reglamento del Consejo, a la Comisión de Nombramientos que deberá, entre otras funciones, analizar y proponer los perfiles de los candidatos para proveer los puestos del Consejo, considerando la diversidad como un vector esencial del proceso de selección e idoneidad, particularmente, la diversidad de género.

En el marco de la Política, y en pro de la diversidad se establecen las siguientes medidas:

- Ponderación, en los procedimientos de selección y reelección de consejeros, del objetivo de garantizar en todo momento una composición del órgano de gobierno apropiada y diversa, favoreciendo especialmente la diversidad de género, así como, entre otras, la de conocimientos, formación y experiencia profesional, edad, y origen geográfico en la composición del Consejo, velando para que exista un equilibrio adecuado y facilitando la selección de candidatos del sexo menos representado. A estos efectos, los informes de evaluación de idoneidad del candidato incluirán una valoración sobre la forma en la que el candidato contribuye a garantizar una composición del Consejo de Administración diversa y apropiada.
- Evaluación anual de la composición y competencias del Consejo que tiene en cuenta los aspectos de diversidad indicados con anterioridad y, en particular, el porcentaje de miembros del Consejo del sexo menos representado, estableciéndose actuaciones en caso de desviación.
- Elaboración y actualización de una matriz de competencias, cuyos resultados pueden servir para identificar necesidades futuras de formación o ámbitos de refuerzo en futuros nombramientos.

La Política de Selección del Consejo de CaixaBank y, especialmente, su apartado 6.1 relativo a los elementos fundamentales de la política de diversidad en el Consejo de Administración así como el Protocolo de Procedimientos de evaluación de la idoneidad y nombramientos de consejeros y miembros de la alta dirección y otros titulares de funciones clave en CaixaBank establecen la obligación de que la Comisión de Nombramientos evalúe anualmente la idoneidad colectiva del Consejo de Administración.

La adecuada diversidad en la composición del Consejo se tiene en cuenta a lo largo de todo el proceso de selección y evaluación de la idoneidad en CaixaBank valorándose, en particular, la diversidad de género y la de formación y experiencia profesional, edad y origen geográfico.

Tras la celebración de la Junta General Ordinaria de Accionistas el 22 de mayo de 2020, el porcentaje de consejeras se situó en el 40% del total de miembros del Consejo. Dicho porcentaje se encontraba por encima del objetivo fijado por la Comisión de Nombramientos en 2019, conforme al cual en 2020 el número de consejeras debía representar, al menos, el 30% del total de miembros del Consejo de Administración, de acuerdo con la recomendación 14 del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas en la redacción vigente en aquel momento.

A estos efectos, se ha de tener presente la reforma del citado Código en junio de 2020 y, en particular, la actual recomendación 15 en virtud de la cual se considera que el porcentaje de consejeras no debe ser en ningún momento inferior al 30% del total de miembros del Consejo de Administración y que, antes de que finalice 2022, el número de consejeras ha de suponer, al menos, el 40% de los miembros del consejo de administración.

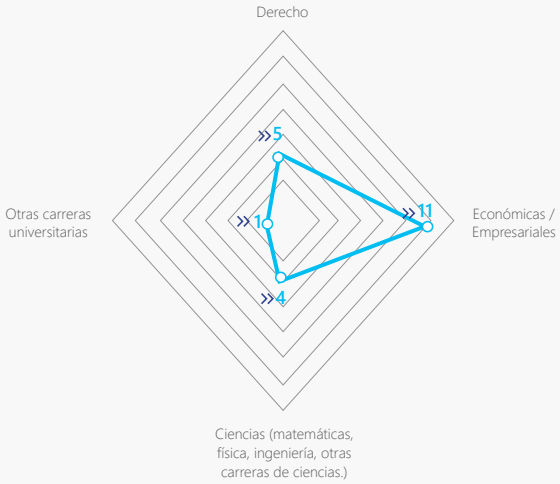
El porcentaje de mujeres en el Consejo de Administración representaba el 40% del total de sus miembros tras la celebración de la Junta General de Accionistas en mayo de 2020. Tal porcentaje se mantendrá en 2021 en la futura composición una vez sea efectiva la Fusión.

En consecuencia, se puede decir que los aspectos de diversidad se han tenido en cuenta a la hora de elevar a aprobación de la Junta General Extraordinaria de Accionistas de diciembre de 2020 las propuestas de nombramientos de nuevos consejeros para que el porcentaje de consejeras se pudiera mantener en el 40% del total de miembros del Consejo de Administración.

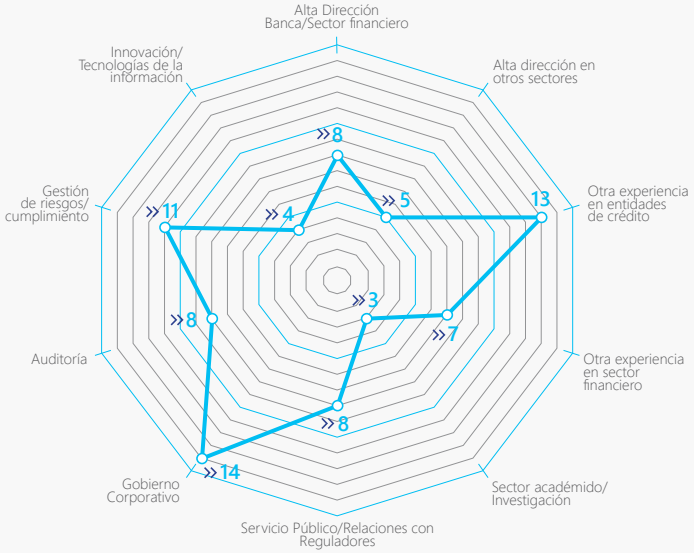
En la evaluación anual del cumplimiento de la mencionada Política, el Consejo ha considerado que durante el ejercicio 2020 ha contado con una estructura, tamaño y composición adecuados y con una composición satisfactoria, equilibrada y complementaria de capacidades y diversidad así como de conocimientos y experiencias entre sus miembros, tanto en el sector financiero como en otros ámbitos relevantes para garantizar el buen gobierno de una entidad de crédito. La conclusión de idoneidad en los términos de composición del Consejo, que recoge la reevaluación individual de idoneidad de cada consejero por la Comisión de Nombramientos, es igualmente extensible a la diversidad de género, edad y procedencia.

Nuestra Identidad
Gobierno Corporativo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

>> DISTRIBUCIÓN FORMACIÓN MIEMBROS DE CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



>> DISTRIBUCIÓN EXPERIENCIA MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



Formación Consejo de Administración (C.1.5 + C.1.6 + C.1.7.)

En línea con las mejores prácticas de buen gobierno, y en aras a profundizar en el conocimiento de la evolución del sector, en el 2020 se ha celebrado una sesión de formación en materia de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo dirigida a todos los miembros del Consejo de Administración.

Por otro lado, la Comisión de Riesgos ha incluido, dentro del orden del día de sus sesiones ordinarias, 13 exposiciones monográficas en las que se han tratado en detalle riesgos relevantes como el riesgo reputacional, el riesgo de Compliance, el riesgo de fiabilidad de la información financiera, el riesgo de tipo de interés estructural de balance, el riesgo legal, el riesgo de mercado, el riesgo operacional o la ciberseguridad, entre otros.

La Comisión de Auditoría y Control también ha incluido exposiciones monográficas dentro del orden del día de sus sesiones cubriendo materias propias de auditoría interna, supervisión y control.

Además, las mencionadas Comisiones han realizado dos sesiones monográficas conjuntas para tratar aspectos destacados en materia de solvencia.

Nuestra Identidad
Gobierno Corporativo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Durante los últimos ejercicios se ha incrementado progresivamente la diversidad de género del Consejo, alcanzando e incluso superando el objetivo fijado por la Comisión de Nombramientos de alcanzar un número de consejeras que represente, al menos, un 30% del total de miembros del Consejo (C.1.4):

	Número de consejeras				% sobre el total de consejeros de cada categoría			
(C.1.4)	Ejercicio 2020	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017	Ejercicio 2020	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017
Ejecutivas	-	-	-	-	0,00	0,00	0,00	0,00
Dominicales	2	2	2	2	28,57	25,00	25,00	28,57
Independientes	4	4	3	3	66,67	57,14	33,33	33,33
Otras Externas	-	-	-	-	-	0,00	0,00	0,00
TOTAL	**6**	**6**	**5**	**5**	**42,86**	**37,50**	**27,78**	**27,78**

43%
MUJERES EN EL CONSEJO
[OBJETIVO: >30%]

50%
MUJERES EN LA COMISIÓN EJECUTIVA

33,3%
MUJERES EN LA COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS

60%
MUJERES EN LA COMISIÓN DE RIESGOS

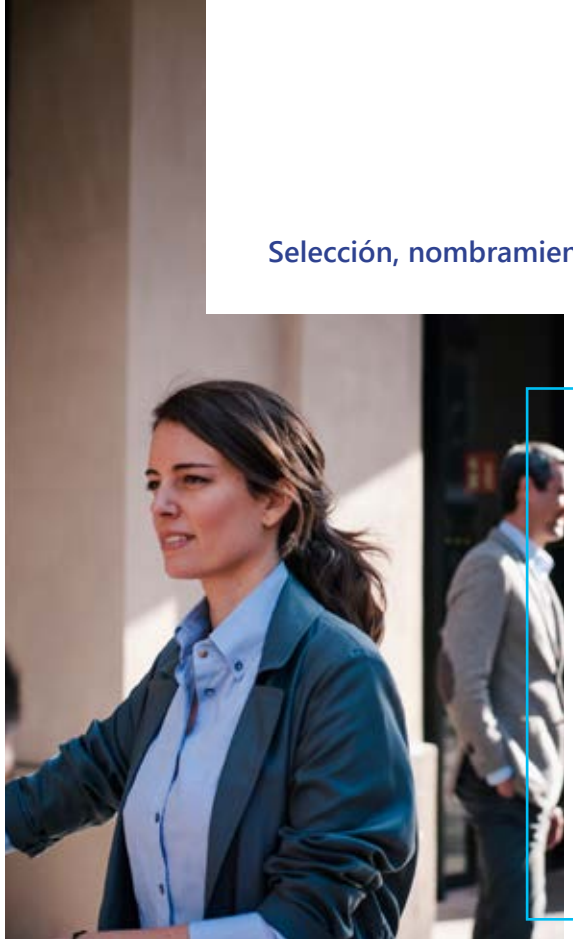
66,7%
MUJERES EN LA COMISIÓN DE RETRIBUCIONES

50%
MUJERES EN LA COMISIÓN INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

50%
MUJERES EN LA COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CONTROL

Por todo ello, se puede decir que el Consejo de CaixaBank se encuentra en la franja alta del IBEX 35, en cuanto a la presencia de mujeres, de acuerdo con la información pública disponible sobre la composición de los Consejos de Administración de las entidades del IBEX 35, al cierre del ejercicio 2020 (cuya media se sitúa en el 30,11 %)[1].

[1] Media de presencia de mujeres en el Consejo del IBEX35, calculado de acuerdo con la información pública disponible en las páginas webs de las entidades.



Selección, nombramiento, reelección, evaluación y cese de los miembros del Consejo

Principios de proporción entre las categorías de miembros del Consejo de Administración (C.1.16)

01 Los consejeros externos (no ejecutivos) deberán representar mayoría sobre los consejeros ejecutivos y que estos serán el mínimo necesario.

02 Dentro de los consejeros externos se integrarán los titulares (o sus representantes) de participaciones significativas estables en el capital o aquellos accionistas que hayan sido propuestos como consejeros aunque su participación accionarial no fuera significativa (consejeros dominicales) y profesionales de reconocido prestigio que puedan desempeñar sus funciones sin verse condicionados por relaciones con la Sociedad o su Grupo, sus directivos o sus accionistas significativos (consejeros independientes).

03 Dentro de los consejeros externos, la relación entre dominicales e independientes deberá reflejar la proporción existente entre el capital de la Sociedad representado por dominicales y el resto del capital y que los consejeros independientes representarán, al menos, 1/3 del total de consejeros (siempre que se cuente con un accionista, o varios actuando concertadamente, que controlen más del 30% el capital social).

04 Ningún accionista podrá estar representado en el Consejo por un número de consejeros dominicales superior al 40% del total de miembros del Consejo, sin perjuicio del derecho de representación proporcional legalmente establecido.

Selección y nombramiento (C.1.16)

La Política de Selección, Diversidad y Evaluación de la idoneidad de consejeros (así como de los miembros del Alta Dirección y otros titulares de funciones clave) recoge los principales aspectos y compromisos de la Sociedad en materia de nombramiento y selección de consejeros, cuyo fin es proveer candidatos que aseguren la capacidad efectiva del Consejo para tomar decisiones de forma independiente en interés de la Sociedad.

En este contexto, las propuestas de nombramiento de consejeros que someta el Consejo a la consideración de la JGA y los acuerdos de nombramiento que adopte el propio Consejo en virtud de las facultades legalmente atribuidas deben estar precedidas de la correspondiente propuesta de la Comisión de Nombramientos, cuando se trate de consejeros independientes y de un informe en el caso de los restantes consejeros. Las propuestas de nombramientos o de reelección de consejeros van acompañadas de un informe justificativo del Consejo en el que se valore la competencia, experiencia y méritos del candidato propuesto.

Los candidatos, de acuerdo con lo legalmente establecido, deberán reunir los requisitos de idoneidad para el ejercicio de su cargo y, en particular, deberán poseer reconocida honorabilidad comercial y profesional, tener conocimientos y experiencia adecuados para comprender las actividades y los principales riesgos de la Sociedad, y estar en disposición de ejercer un buen gobierno. Asimismo, se tienen en cuenta las condiciones que la normativa vigente establece en relación con la composición del Consejo de Administración en su conjunto. En particular, la composición del Consejo de Administración en su conjunto debe reunir conocimientos, competencias y experiencia suficientes en el gobierno de entidades de crédito para comprender adecuadamente las actividades de la Sociedad, incluidos sus principales riesgos, así como para asegurar la capacidad efectiva del Consejo de Administración para tomar decisiones de forma independiente y autónoma en interés de la Sociedad.

Nuestra Identidad
Gobierno Corporativo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

La Comisión de Nombramientos, con la asistencia de Secretaría General y del Consejo, teniendo en cuenta el equilibrio de conocimientos, experiencia, capacidad y diversidad necesarios y existentes en el Consejo de Administración elabora y mantiene actualizada una matriz de competencias que se aprueba por el Consejo de Administración.

En su caso, los resultados de la aplicación de la matriz pueden servir para identificar necesidades futuras de formación o áreas a reforzar en futuros nombramientos.

La Política de Selección se complementa con un Protocolo de Idoneidad que establece los procedimientos para llevar a cabo la selección y evaluación continua de los miembros del Consejo, entre otros colectivos, incluyendo las circunstancias sobrevenidas que puedan afectar a su idoneidad para el ejercicio del cargo.

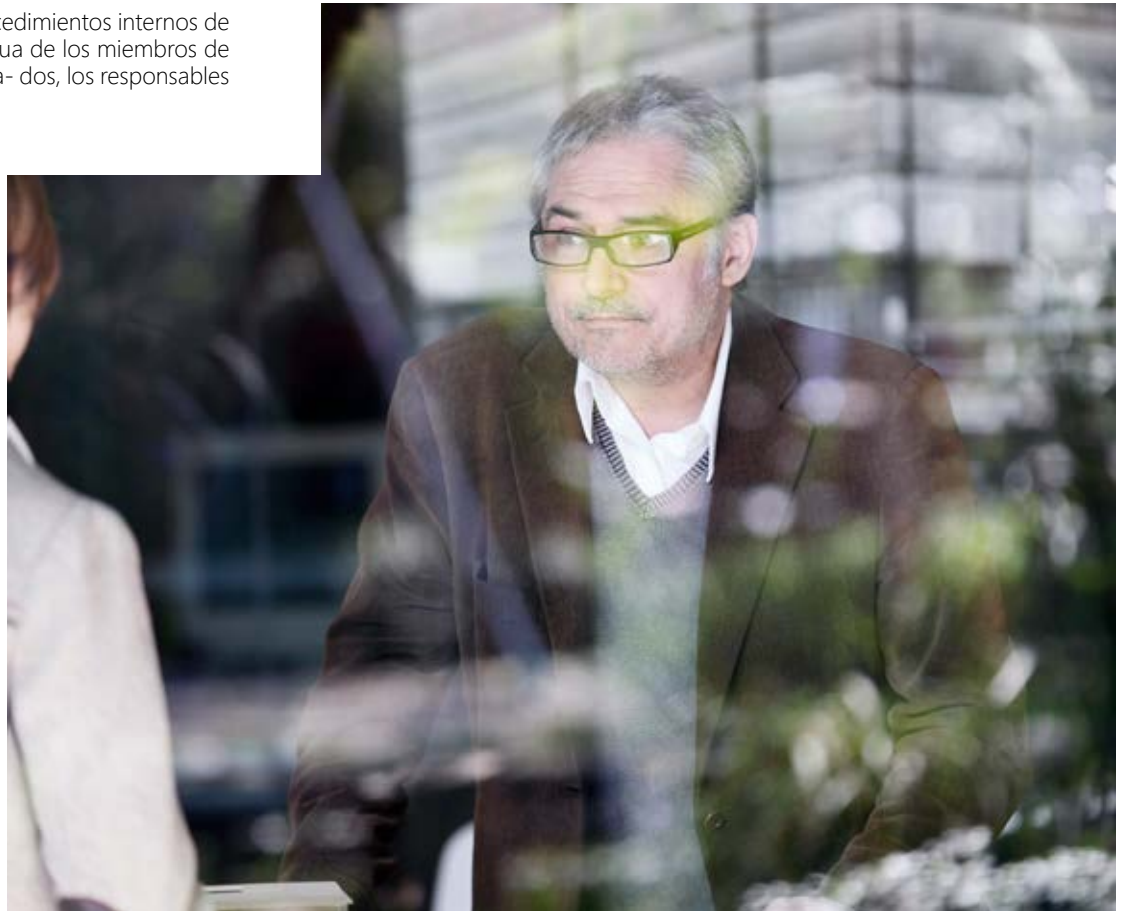
En el Protocolo de Idoneidad se establecen las unidades y procedimientos internos de la Sociedad para llevar a cabo la selección y evaluación continua de los miembros de su Consejo de Administración, los directores generales y asimila- dos, los responsables de las funciones de control interno y otros puestos clave de CaixaBank, tal como estos se definen en la legislación aplicable. De acuerdo con el "Protocolo de Idoneidad", es al Consejo de Administración en pleno a quien corresponde evaluar la idoneidad para el ejercicio del cargo de consejero, que lo hace en base a la propuesta de informe que elabora la Comisión de Nombramientos.

Todo este proceso está sometido a lo dispuesto en la normativa interna sobre nombramiento de consejeros y a la regulación aplicable de Sociedades de Capital y de entidades de crédito que está sometido a la evaluación de idoneidad del Banco Central Europeo y culmina con la aceptación del cargo tras el visto bueno de la autoridad bancaria al nombramiento propuesto que se aprobará por la Junta General.

Reelección y duración del cargo (C.1.16 + C 1.2.36)

Los consejeros ejercen su cargo durante el plazo previsto por los Estatutos Sociales (4 años) mientras la JGA no acuerde su separación ni renuncien a su cargo, y pueden ser reelegidos, una o varias veces por periodos de igual duración. No obstante, los consejeros independientes no permanecen como tales durante un período continuado superior a 12 años.

Los designados por cooptación ejercen su cargo hasta la fecha de la siguiente reunión de la JGA o hasta que transcurra el término legal para la celebración de la misma que deba resolver sobre la aprobación de las cuentas del ejercicio anterior. Si la vacante se produjese una vez convocada la JGA y antes de su celebración, el nombramiento del consejero por cooptación por el Consejo para cubrir dicha vacante tiene efectos hasta la celebración de la siguiente JGA.



Nuestra Identidad
Gobierno Corporativo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Cese del cargo (C.1.19+ C.1.36)

Los consejeros cesan en el cargo cuando haya transcurrido el período para el que fueron nombrados, cuando lo decida la JGA y cuando renuncien. Cuando un consejero cese en su cargo antes del término de su mandato debe explicar las razones en una carta que remite a todos los miembros del Consejo.

Los consejeros deberán poner su cargo a disposición del Consejo, formalizando la dimisión, si éste lo considera conveniente, en los siguientes supuestos (artículo 21.2 del Reglamento del Consejo de Administración):

- Cuando cesen en los puestos, cargos o funciones a los que estuviere asociado su nombramiento como consejero;
- Cuando se vean incursos en alguno de los supuestos de incompatibilidad o prohibición legalmente previstos o dejen de reunir los requisitos de idoneidad exigidos;
- Cuando resulten procesados por un hecho presuntamente delictivo o sean objeto de un expediente disciplinario por falta grave o muy grave instruido por las autoridades supervisoras;
- Cuando su permanencia en el Consejo pueda poner en riesgo los intereses de la Sociedad o cuando desaparezcan las razones por las que fueron nombrados.[1]
- Cuando se produjeran cambios significativos en su situación profesional o en las condiciones en virtud de las cuales hubiera sido nombrado consejero.
- Cuando por hechos imputables al consejero su permanencia en el Consejo cause un daño grave al patrimonio o reputación sociales a juicio de éste.

En el caso de que una persona física representante de una persona jurídica consejero incurriera en alguno de los supuestos previstos anteriormente, el representante persona física deberá poner su cargo a disposición de la persona jurídica que lo hubiere nombrado. Si esta decidiera mantener al representante para el ejercicio del cargo de consejero, el consejero persona jurídica deberá poner su cargo de consejero a disposición del Consejo.

Todo ello, sin perjuicio de lo dispuesto en el Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, sobre los requisitos de honorabilidad que deben cumplir los consejeros y de las consecuencias de la pérdida sobrevenida de ésta y demás normativa o guías aplicables por la naturaleza de la entidad.



[1] En el caso de los consejeros dominicales, cuando el accionista a quien representen transmita íntegramente su participación accionarial o hasta un nivel que exija la reducción del número de consejeros dominicales. su participación accionarial.

Nuestra Identidad
Gobierno Corporativo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

En la actualidad se tramitan las Diligencias Previas 67/2018 en el Juzgado Central de Instrucción nº 5. Se investiga una operación de permuta acordada con CriteriaCaixa el 3/12/15, la OPA sobre BPI y determinadas cuestiones contables. El proceso se sigue frente a CaixaBank y determinados consejeros.

El Consejo de Administración ha sido informado del presente procedimiento desde su inicio y de todos los aspectos significativos de su desarrollo hasta este momento. El Consejo, que seguirá el devenir del proceso, estima que no hay impacto en la idoneidad de los consejeros afectados y que no es necesaria actuación alguna. (C.1.37)

Nombre o denominación social del consejero	Causa Penal	Observaciones
Gonzalo Gortázar	Diligencias Previas 67/2018	-
Alejandro Garcia-Bragado	Diligencias Previas 67/2018	-

Otras limitaciones al cargo de consejero

No existen requisitos específicos, distintos de los relativos a los consejeros, para ser nombrado Presidente del Consejo. (C.1.21)

Ni en los Estatutos Sociales ni en el Reglamento del Consejo se establece límite de edad para ser consejero. (C.1.22)

Ni en los Estatutos Sociales ni en el Reglamento del Consejo se establece un mandato limitado ni otros requisitos más estrictos adicionales a los previstos legalmente para ser consejeros independientes. (C.1.23)

Nuestra Identidad
Gobierno Corporativo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

FUNCIONAMIENTO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN (C.1.25 Y C.1.26)

NÚMERO REUNIONES DEL CONSEJO	16
NÚMERO DE REUNIONES DEL CONSEJO SIN LA ASISTENCIA DEL PRESIDENTE	0
NÚMERO DE REUNIONES DEL CONSEJERO COORDINADOR SIN LA ASISTENCIA DE CONSEJEROS EJECUTIVOS	1
NÚMERO DE REUNIONES DE COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CONTROL	20
NÚMERO DE REUNIONES DE COMISIÓN DE INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL	4
NÚMERO DE REUNIONES DE COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS	13
NÚMERO DE REUNIONES DE COMISIÓN DE RETRIBUCIONES	5
NÚMERO DE REUNIONES DE COMISIÓN DE RIESGOS	14
NÚMERO DE REUNIONES DE COMISIÓN EJECUTIVA	20
NÚMERO DE REUNIONES CON LA ASISTENCIA PRESENCIAL DE AL MENOS EL 80% DE LOS CONSEJEROS	16
% DE ASISTENCIA PRESENCIAL SOBRE EL TOTAL DE VOTOS DURANTE EL EJERCICIO	100%
NÚMERO DE REUNIONES CON LA ASISTENCIA PRESENCIAL, O REPRESENTACIONES REALIZADAS CON INSTRUCCIONES ESPECÍFICAS, DE TODOS LOS CONSEJEROS	16
% DE VOTOS EMITIDOS CON ASISTENCIA PRESENCIAL Y REPRESENTACIONES REALIZADAS CON INSTRUCCIONES ESPECÍFICAS, SOBRE EL TOTAL DE VOTOS DURANTE EL EJERCICIO	100%

Nuestra Identidad
Gobierno Corporativo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Reglamento del consejo (C.1.15)

A raíz de la reforma parcial del Código de Buen Gobierno (CBG) de junio de 2020 y de conformidad con la Circular CNMV 1/2020, por la que se modifican los modelos de IAGC y de IARC, en cuya disposición transitoria se establece, en relación con las Recomendaciones del CBG modificadas en junio, la adaptación de los textos corporativos y/o políticas afectados para poder darlas por cumplidas en el IAGC del ejercicio 2020, el Consejo de Administración de CaixaBank, en su sesión del 17 de diciembre de 2020, acordó modificar algunos artículos del Reglamento del Consejo (artículo 4 (Funciones del Consejo de Administración), apartado 5 del artículo 5 (Composición cualitativa), artículo 13 (composición de la Comisión Ejecutiva), artículo 14 (composición y competencias de la Comisión de Auditoría y Control), artículo 14.2 (composición de la Comisión de Riesgos) y se incorporó una precisión técnica en el artículo 14.2.c), artículo 15.2 (competencias de la Comisión de Nombramientos), artículo 15.2 (se completan las funciones de la Comisión de Retribuciones), apartado 7 del artículo 16 (Reuniones del Consejo de Administración), apartado 4 del artículo 21 (Cese de los consejeros), en el artículo 31.1 se elimina la expresión "hechos relevantes", apartado 2 del artículo 31 (Uso de información no-pública), y finalmente el apartado 5 del artículo 32 (Deberes de información del consejero"), a los efectos, esencialmente, de **adaptarlo a los nuevos textos de las Recomendaciones del CBG modificadas en junio de 2020,** para poder seguir declarando su cumplimiento en el IAGC correspondiente al ejercicio 2020 (y en línea asimismo con la Guía Técnica 1/2016 de la CNMV, que hace hincapié en la legítima expectativa de que las sociedades y sus consejeros tengan las recomendaciones del CBG en consideración en todas las actuaciones relevantes en el ámbito de gobierno de la sociedad, de forma que evalúen en cada caso concreto si el criterio más adecuado a utilizar debe seguir o no en su integridad las recomendaciones del CBG que sean de aplicación), además de **incorporar algunas modificaciones puntuales derivadas principalmente del texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital ("LSC")** en su redacción dada por la Ley 11/2018.

Las modificaciones del Reglamento del Consejo se comunican a la CNMV y son elevadas a público e inscritas en el Registro Mercantil, tras lo cual el texto refundido se publica en la web de la CNMV.

Información (C.1.35)

Existe un procedimiento para que los Consejeros puedan contar con la información necesaria para preparar las reuniones de los órganos de administración con tiempo suficiente. En general la documentación para la aprobación del Consejo, especialmente aquella que por su extensión no pueda ser asimilada durante la sesión se remite a los miembros del Consejo con antelación a las sesiones.

Asimismo, amparándose en lo establecido en el artículo 22 del Reglamento del Consejo, el consejero podrá solicitar información sobre cualquier aspecto de la Sociedad y del Grupo, y examinar sus libros, registros, documentos y demás documentación. Las peticiones se dirigirán a los consejeros ejecutivos quienes dirigirán las cuestiones a los interlocutores adecuados y deberán advertir al consejero, en su caso, del deber de confidencialidad.

Delegación del voto (C.1.24)

El Reglamento del Consejo establece que los consejeros deberán asistir personalmente a las reuniones del Consejo. No obstante, cuando no puedan hacerlo personalmente, procurarán otorgar su representación por escrito y con carácter especial para cada sesión a otro miembro del Consejo incluyendo las oportunas instrucciones.

Los consejeros no ejecutivos solo podrán hacerlo en otro consejero no ejecutivo. En el caso de los consejeros independientes, únicamente podrán otorgar su representación a favor de otro consejero independiente.

No obstante lo anterior, y para que el representante pueda atenerse al resultado del debate en el Consejo, es habitual, que las representaciones cuando se dan, siempre de acuerdo con los condicionamientos legales, no se produzcan con instrucciones específicas. Esta situación tiene lugar de forma coherente con lo establecido en la Ley sobre las facultades del Presidente del Consejo, al que se atribuye entre otras la de estimular el debate y la participación activa de los consejeros, salvaguardando su libre toma de posición.



Nuestra Identidad
Gobierno Corporativo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Toma de decisión

No se exigen mayorías reforzadas, distintas de las legales, en algún tipo de decisión. (C.1.20)

La Sociedad no ha celebrado acuerdos significativos que entren en vigor, sean modificados o concluyan en caso de cambio de control de la Sociedad a raíz de una oferta pública de adquisición, y sus efectos. (C.1.38)

La figura del consejero coordinador, nombrado de entre los consejeros independientes, se introdujo en 2017. Durante el ejercicio 2020, el consejero coordinador ha mantenido 1 reunión con consejeros externos (independientes y dominicales) sin las asistencias del Presidente y del Consejo Delegado, y de la que se ha dado cuenta en el Consejo, en cuya reunión se ha debatido las propuestas de mejora. (C.1.25)

Relación con el mercado (C.1.30)

En cuanto a las relaciones con los sujetos que intervienen en los mercados, la Sociedad actúa bajo los principios de la transparencia y no discriminación y según lo dispuesto en el Reglamento del Consejo de Administración que establece que se informará al público de forma inmediata sobre toda información privilegiada a través de las comunicaciones a la CNMV y de la página web corporativa. Por lo que respecta a la relación con analistas y bancos de inversión, el Departamento de Relación con Inversores coordina la relación de la Sociedad con analistas, accionistas e inversores institucionales gestionando sus peticiones de información con el fin de asegurar a todos un trato equitativo y objetivo.

En este sentido y de acuerdo con la Recomendación 4 del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas, el Consejo de Administración, aprobó la Política de Comunicación y Contactos con Accionistas, Inversores Institucionales y Asesores de Voto, disponible en la web corporativa de la Sociedad.

En el marco de dicha Política y a raíz de las competencias atribuidas al Consejero Coordinador nombrado en 2017, le corresponde mantener contactos, cuando resulte apropiado, con inversores y accionistas para conocer sus puntos de vista a efectos de formarse una opinión sobre sus preocupaciones, en particular, en relación con el gobierno corporativo de la Sociedad.

Asimismo, entre las competencias atribuidas legalmente al pleno del Consejo de Administración, se encuentra específicamente la supervisión del proceso de divulgación de información y las comunicaciones relativas a la Sociedad, correspondiéndole, por tanto, la gestión y supervisión al más alto nivel de la información suministrada a los accionistas, a los inversores institucionales y a los mercados en general. En este sentido, el Consejo de Administración, a través de los órganos y departamentos correspondientes, procura tutelar, proteger y facilitar el ejercicio de los derechos de los accionistas, de los inversores institucionales y de los mercados en general en el marco de la defensa del interés social, de conformidad con los siguientes principios:

- Transparencia;
- Igualdad de trato y no discriminación;
- Acceso inmediato y comunicación permanente;
- Vanguardia en el uso de las nuevas tecnologías; y

Respeto a las normas y recomendaciones, los anteriores principios son de aplicación a la información facilitada y a las comunicaciones de la Sociedad con los accionistas, inversores institucionales y a las relaciones con los mercados y con las demás partes interesadas, tales como, entre otras, entidades financieras intermediarias, gestoras y depositarias de las acciones de la Sociedad, analistas financieros, organismos de regulación y supervisión, asesores de voto (proxy advisors), agencias de información y agencias de calificación crediticia (rating).

En particular, la Sociedad tiene presente de manera especial las reglas sobre tratamiento de la información privilegiada y de otra que puede considerar relevante que se recogen tanto la normativa aplicable como en las normas de la Sociedad respecto a las relaciones con los accionistas y comunicación con los mercados de valores contenidas en el Código Ético y Principios de Actuación de CaixaBank, en el Reglamento Interno de Conducta de CaixaBank, S.A. en el ámbito del mercado de valores y en el Reglamento del Consejo de Administración de la Sociedad (también disponibles en la web corporativa de la Sociedad).

Nuestra Identidad
Gobierno Corporativo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020



Evaluación del Consejo (C.1.17 + C.1.18)

El Consejo realiza anualmente su evaluación y la de sus comisiones según se prevé en el artículo 16 del Reglamento del Consejo de Administración.

En el ejercicio 2020, el Consejo de Administración ha realizado la autoevaluación de su funcionamiento de manera interna por considerar más acertado descartar para el ejercicio 2020 la asistencia de un asesor externo en la autoevaluación del Consejo, dada la situación extraordinaria a raíz de la pandemia del COVID 19 y el proceso de renovación parcial del Consejo una vez se haga efectiva la fusión de CaixaBank con Bankia, resultando así más aconsejable y razonable posponer la colaboración externa al próximo ejercicio de autoevaluación.

Consiguientemente, el ejercicio de autoevaluación ha seguido el mismo procedimiento que el año anterior contando con la asistencia de Secretaría General y del Consejo para su desarrollo. A estos efectos, se ha utilizado como base del ejercicio los cuestionarios de autoevaluación de 2019, introduciendo algunos cambios puntuales. En particular, se ha incluido un cuestionario específico para los miembros de la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital.

En los mencionados cuestionarios se evalúa:

- El funcionamiento del Consejo (preparación, dinámica y cultura; la valoración de las herramientas de trabajo; y valoración del proceso de autoevaluación del Consejo);
- La composición y funcionamiento de las comisiones;
- El desempeño del Presidente, del Consejero Delegado, del Consejero Independiente Coordinador y del Secretario; y
- La evaluación individual de cada consejero.

Igualmente, a los miembros de cada comisión se les envía un formulario detallado de autoevaluación del funcionamiento de la comisión respectiva.

Los resultados y las conclusiones alcanzadas, incluidas las recomendaciones, se recogen en el documento de análisis de la evaluación del desempeño del Consejo de CaixaBank y sus Comisiones correspondiente al ejercicio 2020 que fue aprobado por el Consejo. Con carácter general y en base a las respuestas recibidas de los consejeros al ejercicio de autoevaluación y de los informes de actividad elaborados por cada una de las comisiones, se concluye una evaluación favorable de la calidad y eficiencia del funcionamiento del Consejo y sus comisiones durante el ejercicio 2020.

Durante el ejercicio 2020, la Comisión de Nombramientos ha realizado el seguimiento de las acciones de mejora organizativas identificadas en el ejercicio anterior, principalmente vinculadas al desarrollo organizativo para dotar de mayor eficiencia y calidad al funcionamiento del Consejo. En particular, se ha mejorado la funcionalidad de las herramientas informáticas existentes al servicio del Consejo y de sus miembros, así como se han implementado nuevos sistemas de trabajo que han servido para garantizar la operatividad de las reuniones del Consejo celebradas de forma telemática con adecuadas garantías y seguridad jurídica. Asimismo, se han implantado mejoras en cuanto a aspectos organizativos diversos desde la reestructuración de ciertas Comisiones hasta la optimización de la agenda, en cuanto a temas a tratar y al tiempo asignado así como la calidad y amplitud de la información recibida por los Consejeros. Respecto a la recomendación dirigida a profundizar los conocimientos del Consejo, se han realizado sesiones monográficas tanto en el ámbito del Consejo como de sus Comisiones.

Nuestra Identidad
Gobierno Corporativo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Las comisiones del Consejo (C.2.1)

En el marco de su función de auto-organización, el Consejo cuenta con distintas comisiones especializadas por razón de la materia, con facultades de supervisión y asesoramiento, así como con una Comisión Ejecutiva. No existen reglamentos específicos de las comisiones del Consejo, rigiéndose en base a lo establecido en la ley, los Estatutos Sociales y el Reglamento del Consejo, cuyas modificaciones durante el ejercicio se indican en el apartado "La Administración – El Consejo de Administración – Funcionamiento del Consejo de Administración – Reglamento del Consejo". En lo no previsto especialmente para la Comisión Ejecutiva, se aplicarán las normas de funcionamiento establecidas para el propio funcionamiento del Consejo por el Reglamento del Consejo.

Las comisiones de Consejo, en cumplimiento de lo previsto en el Reglamento del Consejo y en la normativa aplicable, elaboran un informe anual de sus actividades que recoge la evaluación sobre su funcionamiento durante el ejercicio. Los informes anuales de actividades de las Comisiones de Nombramientos, de Retribuciones y la de Auditoría y Control están disponibles en la web corporativa de la Sociedad. (C.2.3)

>> NÚMERO DE CONSEJERAS QUE INTEGRAN LAS COMISIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN AL CIERRE DE LOS ÚLTIMOS CUATRO EJERCICIOS (C.2.2)

	Ejercicio 2020		Ejercicio 2019		Ejercicio 2018		Ejercicio 2017	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Comisión de Auditoría y Control	2	50	1	33,33	1	25	1	33,33
Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital	2	50	2	40	0	0	0	0
Comisión de Nombramientos	1	33,33	1	33,33	1	33,33	2	66,67
Comisión de Retribuciones	2	66,67	2	66,67	1	33,33	2	66,67
Comisión de Riesgos	3	60	2	66,67	2	40	1	25
Comisión Ejecutiva	3	50	2	33,33	2	25	2	25



Nuestra Identidad
Gobierno Corporativo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

>> COMISIÓN EJECUTIVA

La Comisión Ejecutiva, su organización y cometidos están regulados básicamente en el artículo 39 de los Estatutos Sociales y en el artículo 13 del Reglamento del Consejo.

NÚMERO DE MIEMBROS

La Comisión está compuesta por seis miembros, dos consejeros dominicales (Jordi Gual y Tomás Muniesa), 1 consejero ejecutivo (Gonzalo Gortázar) y 3 consejeras independientes (Verónica Fisas, Amparo Moraleda y Koro Usarraga). De conformidad con el artículo 13 del Reglamento del Consejo de Administración, son Presidente y Secretario de la Comisión Ejecutiva quienes, a su vez, lo sean del Consejo de Administración

NÚMERO DE MIEMBROS INDEPENDIENTES

(+% SOBRE EL TOTAL)

% de consejeros ejecutivos	16,67
% de consejeros dominicales	33,33
% de consejeros independientes	50,00
% de consejeros otros externos	0,00

NÚMERO DE SESIONES (C.1.25)

Durante el ejercicio 2020 la Comisión celebró veinte sesiones de las cuales 1 sesión se ha celebrado con presencia física de sus miembros; 5 sesiones se han celebrado combinando la presencialidad física y la asistencia por mediante conexión remota y en tiempo real y 14 sesiones se han celebrado exclusivamente a través de medios telemáticos, mediante conexión por medios audiovisuales que aseguran el reconocimiento de los concurrentes y la interactividad e intercomunicación en tiempo real y, por tanto, la unidad de acto, de acuerdo con lo previsto en el artículo 36.4 de los Estatutos Sociales y en el artículo 16.4 del Reglamento del Consejo de Administración y, en atención a la situación de riesgo para la salud derivada de la COVID-19, así como a las medidas vigentes y recomendaciones adoptadas por las distintas autoridades sanitarias que han afectado a la celebración de las sesiones de la Comisión mediante presencia física de sus miembros.

ASISTENCIA MEDIA A LAS SESIONES

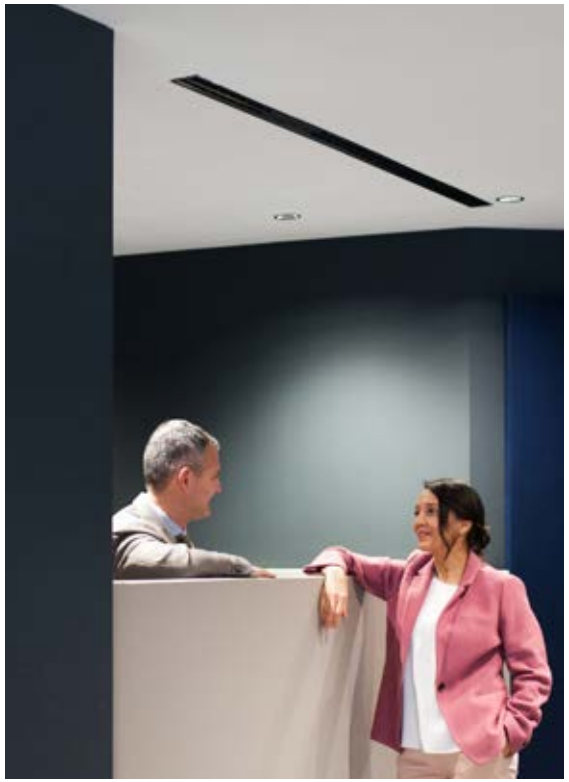
La asistencia de sus miembros, presentes o representados, a las reuniones de la Comisión durante el ejercicio 2020 ha sido la siguiente:

Nº reuniones en 2020	20
Jordi Gual	20/20[1]
Tomás Muniesa	20/20
Gonzalo Gortázar	20/20
Verónica Fisas	20/20
Amparo Moraleda	20/20
Xavier Vives[2]	08/08
Koro Usarraga[3]	12/12

[1] La primera cifra se refiere al número de reuniones a las que ha asistido el consejero y la segunda al número de sesiones celebradas en el año 2020 desde que el consejero lo es o hasta que ha dejado de ser miembro de la Comisión.

[2] El Sr. Vives ha formado parte de la Comisión Ejecutiva hasta el 22 de mayo de 2020, fecha en la que caducó su nombramiento como consejero de CaixaBank.

[3] La Sra. Usarraga ha formado parte de la Comisión Ejecutiva a partir del 22 de mayo de 2020, fecha en la que fue nombrada miembro de esta Comisión.



Composición

Comisión Ejecutiva

Nombre	Cargo	Categoría
Jordi Gual	Presidente	Dominical
Tomás Muniesa	Vocal	Dominical
Gonzalo Gortázar	Vocal	Ejecutivo
Verónica Fisas	Vocal	Independiente
Amparo Moraleda	Vocal	Independiente
Koro Usarraga	Vocal	Independiente

La composición de esta comisión, de la que forman parte el Presidente y el Consejero Delegado, debe contar con al menos dos consejeros no ejecutivos, uno de ellos al menos independiente. La designación de sus miembros requiere el voto favorable de al menos dos tercios de los miembros del Consejo.

Nuestra Identidad
Gobierno Corporativo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Funcionamiento

La Comisión Ejecutiva tiene delegadas todas las competencias y facultades legal y estatutariamente delegables. A efectos internos, tiene las limitaciones establecidas en el artículo 4 del Reglamento del Consejo. La designación permanente de facultades del Consejo en la misma requiere el voto favorable de al menos dos tercios de los miembros del Consejo. (C.1.9)

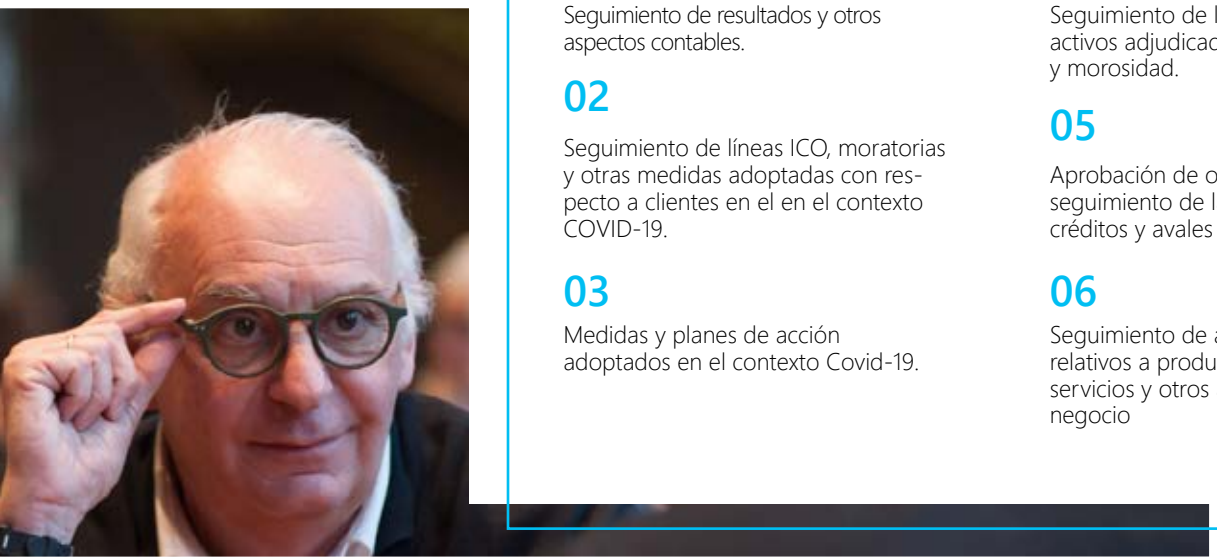
La Comisión se reúne cuantas veces sea convocada por su Presidente o quien deba sustituirle a falta de este, y se entiende válidamente constituida cuando concurren a sus reuniones la mayoría de sus miembros. Sus acuerdos se adoptan por mayoría de los miembros concurrentes y son válidos y vinculantes sin necesidad de ratificación posterior por el pleno del Consejo, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 4.5 del Reglamento del Consejo.

La Comisión Ejecutiva informa al Consejo de los principales asuntos tratados y de las decisiones sobre los mismos.

No hay en la regulación societaria una previsión expresa sobre un informe de actividades de la Comisión. No obstante, en diciembre de 2020, la Comisión Ejecutiva aprobó su informe anual de actividades, así como la evaluación de su funcionamiento del correspondiente ejercicio.

Actuaciones durante el ejercicio

La Comisión ha tratado, a lo largo del ejercicio 2020, una serie de materias de forma recurrente y otras con carácter puntual, a los efectos de tomar los acuerdos pertinentes o bien con efectos informativos, dándose por enterada en este último caso. Seguidamente, se presenta un resumen de los principales asuntos tratados:



01
Seguimiento de resultados y otros aspectos contables.

02
Seguimiento de líneas ICO, moratorias y otras medidas adoptadas con respecto a clientes en el en el contexto COVID-19.

03
Medidas y planes de acción adoptados en el contexto Covid-19.

04
Seguimiento de la situación de activos adjudicados, saldos dudosos y morosidad.

05
Aprobación de operaciones y seguimiento de la actividad de créditos y avales

06
Seguimiento de aspectos relativos a productos y servicios y otros aspectos de negocio

07
Seguimiento de índices y otros aspectos relacionados con la calidad y la reputación.

08
Seguimiento de sociedades filiales, participadas y sucursales.

09
Cambios organizativos y medidas de reestructuración.

10
Situación económica y de los mercados.

Nuestra Identidad
Gobierno Corporativo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

>> COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS

La Comisión de Nombramientos, su organización y cometidos están regulados básicamente en los artículos 40 de los Estatutos Sociales y 15 del Reglamento del Consejo de Administración y en la normativa aplicable.

NÚMERO DE MIEMBROS

La Comisión está compuesta por tres consejeros no ejecutivos. Dos de sus miembros (John S. Reed y Eduardo Javier Sanchiz) tienen la consideración de consejeros independientes. El 22 de mayo de 2020, el Consejo acordó reorganizar la composición de las comisiones, a cuyos efectos nombró como nuevo vocal de la Comisión de Nombramientos a Eduardo Javier Sanchiz en sustitución de Xavier Vives cuyo mandato como consejero caducó en dicha fecha.

NÚMERO DE MIEMBROS INDEPENDIENTES

(+% SOBRE EL TOTAL)

% de consejeros ejecutivos	0,00
% de consejeros dominicales	33,33
% de consejeros independientes	66,67
% de consejeros otros externos	0,00

NÚMERO DE SESIONES (C.1.25)

En 2020 la Comisión se ha reunido en 13 sesiones.

ASISTENCIA MEDIA A LAS SESIONES

La asistencia de sus miembros, presentes o representados, a las reuniones de la Comisión durante el ejercicio 2020 ha sido la siguiente:

Nº reuniones en 2020	13
John Reed	13 / 13
Maria Teresa Bassons	13/ 13
Xavier Vives	5 / 5 [1]
Eduardo Javier Sanchiz	8 / 8 [2]

[1] Xavier Vives fue miembro de la Comisión hasta el 22 de mayo de 2020

[2] Eduardo J. Sanchiz es miembro de la Comisión desde el 22 de mayo de 2020

Composición

Comisión de Nombramientos

Nombre	Cargo	Categoría
John S. Reed	Presidente	Independiente
Maria Teresa Bassons	Vocal	Dominical
Eduardo Javier Sanchiz	Vocal	Independiente

La Comisión de Nombramientos está formada por consejeros que no ejecutivos, en el número que determine el Consejo, con un mínimo de 3 y un máximo de 5 miembros, siendo consejeros independientes la mayoría. Los miembros de la Comisión de Nombramientos son nombrados por el Consejo a propuesta de la Comisión de Auditoría y Control y el Presidente de la Comisión será nombrado, de entre los Consejeros independientes que formen parte de la Comisión.

Funcionamiento

La Comisión de Nombramientos regula su propio funcionamiento, elige a su Presidente y su Secretario. En caso de no designación específica de éste, actuará como tal el Secretario del Consejo o cualquiera de los Vicesecretarios del Consejo.

Se reúne siempre que resulte conveniente para el desarrollo de sus funciones y es convocada por el Presidente de la Comisión, bien a iniciativa propia, o bien a requerimiento de 2 miembros de la Comisión, y deberá hacerlo siempre que el Consejo o su Presidente soliciten la emisión de un informe o la adopción de una propuesta.

La Comisión queda válidamente constituida cuando concurren la mayoría de sus miembros y los acuerdos se adoptan por mayoría de miembros concurrentes.

Entre sus funciones están:

- Evaluar y proponer al Consejo la evaluación de las competencias, conocimientos y experiencia necesarios de los miembros del Consejo y del personal clave.
- Elevar al Consejo las propuestas de nombramiento de consejeros independientes para su designación por cooptación o para su sometimiento a la decisión de la JGA, así como las propuestas para la reelección o separación de consejeros.
- Informar el nombramiento y, en su caso, cese del consejero coordinador, del Secretario y de los Vicesecretarios del Consejo para su sometimiento a la aprobación del Consejo.

Nuestra Identidad
Gobierno Corporativo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

> Informar las propuestas de nombramiento o separación de los altos directivos pudiendo proceder a efectuar dichas propuestas directamente cuando se trate de altos directivos que por sus funciones bien de control, bien de apoyo al Consejo o sus Comisiones, considere la Comisión que debe tomar dicha iniciativa. Proponer las condiciones básicas en los contratos de los altos directivos, ajenas a la retribución e informarlas cuando se hubieren establecido.

> Examinar y organizar, bajo la coordinación del consejero coordinador, y en colaboración con el Presidente del Consejo, la sucesión del Presidente, así como examinar y organizar, en colaboración con el Presidente, la del primer ejecutivo de la Sociedad y, en su caso, formular propuestas al Consejo para que dicha sucesión se produzca de forma ordenada y planificada.

> Informar al Consejo sobre las cuestiones de diversidad de género, velando por que los procedimientos de selección de sus miembros favorezcan la diversidad de experiencias, conocimientos, y faciliten la selección de consejeras, y establecer un objetivo de representación para el sexo menos representado en el Consejo así como elaborar las orientaciones sobre cómo debe alcanzarse dicho objetivo.

> Evaluar, al menos anualmente, la estructura, tamaño, composición y actuación del Consejo y de sus comisiones, su Presidente, Consejero Delegado y Secretario, haciendo recomendaciones al mismo sobre posibles cambios, actuando bajo la dirección del consejero coordinador, en su caso, en relación con la evaluación del Presidente. Evaluar la composición del Comité de Dirección, así como sus tablas de reemplazo para la previsión de las transiciones.

> Revisar periódicamente la política del Consejo en materia de selección y nombramiento de los miembros de la alta dirección y formularle recomendaciones.

> Supervisar la actuación de la Sociedad en relación con los temas de responsabilidad social corporativa y elevar al Consejo las propuestas que considere oportunas en esta materia.

La Comisión elabora un informe anual sobre su funcionamiento destacando las incidencias surgidas, si las hubiese, en relación con las funciones que le son propias, que servirá como base entre otros, en su caso, de la evaluación del Consejo. Además, cuando la Comisión en cuestión lo considere oportuno, incluirá en dicho informe propuestas de mejora.

Actuaciones durante el ejercicio

Dentro de sus competencias, la Comisión ha debatido, examinado, tomado acuerdos o emitido informes sobre materias referentes al tamaño y composición del Consejo, a la evaluación de idoneidad, nombramientos de miembros del Consejo y de sus comisiones y del personal clave de la Sociedad, la verificación del carácter de los consejeros, diversidad de género, la Política de selección de consejeros y la de los miembros de la alta dirección y otros puestos clave, cuestiones de diversidad y sostenibilidad y la documentación de Gobierno Corporativo a presentar referente al ejercicio 2020.

Durante el ejercicio 2020, la Comisión ha supervisado y controlado el buen funcionamiento del sistema de gobierno corporativo de la Sociedad. Para finalizar sus actividades en el ejercicio, la Comisión se ha centrado en la autoevaluación del Consejo (individual y colectiva); en la evaluación de la estructura, tamaño y composición del Consejo; en la evaluación del funcionamiento del Consejo y de sus Comisiones; en la valoración de la cuestión relativa a la diversidad de género así como el análisis del seguimiento de las recomendaciones del Código de Buen Gobierno Corporativo de las Sociedades Cotizadas y en el análisis de una propuesta de plan de formación de consejeros.

>> COMISIÓN DE RIESGOS

La Comisión de Riesgos, su organización y cometidos están regulados básicamente en los Artículos 40 de los Estatutos y 14 del Reglamento del Consejo de Administración.

NÚMERO DE MIEMBROS

La Comisión está formada por cinco (5) consejeros, siendo todos ellos no ejecutivos, Eduardo Javier Sanchiz, Verónica Fisas y Koro Usarraga tiene el carácter de consejeros independientes, y la Fundación CajaCanarias representada por Natalia Aznárez y Tomás Muniesa el carácter de consejeros dominicales.

NÚMERO DE MIEMBROS INDEPENDIENTES

(+% SOBRE EL TOTAL)

% de consejeros ejecutivos	0,00
% de consejeros dominicales	40,00
% de consejeros independientes	60,00
% de consejeros otros externos	0,00

NÚMERO DE SESIONES (C.1.25)

Durante el ejercicio 2020, la Comisión se ha reunido en 14 ocasiones, de las cuales 2 se han celebrado de manera conjunta con la Comisión de Auditoría y Control y 1 ha sido sesión extraordinaria.

ASISTENCIA MEDIA A LAS SESIONES

La asistencia de sus miembros, presentes o representados, a las reuniones de la Comisión durante el ejercicio 2020 ha sido la siguiente:

Nº reuniones en 2020	14
Eduardo Javier Sanchiz	14/14
Fundación CajaCanarias, representada por Natalia Aznárez	14/14
Verónica Fisas	8/8[1]
Tomás Muniesa	8/8[2]
Koro Usarraga	14/14

[1] Verónica Fisas se incorporó como miembro de la Comisión el 22 de mayo de 2020

[2] Tomás Muniesa se incorporó como miembro de la Comisión el 22 de mayo de 20200

Composición

Comisión de Riesgos

Nombre	Cargo	Categoría
Eduardo Javier Sanchiz	Presidente	Independiente
Fundación CajaCanarias	Vocal	Dominical
Verónica Fisas	Vocal	Independiente
Tomás Muniesa	Vocal	Dominical
Koro Usarraga	Vocal	Independiente

La Comisión de Riesgos está compuesta exclusivamente por consejeros no ejecutivos y que poseen los oportunos conocimientos, capacidad y experiencia para entender plenamente y controlar la estrategia de riesgo y la propensión al riesgo de la Sociedad, en el número que determine el Consejo, con un mínimo de 3 y un máximo de seis 6 miembros, siendo la mayoría de ellos consejeros independientes.

Funcionamiento

Se reúne siempre que resulte conveniente para el desarrollo de sus funciones y es convocada por el Presidente de la Comisión, bien a iniciativa propia, o bien a requerimiento de 2 miembros de la Comisión, y deberá hacerlo siempre que el Consejo o su Presidente soliciten la emisión de un informe o la adopción de una propuesta.

La Comisión queda válidamente constituida cuando concurren la mayoría de sus miembros y los acuerdos se adoptan por mayoría de miembros concurrentes.

Para el adecuado ejercicio de sus funciones, la Sociedad garantiza que la Comisión de Riesgos pueda acceder sin dificultades a la información sobre la situación de riesgo de la Sociedad y si fuese necesario al asesoramiento externo especializado, inclusive de los auditores externos y organismos reguladores. La Comisión de Riesgos podrá solicitar la asistencia a las sesiones de las personas que, dentro de la organización, tengan cometidos relacionados con sus funciones, y contar con los asesoramientos que fueren necesarios para formar criterio sobre las cuestiones de su competencia.

A través de su Presidente, las Comisión da cuenta al Consejo de su actividad y del trabajo realizado, en las reuniones previstas al efecto, o en la inmediata posterior cuando el Presidente lo considere necesario.

Nuestra Identidad
Gobierno Corporativo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Entre sus funciones están:

- Asesorar al Consejo sobre la propensión global al riesgo, actual y futura, de la Sociedad y su estrategia en este ámbito, informando sobre el marco de apetito al riesgo, asistiendo en la vigilancia de la aplicación de esa estrategia, velando para que las actuaciones del Grupo resulten consistentes con el nivel de tolerancia del riesgo previamente decidido y efectuando el seguimiento del grado de adecuación de los riesgos asumidos al perfil establecido.
- Proponer al Consejo la política de riesgos del Grupo.
- Vigilar que la política de precios de los activos y los pasivos ofrecidos a los clientes tenga plenamente en cuenta el modelo empresarial y la estrategia de riesgo de la Sociedad.
- Determinar junto con el Consejo, la naturaleza, la cantidad, el formato y la frecuencia de la información sobre riesgos que deba recibir el Consejo y fijar la que la Comisión ha de recibir.
- Revisar regularmente exposiciones con los clientes principales, sectores económicos de actividad, áreas geográficas y tipos de riesgo.
- Examinar los procesos de información y control de riesgos así como los sistemas de información e indicadores.
- Valorar el riesgo de cumplimiento normativo en su ámbito de actuación y decisión, entendido como la gestión del riesgo de sanciones legales o normativas, pérdida financiera, material o reputacional que la Sociedad pueda tener como resultado del incumplimiento de leyes, normas, estándares de regulación y códigos de conducta, detectando cualquier riesgo de incumplimiento y, llevando a cabo su seguimiento y el examen de posibles deficiencias.
- Informar sobre los nuevos productos y servicios o de cambios significativos en los existentes.
- Colaborar con la Comisión de Retribuciones para el establecimiento de políticas y prácticas de remuneración racionales.
- Examinar si la política de incentivos prevista en los sistemas de remuneración tiene en consideración el riesgo, el capital, la liquidez y la probabilidad y la oportunidad de los beneficios, entre otras.
- Asistir al Consejo de Administración estableciendo canales eficaces de información, velando por que se asignen recursos adecuados para la gestión de riesgos y en la aprobación y revisión periódica de las estrategias y políticas de asunción, gestión, supervisión y reducción de los riesgos.
- Cualesquiera otras que le sean atribuidas en virtud de la Ley, los Estatutos Sociales, el Reglamento del Consejo y demás normativa aplicable a la Sociedad.

No hay en la regulación societaria una previsión expresa sobre un informe de actividades de la Comisión. No obstante, en diciembre de 2020, la Comisión aprobó su informe anual de actividades, así como la evaluación de su funcionamiento del correspondiente ejercicio.

Actuaciones durante el ejercicio

Debido a la singularidad del ejercicio 2020 el cual ha venido marcado por la pandemia internacional ocasionada por la COVID-19, la Comisión ha sido informada de forma periódica del seguimiento y actuaciones extraordinarias en relación con la COVID-19.

Asimismo, durante el ejercicio 2020 la Comisión ha debatido, examinado, tomado acuerdos o emitido informes sobre materias de su competencia referidas a los Procesos Estratégicos de Riesgos (Risk Assessment y Catálogo de Riesgos) así como el Mapa de Apetito al Riesgo (RAF), al Recovery Plan, a la Política de Riesgos del Grupo, al Cuadro de mando de riesgos, a Procesos de autoevaluación de capital y de liquidez (ICAAP – ILAAP), al Seguimiento de Cumplimiento Normativo y al Comité Global de Riesgo, entre otras.



Nuestra Identidad
Gobierno Corporativo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

>> COMISIÓN DE RETRIBUCIONES

La Comisión de Retribuciones, su organización y cometidos están regulados básicamente en los artículos 40 de los Estatutos Sociales y 15 del Reglamento del Consejo y en la normativa aplicable.

NÚMERO DE MIEMBROS

La Comisión está compuesta por tres miembros, dos de ellos (Amparo Moraleda y Cristina Garmendia) tienen la consideración de consejeras independientes. En este sentido, el 22 de mayo de 2020, el Consejo de Administración acordó reorganizar la composición de las comisiones, designando a Cristina Garmendia como nuevo miembro de la Comisión de Retribuciones en sustitución de Verónica Fisas.

NÚMERO DE MIEMBROS INDEPENDIENTES

(+% SOBRE EL TOTAL)

% de consejeros ejecutivos	0,00
% de consejeros dominicales	33,33
% de consejeros independientes	66,67
% de consejeros otros externos	0,00

NÚMERO DE SESIONES (C.1.25)

En 2020 la Comisión se ha reunido en 5 ocasiones, habiendo adoptado también acuerdos por escrito y sin sesión. La asistencia de sus miembros, presentes o representados, a las reuniones de la Comisión durante el ejercicio 2020 ha sido la siguiente:

ASISTENCIA MEDIA A LAS SESIONES

La asistencia de sus miembros, durante el ejercicio ha sido la siguiente:

Nº reuniones en 2020	5
Amparo Moraleda	5 / 5
Alejandro García-Bragado	5 / 5
Verónica Fisas	3 / 3[1]
Cristina Garmendia	2 / 2[2]

[1] Verónica Fisas fue miembro de la Comisión hasta el 22 de mayo de 2020

[2] Cristina Garmendia es miembro de la Comisión desde el 22 de mayo de 2020

Composición

Comisión de Retribuciones

Nombre	Cargo	Categoría
Amparo Moraleda	Presidenta	Independiente
Alejandro García-Bragado	Vocal	Dominical
Cristina Garmendia	Vocal	Independiente

La Comisión de Retribuciones está formada por consejeros no ejecutivos, en el número que determine el Consejo, con un mínimo de 3 y un máximo de 5 miembros, siendo consejeros independientes la mayoría. El Presidente de la Comisión es nombrado, de entre los consejeros independientes que forman parte de la Comisión.

Funcionamiento

La Comisión de Retribuciones regula su propio funcionamiento, elige a su Presidente y su Secretario. En caso de no designación específica de éste, actuará como tal el Secretario del Consejo o cualquiera de los Vicesecretarios del Consejo.

Se reúne siempre que resulte conveniente para el desarrollo de sus funciones y es convocada por el Presidente de la Comisión, bien a iniciativa propia, o bien a requerimiento de 2 miembros de la Comisión, y deberá hacerlo siempre que el Consejo o su Presidente soliciten la emisión de un informe o la adopción de una propuesta.

La Comisión queda válidamente constituida cuando concurren la mayoría de sus miembros y los acuerdos se adoptan por mayoría de miembros concurrentes.

Entre sus funciones están:

- Preparar las decisiones relativas a las remuneraciones y, en particular, informar y proponer al Consejo la política de retribuciones, el sistema y la cuantía de las retribuciones anuales de los consejeros y Altos Directivos, así como la retribución de los consejeros ejecutivos y Altos Directivos y las condiciones de sus contratos, sin perjuicio de las competencias de la Comisión de Nombramientos en lo que se refiere a condiciones ajenas al aspecto retributivo.
- Velar por la observancia de la política de retribuciones de consejeros y Altos Directivos así como informar sobre las condiciones básicas establecidas en los contratos celebrados con estos y el cumplimiento de los mismos.
- Informar y preparar la política general de remuneraciones de la Sociedad y en especial las políticas que se refieren a las categorías de personal cuyas actividades profesionales incidan de manera significativa en el perfil de riesgo de la Sociedad, y a aquéllas que tienen por objetivo evitar o gestionar los conflictos de interés con los clientes.

Nuestra Identidad
Gobierno Corporativo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

> Analizar, formular y revisar periódicamente los programas de retribución ponderando su adecuación y sus rendimientos y velar por su observancia.

> Proponer al Consejo la aprobación de los informes o políticas de remuneraciones que este haya de someter a la Junta General de Accionistas, así como informar al Consejo sobre las propuestas que tengan relación con remuneración que en su caso este vaya a proponer a la Junta General.

> Considerar las sugerencias que le haga llegar el Presidente, los miembros del Consejo, los directivos o los accionistas de la Sociedad.

La Comisión elabora un informe anual sobre su funcionamiento destacando las incidencias surgidas, si las hubiese, en relación con las funciones que le son propias, que servirá como base entre otros, en su caso, de la evaluación del Consejo. Además, cuando la Comisión en cuestión lo considere oportuno, incluirá en dicho informe propuestas de mejora.



Actuaciones durante el ejercicio

Existen materias recurrentes que son analizadas por la Comisión, tales como las referidas a las Retribuciones anuales, Política salarial y sistemas de remuneración y Gobierno Corporativo. Asimismo, dentro de sus competencias ordinarias, la Comisión ha debatido, examinado, tomado acuerdos o emitido informes, entre otros, sobre:

01

La política de retribuciones, el sistema y la cuantía de las retribuciones anuales de los consejeros y altos directivos, así como la retribución individual del consejero ejecutivo y altos directivos.

02

Información y propuesta sobre condiciones básicas establecidas en los contratos de altos directivos.

04

Política General de Remuneraciones y la Política de Remuneración del Colectivo Identificado.

05

Análisis, formulación y revisión de programas de retribución.

06

Propuestas al Consejo de Informes o Políticas de remuneraciones a someter a la JGA.

Nuestra Identidad
Gobierno Corporativo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

>> COMISIÓN DE INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

NÚMERO DE MIEMBROS

La Comisión está formada por cuatro miembros. Con fecha 2 de abril de 2020, Marcelino Armenter dejó de ser miembro de la Comisión al renunciar a la condición de miembro del Consejo de Administración de CaixaBank.

NÚMERO DE MIEMBROS INDEPENDIENTES

(+% SOBRE EL TOTAL)

% de consejeros ejecutivos	25,00
% de consejeros dominicales	25,00
% de consejeros independientes	50,00
% de consejeros otros externos	0,00

NÚMERO DE SESIONES (C.1.25)

En el año 2020, se celebraron 4 sesiones.

ASISTENCIA MEDIA A LAS SESIONES

La asistencia de sus miembros, presentes o representados, a las reuniones de la Comisión durante el ejercicio ha sido la siguiente:

Nº reuniones en 2020	4
Jordi Gual	4/4
Gonzalo Gortázar	4/4
Cristina Garmendia	4/4
Amparo Moraleda	4/4
Marcelino Armenter*	1/1[1]

[1] Con fecha 2 de abril de 2020, Marcelino Armenter dejó de ser miembro de la Comisión.

Composición

Comisión De Innovación, Tecnología y Transformación Digital

Nombre	Cargo	Categoría
Jordi Gual	Presidente	Dominical
Gonzalo Gortázar	Vocal	Ejecutivo
Amparo Moraleda	Vocal	Independiente
Cristina Garmendia	Vocal	Independiente

La Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital estará compuesta por un mínimo de tres 3 y un máximo de 5 miembros. Formarán parte de ella, en todo caso, el Presidente del Consejo y el Consejero Delegado. El resto de miembros son nombrados por el Consejo, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, teniendo en cuenta en particular sus conocimientos y experiencia en el ámbito de competencias de la Comisión.

La presidencia de la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital es ostentada por el Presidente del Consejo.

Funcionamiento

Se reúne siempre que resulte conveniente para el desarrollo de sus funciones y es convocada por el Presidente de la Comisión, bien a iniciativa propia, o bien a requerimiento de 2 miembros de la Comisión, y deberá hacerlo siempre que el Consejo o su Presidente soliciten la emisión de un informe o la adopción de una propuesta.

La Comisión queda válidamente constituida cuando concurren la mayoría de sus miembros y los acuerdos se adoptan por mayoría de miembros concurrentes.

Entre sus funciones están:

- Asistir al Consejo en la identificación, seguimiento y análisis de nuevos entrantes, de nuevos modelos de negocio y de los avances y principales tendencias e iniciativas en el ámbito de la innovación tecnológica, estudiando los factores que favorecen el éxito de determinadas innovaciones y su capacidad de transformación.
- Asesorar al Consejo en la implementación del plan estratégico en los aspectos relacionados con la transformación digital y la innovación tecnológica, en particular, informando los planes y proyectos diseñados por CaixaBank en este ámbito y los nuevos modelos de negocio, productos, relación con los clientes, etc... que se desarrollen.
- Favorecer un marco de reflexión que facilite al Consejo la identificación de nuevas oportunidades de negocio derivadas de los desarrollos tecnológicos, así como de posibles amenazas.

Nuestra Identidad
Gobierno Corporativo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020



- Asistir al Consejo en el análisis del impacto de las innovaciones tecnológicas en la estructura del mercado, la prestación de servicios financieros y el comportamiento de la clientela. Entre otros elementos, la Comisión analizará el potencial disruptivo de las nuevas tecnologías, las posibles implicaciones regulatorias de su desarrollo, los efectos en términos de ciberseguridad y las cuestiones relacionadas con la protección de la privacidad y el uso de los datos.

- Promover la reflexión y el debate sobre las implicaciones éticas y sociales que puedan derivarse de la aplicación de las nuevas tecnologías en el negocio bancario y asegurador.

- Asistir a la Comisión de Riesgos, cuando ésta lo considere pertinente, en la supervisión de los riesgos tecnológicos y en los aspectos relativos a la ciberseguridad.

Actuaciones durante el ejercicio

Durante el ejercicio 2020, la Comisión ha dado cumplimiento a sus funciones a través, entre otras, de las siguientes actividades:

- Revisión y validación de la gestión de las nuevas necesidades tecnológicas que han surgido como consecuencia de la situación generada por la Covid-19 y la implementación del teletrabajo con carácter generalizado.

- Revisión de la identificación de nuevos riesgos en materia de ciberseguridad del Grupo y comprobación de la implementación del Plan Estratégico de Seguridad de la Información.

- Revisión del plan de integración tecnológica de Bankia tras la fusión.

- Seguimiento del grado de adopción implementación de diferentes planes y estudios de proyectos.

>> COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CONTROL

La Comisión de Auditoría y Control, su organización y cometidos están regulados básicamente en los artículos 40 de los Estatutos Sociales y 14 del Reglamento del Consejo de Administración y en la normativa aplicable.

NÚMERO DE MIEMBROS

La Comisión está compuesta por cuatro miembros, elegidos y designados teniendo en cuenta sus conocimientos, aptitudes y experiencia en materia de economía, contabilidad y/o auditoría y gestión de riesgos.

NÚMERO DE MIEMBROS INDEPENDIENTES

(+% SOBRE EL TOTAL)

% de consejeros ejecutivos	0,00
% de consejeros dominicales	25,00
% de consejeros independientes	75,00
% de consejeros otros externos	0,00

NÚMERO DE SESIONES (C.1.25)

Durante el ejercicio 2020 la Comisión se ha reunido en 20 ocasiones, de las cuales once han sido sesiones ordinarias, siete han sido sesiones extraordinarias y dos se han celebrado de manera conjunta con la Comisión de Riesgos, con el fin de facilitar el intercambio de información y la efectiva supervisión de todos los riesgos que afectan al Grupo. A ese respecto, en 2020 se han celebrado dos sesiones conjuntas.

ASISTENCIA MEDIA A LAS SESIONES

La asistencia de sus miembros, durante el ejercicio ha sido la siguiente:

Nº reuniones en 2020	20
Koro Usarraga	20/20
José Serna	20/20
Eduardo Javier Sanchiz	20/20
Cristina Garmendia	13/13[1]

[1] Se incorporó como miembro de la Comisión el 22 de mayo de 2020.

Composición

Comisión de Auditoría y Control

Nombre	Cargo	Categoría
Koro Usarraga	Presidenta	Independiente
Eduardo Javier Sanchiz	Vocal	Independiente
José Serna	Vocal	Dominical
Cristina Garmendia	Vocal	Independiente

La Comisión de Auditoría y Control está compuesta exclusivamente por consejeros no ejecutivos, en el número que determine el Consejo, entre un mínimo de 3 y un máximo de 7. La mayoría de los miembros de la Comisión de Auditoría y Control son independientes.

La Comisión designa de su seno un Presidente de entre los consejeros independientes. El Presidente debe ser sustituido cada 4 años, pudiendo ser reelegido una vez transcurrido el plazo de 1 año desde su cese. El Presidente de la Comisión actúa como su portavoz en las reuniones del Consejo y, en su caso, de la JGA de la Sociedad. Asimismo, designa un Secretario y podrá designar un Vicesecretario, actuando el del Consejo en el caso de no efectuar tales designaciones.

El Consejo procura que los miembros de la Comisión, y en especial su Presidente, tengan los conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o gestión de riesgos, y asimismo, en aquellos otros ámbitos que puedan resultar adecuados para el cumplimiento en su conjunto de sus funciones.

Funcionamiento

Se reúne siempre que resulte conveniente para el desarrollo de sus funciones y es convocada por el Presidente de la Comisión, bien a iniciativa propia, o bien a requerimiento de 2 miembros de la Comisión.

Para desarrollar sus funciones, la Comisión podrá acceder de modo adecuado, oportuno y suficiente a cualquier información o documentación de que disponga la Sociedad, pudiendo requerir: **(i)** la asistencia y colaboración de los miembros del equipo directivo o del personal de la Sociedad; **(ii)** la asistencia de los auditores de cuentas de la Sociedad para tratar aquellos puntos concretos de la agenda para los que sean citados; y **(iii)** el asesoramiento de expertos externos cuando lo juzgue necesario. La Comisión mantiene un canal de comunicación efectivo con sus interlocutores, que corresponderá normalmente al Presidente de la Comisión con la dirección de la Sociedad, en particular, la dirección financiera; el responsable de auditoría interna; y el auditor principal responsable de la auditoría de cuentas.

La Comisión queda válidamente constituida cuando concurren la mayoría de sus miembros y los acuerdos se adoptan por mayoría de miembros concurrentes.

Nuestra Identidad
Gobierno Corporativo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Entre sus funciones están:

- Informar a la JGA sobre las cuestiones que se planteen en materias que sean competencia de la Comisión y, en particular, sobre el resultado de la auditoría, explicando cómo esta ha contribuido a la integridad de la información financiera y la función que la Comisión ha desempeñado en este proceso.
- Supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera preceptiva, revisando las cuentas, el cumplimiento de los requisitos normativos en esta materia, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados.
- Velar para que el Consejo procure presentar las cuentas anuales a la JGA sin limitaciones ni salvedades en el informe de auditoría y que, en el supuesto excepcional en que existan salvedades, tanto el Presidente de la Comisión como los auditores expliquen con claridad a los accionistas el contenido y alcance de dichas limitaciones o salvedades.
- Informar, con carácter previo, al Consejo sobre la información financiera, y no financiera relacionada, que la Sociedad deba hacer pública periódicamente a los mercados y a sus órganos de supervisión.
- Supervisar la eficacia de los sistemas de control interno, así como discutir con el auditor de cuentas las debilidades significativas del sistema de control interno que en su caso se detecten en el desarrollo de la auditoría, todo ello sin quebrantar su independencia. A tales efectos, y en su caso, podrá presentar recomendaciones o propuestas al Consejo y el correspondiente plazo para su seguimiento.
- Supervisar la eficacia de la auditoría interna, establecer y supervisar un mecanismo que permita a los empleados de la Sociedad, o del grupo al que pertenece, comunicar de forma confidencial y, si se considera apropiado, anónima, las irregularidades de potencial trascendencia, especialmente financieras y contables, que adviertan en el seno de la Sociedad, recibiendo información periódica sobre su funcionamiento y pudiendo proponer las acciones oportunas para su mejora y la reducción del riesgo de irregularidades en el futuro.

La Comisión elabora un informe anual sobre su funcionamiento destacando las incidencias surgidas, si las hubiese, en relación con las funciones que le son propias, que servirá como base entre otros, en su caso, de la evaluación del Consejo. Además, cuando la Comisión en cuestión lo considere oportuno, incluirá en dicho informe propuestas de mejora.

Actuaciones durante el ejercicio

En el marco de las competencias de la Comisión, y dentro del Plan de Actividades elaborado en base anual, la Comisión ha debatido, examinado, tomado acuerdos o emitido informes sobre:

01 Información financiera y no financiera

02 Modificaciones estructurales y corporativas

03 Gestión y control de los riesgos (coordinadamente con la Comisión de Riesgos)

04 Cumplimiento normativo

05 Auditoría Interna

06 Relación con el auditor de cuentas

07 Independencia del auditor de cuentas

08 Evaluación de la actuación del auditor de cuentas

09 Operaciones vinculadas

10 Comunicaciones con los reguladores

Nuestra Identidad
Gobierno Corporativo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

A continuación se presenta un mayor detalle de las actividades relacionadas con determinados ámbitos de actuación de la Comisión:

a) Supervisión de la información financiera (C.1.28)

Entre las competencias atribuidas al pleno del Consejo se encuentra específicamente la supervisión del proceso de divulgación de información y las comunicaciones relativas a la Sociedad, correspondiéndole por tanto, la gestión y supervisión al más alto nivel de la información suministrada a los accionistas, a los inversores institucionales y a los mercados en general. En este sentido, el Consejo procura tutelar, proteger y facilitar el ejercicio de los derechos de los accionistas, de los inversores institucionales y de los mercados en general en el marco de la defensa del interés social.

La Comisión de Auditoría y Control, como comisión especializada del Consejo, se encarga de velar por la correcta elaboración de la información financiera, un ámbito en el que dedica especial atención, junto con el de la información no financiera. Sus funciones persiguen, entre otros, evitar la existencia de salvedades en los informes de auditoría externa.

En este marco, los directivos responsables de estos ámbitos han asistido como invitados a la práctica totalidad de las sesiones celebradas durante el ejercicio 2020, lo que ha permitido que la Comisión conozca adecuadamente el proceso de elaboración y presentación de la información financiera preceptiva relativa a la Sociedad y al Grupo, particularmente en los siguientes términos: **(i)** cumplimiento de los requisitos normativos; **(ii)** delimitación del perímetro de consolidación; y **(iii)** aplicación de los principios de contabilidad, en particular con respecto a los criterios de valoración y los juicios y estimaciones.

De manera ordinaria, la Comisión se reúne trimestralmente con el fin de revisar la información financiera preceptiva que haya de remitirse a las autoridades, así como la información que el Consejo ha de aprobar e incluir dentro de su documentación pública anual contando en estos casos, con la presencia del auditor interno y, si emite algún tipo de informe de revisión, del auditor de cuentas. Al menos una reunión anual con el auditor externo tendrá lugar sin la presencia del equipo directivo, de manera que puedan discutirse las cuestiones específicas que surjan de las revisiones realizadas.

Las cuentas anuales individuales y consolidadas que se presentan al Consejo para su formulación no están previamente certificadas. Sin perjuicio de ello, se hace constar que el en el proceso del Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF), los estados financieros a 31 de diciembre de 2020, que forman parte de las cuentas anuales, son objeto de certificación por del Director Ejecutivo de Intervención, Control de Gestión y Capital de la Sociedad. (C.1.27)

b) Seguimiento de la independencia del auditor externo

Con el objetivo de garantizar el cumplimiento de la normativa aplicable, particularmente en lo referente a la naturaleza de la Sociedad de Entidad de Interés Público, y la independencia de los trabajos de auditoría, la Sociedad dispone de una Política de Relación con el Auditor Externo (2018) que recoge, entre otros, los principios que deben regir la selección, contratación, nombramiento, reelección y cese del auditor de cuentas así como el marco de relaciones. Asimismo, y como mecanismo adicional para asegurar la independencia del auditor, se establece en los Estatutos que la Junta General no podrá revocar los auditores antes de que finalice el periodo para el que fueron nombrados, a no ser que medie justa causa. (C.1.30)

La Comisión de Auditoría y Control es la encargada de establecer las relaciones con el auditor de cuentas para recibir información sobre aquellas cuestiones que puedan poner en riesgo la independencia de este, y cualesquiera otras relacionadas con el proceso de desarrollo de la auditoría de cuentas. En todo caso, la Comisión deberá recibir anualmente de los auditores externos la declaración de su independencia en relación con el Grupo, así como la información de los servicios adicionales de cualquier clase prestados al Grupo por el auditor externo, o por las personas o entidades vinculadas a este. Posteriormente, la Comisión emitirá, con carácter previo a la emisión del informe de auditoría de cuentas, un informe en el que se expresará una opinión sobre la independencia del auditor de cuentas que contendrá una valoración de la prestación de los servicios distintos de la auditoría legal mencionados, individualmente considerados y en su conjunto, y en relación con el régimen de independencia o con la normativa reguladora de auditoría. (C.1.30)

NÚMERO DE EJERCICIOS ININTERRUMPIDOS
COMO AUDITOR DE CUENTAS PWC (C.1.34)

3	3
Individuales	Consolidados

% DE EJERCICIOS AUDITADOS POR PWC
SOBRE EL TOTAL DE EJERCICIOS AUDITADOS (C.134)

14%	14 %
Individuales	Consolidados

Nuestra Identidad
Gobierno Corporativo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

La firma de auditoría realiza otros trabajos para la Sociedad y/o su grupo distintos de los de auditoría:

(C.1.32)	CaixaBank	Sociedades dependientes	Total grupo
Importe de otros trabajos distintos de los de auditoría (m€)	547	573	1.120
% Importe de trabajos distintos de los de auditoría / Importe de trabajos de auditoría	30,00	25,00	27,00

En el marco de la Política de Relación con el Auditor Externo, y considerando las Guías Técnicas sobre Comisiones de Auditoría de Entidades de Interés Público de CNMV, anualmente se comunica a la Comisión de Auditoría y Control una evaluación anual de calidad e independencia del auditor de cuentas coordinada por la Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de gestión y Capital sobre el desarrollo del proceso de auditoría externa que incluye: **(i)** el cumplimiento de los requerimientos de independencia, objetividad, capacidad profesional y calidad; y **(ii)** la adecuación de los honorarios de auditoría al encargo. En base a la misma, la Comisión ha propuesto al Consejo, y este a la JGA, la reelección de PwC Auditores, S.L. como auditor de cuentas de la Sociedad y de su Grupo consolidado para el ejercicio 2021. (C.1.31)

El informe de auditoría de las cuentas anuales del ejercicio anterior no presenta reservas o salvedades. (C.1.33)

c) Seguimiento de las operaciones vinculadas (D.1)

Corresponde al Consejo la aprobación, previo informe de la Comisión de Auditoría y Control, de las operaciones que la Sociedad o sociedades del Grupo realicen con: **(i)** consejeros; **(ii)** accionistas titulares de una participación significativa (individual o concertada); o representados en el Consejo; o **(iii)** con personas a ellos vinculadas, a excepción de las operaciones que reúnan simultáneamente las siguientes características:

I) Basadas en contratos con condiciones estandarizadas y aplicados a un número elevado de clientes;

II) Realizados a tarifas establecidas con carácter general; y

III) Cuya cuantía no supere el 1% de los ingresos anuales de la Sociedad.

Por lo tanto, el Consejo de Administración o en su defecto los órganos o personas delegadas (por razones de urgencia debidamente justificadas y al amparo de la delegación conferida, debiendo la decisión, en estos casos, ser sometida a la posterior ratificación en el primer Consejo que se celebre tras su adopción) es quien aprueba las operaciones vinculadas previo informe favorable de la Comisión de Auditoría y Control. Los consejeros a los que afecte la aprobación de estas operaciones deberán abstenerse de intervenir en la deliberación y de votar el acuerdo sobre dichas operaciones.

La Sociedad no tiene conocimiento de cualquier tipo de relación (comercial, contractual o de índole familiar) entre los titulares de participaciones significativas. De entre estos, únicamente FBLC mantiene relaciones de naturaleza comercial o contractual con CaixaBank, dentro del giro y tráfico comercial ordinario y en condiciones de mercado. Los principios reguladores de esta relación, con el fin de evitar situaciones de conflictos de interés, se recogen en el Protocolo Interno de Relaciones entre FBLC, CriteriaCaixa y la Sociedad, modificado por última vez en febrero de 2018, y su objetivo es: **(i)** la gestión de las operaciones vinculadas; **(ii)** el establecimiento de mecanismos para evitar la aparición de conflictos de interés; **(iii)** el derecho de adquisición preferente sobre el Monte de Piedad; **(iv)** la colaboración en materia de RSC y **(v)** y la regulación del flujo de información para el cumplimiento de las obligaciones periódicas de información. El mencionado Protocolo está disponible en la web corporativa y su cumplimiento es objeto de supervisión con carácter anual por parte de la Comisión.

Sin perjuicio de lo anterior, el Protocolo Interno de Relaciones también fija los criterios generales para la realización de operaciones o la prestación de servicios en condiciones de mercado, así como identifica los servicios que las Sociedades del Grupo FBLC prestan y podrán prestar a las Sociedades del Grupo CaixaBank y los que las Sociedades del Grupo CaixaBank prestan o podrán prestar, a su vez, a las Sociedades del Grupo FBLC. El Protocolo establece los supuestos y condiciones de la aprobación de las operaciones que en general, tienen como órgano competente para su aprobación el Consejo de Administración. En determinados supuestos previstos en la Cláusula 3.4 del Protocolo, ciertas operaciones intragrupo, estarán sujeta a la aprobación previa del Consejo de Administración de CaixaBank, que deberá contar con un informe previo de la Comisión de Auditoría y lo mismo, respecto a los demás firmantes del Protocolo. (A.5+D.6)

Complementariamente a lo indicado en la Nota 41 de las cuentas anuales consolidadas adjuntas, las operaciones individualmente significativas realizadas con titulares de participaciones significativas de la Sociedad son las siguientes: (D.2)

Nombre o denominación social del accionista significativo	Nombre o denominación social de la sociedad o entidad del grupo	Naturaleza de la relación	Tipo de operación	Importe (miles de euros)
CriteriaCaixa	CaixaBank	Societaria	Dividendos y otros beneficios distribuidos	167.477

Nuestra Identidad
Gobierno Corporativo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

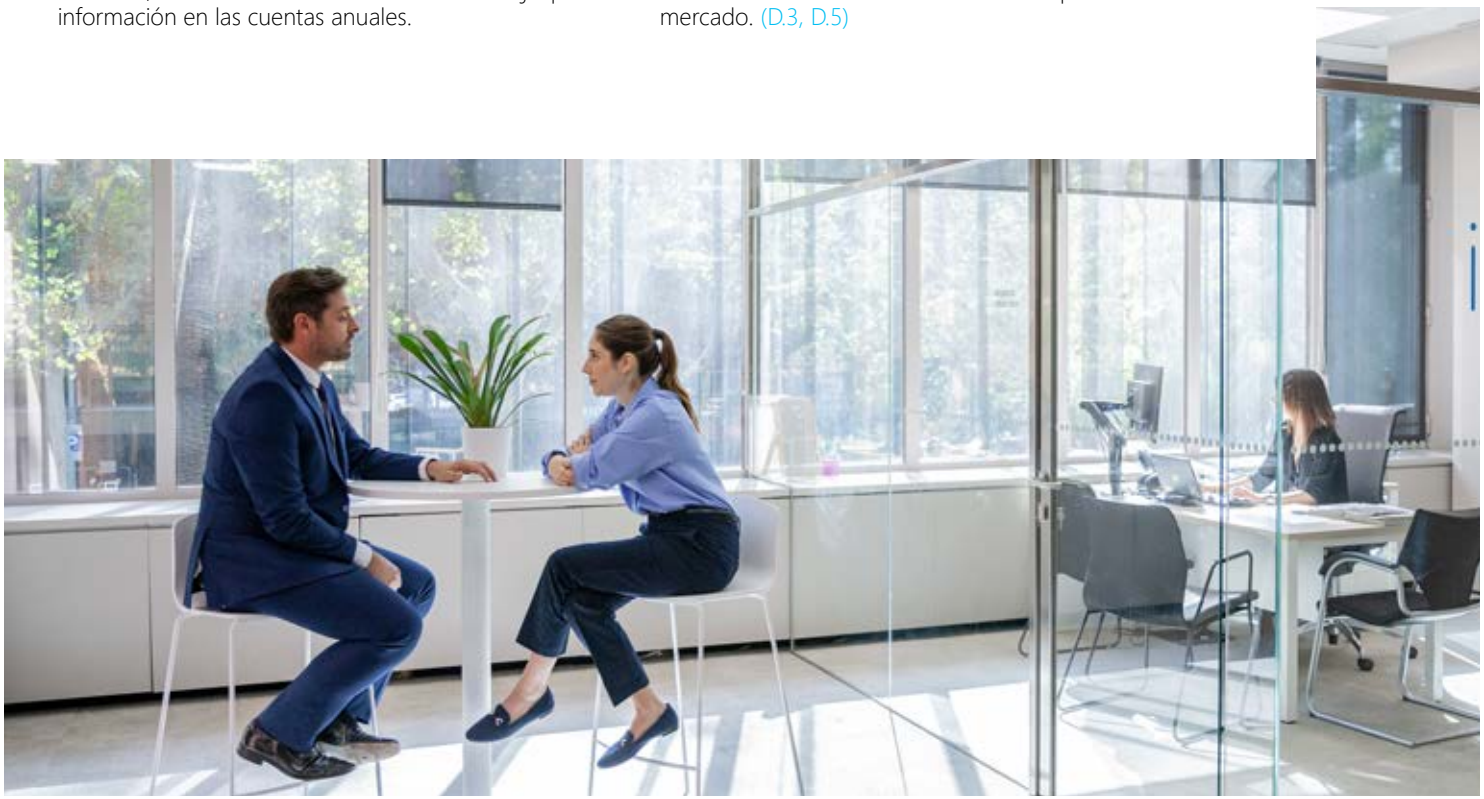
En relación con los miembros del Consejo, los artículos 29 y 30 del Reglamento del Consejo regulan su deber de no competencia y las situaciones de conflicto de interés aplicables, respectivamente: (D.6)

- Los consejeros solo estarán dispensados del cumplimiento del deber de no competencia cuando no suponga daño no resarcible para la Sociedad. El consejero que haya obtenido la dispensa deberá cumplir con las condiciones que prevea el acuerdo de dispensa y, en todo caso, la obligación de abstenerse de participar en las deliberaciones y votaciones en las que tenga conflicto de interés.

- Los consejeros (directa o indirectamente) tienen la obligación genérica de evitar las situaciones que puedan suponer un conflicto de interés para el Grupo y, en caso de existir, el deber de comunicarlas al Consejo para su información en las cuentas anuales.

Por otro lado, el personal clave está sujeto a determinadas obligaciones frente conflictos de interés directo o indirecto derivadas del Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del mercado de valores, frente al que deberán actuar con libertad de juicio y lealtad a la Sociedad, sus accionistas y clientes, absteniéndose de intervenir o influir en la toma de decisiones que puedan afectar a las personas o entidades con las que existan conflictos y el de informar al Área de Cumplimiento Normativo sobre los mismos.

Complementariamente a lo indicado en la Nota 41 de las cuentas anuales consolidadas adjuntas, no hay conocimiento de la existencia de operaciones significativas, realizadas entre el Grupo y el personal clave (y las personas a ellos vinculadas) de la Sociedad que sean distintas del tráfico ordinario ni a condiciones que no sean de mercado. (D.3, D.5)



Nuestra Identidad
Gobierno Corporativo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Alta Dirección

En la figura del Consejero Delegado, del Comité de Dirección y los principales comités de la Sociedad recae la gestión diaria, y la implementación y desarrollo de las decisiones adoptadas por los Órganos de Gobierno.

El Comité de Dirección (C.1.14)

El Comité de Dirección se reúne semanalmente para tomar acuerdos relativos al desarrollo del Plan Estratégico y Operativo Anual, así como los que afectan a la vida organizativa de la Sociedad. Además, aprueba, dentro de sus competencias, los cambios estructurales, los nombramientos, las líneas de gasto y las estrategias de negocio.

PRESENCIA DE MUJERES EN LA ALTA DIRECCIÓN A 31.12.20
(EX CONSEJERO EJECUTIVO)
2 (**18,2%** SOBRE EL TOTAL)

PARTICIPACIÓN DE LA ALTA DIRECCIÓN EN EL CAPITAL DE LA SOCIEDAD A 31.12.20
(EX CONSEJERO EJECUTIVO)
0,009%



Nuestra Identidad
Gobierno Corporativo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

JUAN ANTONIO ALCARAZ

Director General de Negocio

Educación

Licenciado en Ciencias Empresariales por Cunef (Universidad Complutense de Madrid) y Máster en Administración de Empresas por IESE.

Trayectoria profesional

Se incorporó a "la Caixa" en 2007 y, en la actualidad, como Director General de Negocio es responsable de las siguientes áreas de negocio: Retail Banking, todas las áreas relacionadas con Customer Experience y Specialized Consumer Segments.

Fue Director General de Banco Sabadell (2003-2007) y, con anterioridad, Subdirector General del Santander y Central Hispano (1990-2003).

Otros cargos actuales

Presidente de CaixaBank Payments & Consumer, Presidente de Imagin y miembro del Consejo de Administración de SegurCaixa Adeslas. Presidente de la Asociación Española de Directivos, Vocal del Consejo Consultivo de Foment del Treball, Vocal del Patronato de la Fundación Tervalis, miembro del Consejo Asesor Universitario de la Universitat Internacional de Catalunya, miembro de RICS.

XAVIER COLL

Director General de Recursos Humanos y Organización

Educación

Licenciado en Medicina por la Universidad de Barcelona y Máster en Administración de Empresas por la University of Chicago y en Salud Pública por la John Hopkins University. Beca Fullbright "la Caixa".

Trayectoria profesional

En 2008 se incorpora a "la Caixa" como Director Ejecutivo de RRHH y miembro de su Comité de Dirección. Tiene una trayectoria internacional de más de 30 años en el sector de la salud, en banca multilateral de desarrollo y en el sector financiero.

Previamente, en el Banco Mundial, fue Director del Gabinete del Presidente y Vicepresidente de Recursos Humanos y, en el Banco Europeo de Inversiones, Director de Recursos Humanos.

JORDI MONDÉJAR

Director General de Riesgos

Educación

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Barcelona. Miembro del Registro Oficial de Auditores de Cuentas.

Trayectoria profesional

Trabajó en Arthur Andersen desde 1991 a 2000 en el ámbito de auditoría de cuentas de entidades del sector financiero y reguladas.

Incorporado al Grupo "la Caixa" en el año 2000, fue Director Ejecutivo de Intervención, Control de Gestión y Capital antes de su nombramiento como Director General de Riesgos del Grupo en 2016.

IÑAKI BADIOLA

Director Ejecutivo de Corporate Insitutional Banking and International Banking

Educación

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Complutense de Madrid y Máster en Administración de Empresas por el IE.

Trayectoria profesional

Tiene una trayectoria de más de 20 años en el área financiera, desempeñando funciones financieras en diferentes empresas de diversos sectores, sector tecnológico (EDS), sector de distribución (ALCAMPO), sector de la administración pública (GISA), sector del transporte (IFERCAT) y sector Real Estate (Harmonia).

Fue Director Ejecutivo de CIB y Director Corporativo de Financiación Estructurada y Banca Institucional.

Nuestra Identidad
Gobierno Corporativo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

LUIS JAVIER BLAS
Director Ejecutivo de Medios

Educación

Licenciado en Derecho por la Universidad de Alcalá de Henares (Madrid-1993). Asimismo, tiene la siguiente formación complementaria: AMP por ESE Business School (Santiago de Chile-2013), Programa Corporativo INSEAD-BBVA (2006), PGD IESE-BBVA (Madrid-2003), Nueva Economía. IESE (Madrid-2002).

Trayectoria profesional

En 2020 se incorpora en CaixaBank como Director Ejecutivo de Medios, a cargo de las funciones de Tecnología y Sistemas, Operaciones y Servicios Bancarios, Procesos y Gestión de la Demanda, Servicios Generales e Inmuebles, Seguridad en todas sus vertientes, así como la Estrategia, Gobierno y Control Corporativo de Medios del Grupo CaixaBank.

Con anterioridad a su incorporación a CaixaBank desarrolló durante 20 años, su carrera profesional en el grupo BBVA, en los años más recientes como Head of Engineering & Data y miembro del Comité de Dirección de BBVA España. Previamente había asumido funciones ejecutivas en BBVA Chile y distintas filiales del Grupo desde el año 2000.

También ha trabajado en el Grupo Accenture, Abbey National Bank España y en el Banco Central Hispano en el origen de su carrera profesional

Otros cargos actuales

Presidente de CaixaBank Facilities Management, S.A.

Administrador único de Silc Immobles, S.A.

Presidente y Consejero Delegado de Silk Aplicaciones, S.L.U.

MATTHIAS BULACH
Director Ejecutivo de Intervención, Control de Gestión y Capital

Educación

Licenciado en Ciencias Económicas por la Universidad de Sankt Gallen y Master en Administración de Empresas por IESE.

Trayectoria profesional

En 2006 se incorpora a "la Caixa" como Director de la Oficina de Análisis Económico, desarrollando actividades de planificación estratégica, análisis del sistema bancario y regulatorio y soporte a Presidencia en el marco de la reorganización del sector. Antes de su nombramiento como Director Ejecutivo en 2016, fue Director Corporativo de Planificación y Capital. Con anterioridad a su incorporación al Grupo fue Senior Associate de McKinsey & Company, desarrollando actividades especializadas en el sector financiero así como en el desarrollo de proyectos internacionales.

Otros cargos actuales

Miembro del Consejo de Vigilancia de Erste Group Bank AG; Consejero de CaixaBank Asset Management, de CaixaBank Payments & Consumer y de Buildingcenter S.A.

MARÍA LUISA MARTÍNEZ
Directora Ejecutiva de Comunicación, Relaciones Institucionales, Marca y RSC

Educación

Licenciada en Historia Contemporánea por la Universidad de Barcelona y en Ciencias de la Información por la Universidad Autónoma de Barcelona. PADE por IESE.

Trayectoria profesional

Se incorporó a "la Caixa" en el año 2001 para dirigir la relación con los medios de comunicación. En 2008, fue nombrada directora del Área de Comunicación, con responsabilidades en tareas de comunicación corporativa y en la gestión institucional con los medios de comunicación. En 2014 es nombrada Directora Corporativa de Comunicación, Relaciones Institucionales, Marca y RSC de CaixaBank, y desde 2016 es Directora Ejecutiva con responsabilidad sobre las mismas áreas.

Otros cargos actuales

Presidenta de Autocontrol, de Dircom Cataluña y de la Comisión de Comunicación de la Cámara de Comercio de España. Vicepresidenta de Dircom nacional, Corporate Excellence y Fundacom.

JAVIER PANO
Director Ejecutivo de Finanzas

Educación

Licenciado en Ciencias Empresariales y Master en Dirección de Empresas por ESADE.

Trayectoria profesional

Desde Julio de 2014 es CFO de CaixaBank, es Presidente del ALCO y responsable de la gestión de la liquidez y funding mayorista, habiendo estado vinculado previamente a puestos de responsabilidad en los ámbitos de Mercado de Capitales.

Con anterioridad a su incorporación en "la Caixa" en 1993, desempeñó amplias responsabilidades en diferentes entidades.

Otros cargos actuales

Miembro del Consejo de Administración de BPI y de Cecabank.

Nuestra Identidad
Gobierno Corporativo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

MARISA RETAMOSA
Directora Ejecutiva de Auditoría Interna

Educación

Licenciada en Informática por la Universidad Politécnica de Cataluña. Certificación CISA (Certified Information System Auditor) y CISM (Certified Information Security Manager) acreditadas por ISACA.

Trayectoria profesional

Ha sido Directora Corporativa de Seguridad y Gobierno de Medios de CaixaBank y previamente Directora de Área de Seguridad y Control del Servicio en Servicios Informáticos. Además, con anterioridad fue Directora del Área de Auditoría de Medios.

Incorporada a "la Caixa" en el año 2000. Anteriormente, trabajó en Arthur Andersen (1995-2000) desarrollando actividades propias de auditoría de sistemas y procesos, así como consultoría de Riesgos.

JAVIER VALLE
Director Ejecutivo de Seguros

Educación

Licenciado en Ciencias Empresariales y Máster en Administración de Empresas por ESADE. Community of European Management School (CEMS) en HEC París.

Trayectoria profesional

En los últimos años ha desarrollado su carrera profesional como Director General en Bansabadell Vida, Bansabadell Seguros Generales y Bansabadell Pensiones, y también ha sido Consejero Delegado de Zurich Vida. En el Grupo Zurich fue CFO de España y Director de Inversiones para España y Latinoamérica.

Otros cargos actuales

Es Consejero Director General de VidaCaixa, Vicepresidente y miembro del Comité Ejecutivo y del Consejo directivo de Unespa, así como Consejero de ICEA.

ÓSCAR CALDERÓN
Secretario General y del Consejo

Educación

Licenciado en Derecho por la Universidad de Barcelona y Abogado del Estado.

Trayectoria profesional

Ejerció de Abogado del Estado ante el TSJC, con funciones de representación y defensa del Estado en los órdenes civil, penal, laboral y contencioso-administrativo. Vocal del Jurado Provincial de Expropiación Forzosa (1999-2002). Abogado del Estado Secretario del Tribunal Económico-Administrativo Regional de Cataluña (2002-2003).

Vinculado al Grupo "la Caixa" desde 2004, ha sido abogado de la Secretaría General de "la Caixa", Vicesecretario del Consejo de Administración de Inmobiliaria Colonial (2005-2006), Secretario del Consejo de Banco de Valencia (2013) y Vicesecretario del Consejo de Administración de "la Caixa" hasta junio de 2014. También fue Patrono y Vicesecretario de la Fundación "la Caixa" hasta su disolución en 2014, así como Secretario del Patronato de la Fundación Bancaria "la Caixa" hasta 2017.

Otros cargos actuales

Patrono y Secretario del Patronato de la Fundación del Museo de Arte Contemporáneo de Barcelona (MACBA). Es también Secretario de la Fundación de Economía Aplicada (FEDEA).

Nuestra Identidad
Gobierno Corporativo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Otros Comités

A continuación, se muestra la descripción de los principales comités donde participan los miembros de la Alta Dirección:

COMITÉ ALCO (Activos y Pasivos)

El Comité de ALCO es responsable de la gestión, el seguimiento y control de los riesgos estructurales de liquidez, tipo de interés y tipo de cambio del balance de CaixaBank.

Es responsable de optimizar y rentabilizar la estructura financiera del balance del Grupo CaixaBank, incluyendo el margen de intereses y los resultados extraordinarios en el Resultado de Operaciones Financieras (ROF); la determinación de las tasas de transferencia con los distintos negocios (IGC/MIS); la monitorización de precios, plazos y volúmenes de las actividades generadoras de activo y pasivo; y la gestión de la financiación mayorista.

Todo ello, bajo las políticas de marco de apetito al riesgo y límites de riesgo aprobados por el Consejo.

En consecuencia, tomará las decisiones oportunas y podrá efectuar recomendaciones a las distintas áreas de actividad.

Frecuencia **Mensual**

Dependencia **Comité de Dirección**

Riesgos gestionados **Liquidez y Financiación, Mercado y Estructural de tipos de interés**

COMITÉ DE REGULACIÓN

El Comité de Regulación es el órgano decisorio de todos los aspectos relacionados con la regulación financiera. Entre sus funciones destacan el impulso de la actuación de representación de intereses de la Entidad, así como la sistematización de las actuaciones regulatorias, evaluando periódicamente las iniciativas llevadas a cabo en este ámbito.

Frecuencia **Bimensual**

Dependencia **Comité de Dirección**

Riesgos gestionados **Legal y Regulatorio y Conducta**

COMITÉ DE GOBIERNO DE LA INFORMACIÓN LA INFORMACIÓN Y CALIDAD DEL DATO

Velar por la coherencia, consistencia y calidad de la información tanto a reportar al regulador como al management del Grupo, aportando en todo momento una visión transversal de la misma.

Frecuencia **Mensual**

Dependencia **Comité de Dirección**

Riesgos gestionados **Tecnológico**

COMITÉ GLOBAL DEL RIESGO

Es responsable de gestionar, controlar y monitorizar de forma global los riesgos incluidos en el Catálogo de Riesgos Corporativo del Grupo, así como las implicaciones en la gestión de la solvencia y el consumo de capital.

Para ello, analiza el posicionamiento global de los riesgos del Grupo y establece las políticas que optimicen la gestión y el seguimiento y control de los mismos en el marco de sus objetivos estratégicos.

Es objetivo específico del CGR adecuar la estrategia en materia de riesgo a lo establecido por el Consejo de Administración en el RAF, coordinar las medidas de mitigación de los incumplimientos y la reacción a sus alertas tempranas, y mantener informado al Consejo de CaixaBank.

Frecuencia **Mensual**

Dependencia **Comisión de Riesgos**

Riesgos gestionados **Todos los del Catálogo de Riesgos Corporativo del Grupo**

COMITÉ DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y REPUTACIÓN

Es responsable de realizar el seguimiento de la estrategia y las prácticas de responsabilidad corporativa y proponer y elevar para su aprobación por los Órganos de Gobierno correspondientes las políticas generales para la gestión de la responsabilidad corporativa y de la reputación.

Su misión es contribuir a que CaixaBank sea el mejor banco en calidad y reputación, reforzando la reputación de la Entidad como paradigma de banca responsable y comprometida socialmente.

Es también el responsable de coordinar las políticas y posicionamientos responsables en el ámbito de Grupo.

Frecuencia **Mensual**

Dependencia **Comité de Dirección**

Riesgos gestionados **Reputacional**

COMITÉ DE GESTIÓN PENAL CORPORATIVA

Gestionar toda observación o denuncia en materia de prevención y respuesta ante conductas penales, realizada por cualquier canal. Las principales funciones son: Prevención, Detección, Respuesta, Reporte y Monitorización del Modelo.

Frecuencia **Mensual**

Dependencia **Comité Global del Riesgo**

Riesgos gestionados **Conducta**

COMITÉ PERMANENTE DE CRÉDITOS

Comité que se encarga de sancionar de forma colegiada operaciones de préstamo, crédito, avales e inversiones en general propias del objeto social del banco, cuyo nivel de aprobación le corresponda según normativa interna.

Frecuencia **Semanal**

Dependencia **Consejo de Administración**

Riesgos gestionados **Crédito**

COMITÉ DE TRANSPARENCIA

Este comité actúa como órgano decisorio para todos los aspectos relacionados con la transparencia en el diseño y la comercialización de instrumentos financieros, de productos bancarios y de seguros de ahorro e inversión.

Valida la clasificación de los nuevos instrumentos financieros, productos bancarios y de seguros de ahorro e inversión en función de su riesgo y de su complejidad, de acuerdo con lo establecido por la normativa MiFID, de transparencia bancaria y de seguros.

Frecuencia **Mensual**

Dependencia **Comité de Dirección**

Riesgos gestionados **Legal y Regulatorio, Conducta y Reputacional**

COMITÉ DE DIVERSIDAD

Su misión es la creación, impulso, seguimiento y presentación de acciones a los estamentos correspondientes para aumentar la diversidad con foco en la representatividad de la mujer en posiciones directivas y evitar la pérdida de talento, así como en el resto de ámbitos de diversidad que sean prioritarios para la Entidad como la diversidad funcional, la generacional y la cultural.

Frecuencia **Trimestral**

Dependencia **Comité de Dirección**

Riesgos gestionados **Legal y Regulatorio, Conducta y Reputacional**

COMITÉ DE PLANES DE RECUPERACIÓN Y RESOLUCIÓN

Elaboración, aprobación, revisión y actualización de planes para miniminizar el impacto de futuras crisis financieras en los contribuyentes.

Frecuencia **Mensual**

Dependencia **Comité de Dirección**

Riesgos gestionados **Rentabilidad del negocio, Recursos propios: solvencia, Liquidez y financiación, Legal y Regulatorio y Reputacional**

COMITÉ RIESGO MEDIOAMBIENTAL

Es el responsable de analizar y, en su caso, aprobar las propuestas realizadas por las distintas áreas funcionales respecto al posicionamiento estratégico de la Entidad con relación a la Gestión del Riesgo Medioambiental, además de identificar, gestionar y controlar en primera línea los riesgos asociados a este ámbito. También autoriza excepciones a las esclusiones generales y sectoriales recogidas en la Política.

Frecuencia **Trimestral**

Dependencia **Comité de Dirección**

Riesgos gestionados **Reputacional**

COMITÉ DE PRIVACIDAD

Actúa como órgano superior y decisorio para todos los aspectos relacionados con la privacidad y la protección de datos de carácter personal en el Grupo CaixaBank.

Frecuencia **Mensual**

Dependencia **Comité de Dirección**

Riesgos gestionados **Legal y Regulatorio y Conducta**

COMITÉ DE EFICIENCIA

Este comité tiene como objetivo la mejora de la eficiencia en la organización, siendo el responsable de proponer y acordar con las Áreas y Filiales las propuestas de presupuestos anuales de gas- tos e inversión, las cuales se presentarán para su ratificación posterior en el Comité de Dirección.

Frecuencia **Mensual**

Dependencia **Comité de Dirección**

Riesgos gestionados **Rentabilidad del negocio y Recursos propios: solvencia**

Nuestra Identidad
Gobierno Corporativo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Remuneración

CaixaBank establece la Política de Remuneración de sus Consejeros en base a sus principios generales de remuneración apostando por un posicionamiento en mercado que le permita atraer y retener el talento necesario e impulsando comportamientos que aseguren la generación y sostenibilidad de valor a largo plazo.

Periódicamente se analizan las prácticas de mercado, realizando encuestas salariales y estudios específicos ad hoc realizados por especialistas de primer nivel, siendo los comparables empresas del IBEX 35 y del sector financiero muestra comparable del sector del mercado donde opera CaixaBank y la de empresas del IBEX 35. Asimismo, en determinadas cuestiones se cuenta con el apoyo de expertos externos.

La Política aplicada a la remuneración de los Consejeros sometida por el Consejo al voto vinculante de la Junta General de 22 de mayo de 2020 contó con un porcentaje de votos a favor del 93,83%. Ello, sumado a los resultados de la votación consultiva del Informe Anual de Remuneraciones de los Consejeros del ejercicio anterior, permite entender que los accionistas respaldaron ampliamente la Política de Remuneraciones de la Sociedad.

A continuación, se describe la naturaleza de las remuneraciones percibidas por los miembros del Consejo de la Sociedad:

5.959

REMUNERACIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN devengada en 2020[1] (MILES DE €) (C.1.13)

6.121

IMPORTE DE LOS DERECHOS ACUMULADOS por los **CONSEJEROS ACTUALES** en materia de pensiones (MILES DE €) (C.1.13)

0

IMPORTE DE LOS DERECHOS ACUMULADOS por los **EX CONSEJEROS** en materia de pensiones (MILES DE €) (C.1.13)

No se informa de los derechos consolidados por antiguos consejeros en materia de pensiones, dado que la sociedad no mantiene ningún tipo de compromiso (de aportación o de prestación) en relación con estos exconsejeros ejecutivos en virtud del sistema de pensiones. (C.1.13)

>> CONSEJEROS

El sistema previsto en los Estatutos Sociales establece que la remuneración del cargo de consejero de CaixaBank debe consistir en una cantidad fija anual cuya cifra máxima determinará la Junta General, y que ha de mantenerse vigente en tanto la misma no acuerde su modificación. De esta manera, la remuneración de los miembros del Consejo, en su condición de tales, consiste únicamente en componentes fijos.v

Los Consejeros no Ejecutivos (aquellos que no ejercen funciones ejecutivas) mantienen una relación meramente orgánica con CaixaBank y, en consecuencia, no disponen de contratos celebrados con la misma por el ejercicio de sus funciones ni tienen reconocido ningún tipo de pago por terminación del cargo de consejero.

>> PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Presidente del Consejo tiene atribuida una retribución fija adicional que está justificada por la especial dedicación que conlleva el ejercicio de las funciones propias de su cargo en un grupo del tamaño y complejidad de CaixaBank.

>> CARGO EJECUTIVO
(EN 2020 SÓLO APLICABLE AL CONSEJERO DELEGADO)

En relación con los miembros del Consejo con funciones ejecutivas, los Estatutos Sociales reconocen a su favor una retribución por sus funciones ejecutivas adicional al cargo de consejero.

Así, los componentes retributivos por tales funciones se estructuran considerando el contexto de coyuntura y resultados, e incluyen:

- Una remuneración fija basada en el nivel de responsabilidad y la trayectoria profesional, que constituye una parte relevante de la compensación total.
- Una remuneración variable en forma de bonus anual vinculado a la consecución de objetivos previamente establecidos y a una gestión prudente de los riesgos.
- Previsión social y otros beneficios sociales.
- Un plan de incentivos a largo plazo basado en acciones vinculado al plan estratégico.

[1] La remuneración de los consejeros del ejercicio 2020 que se informa en este apartado tiene en cuenta los siguientes cambios en la composición del Consejo y sus Comisiones durante el ejercicio:

Con efectos desde el 2 de abril de 2020, Marcelino Armenter presentó su renuncia a la condición de miembro del Consejo de Administración, causando baja en la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital.

El 22 de mayo de 2020, la Junta General Ordinaria acordó reducir en uno el número de consejeros quedando fijado en 15 los miembros del Consejo. Desde esa fecha, se hizo efectivo el nombramiento de John S. Reed como Consejero Coordinador en sustitución a Xavier Vives, cuyo mandato no se renovó causando baja también en la Comisión Ejecutiva y la de Nombramientos.

Tras la Junta del 22 de mayo de 2020, se acordaron cambios en las Comisiones del Consejo con los siguientes nombramientos: de Verónica Fisas como miembro de la Comisión de Riesgos (que causó baja en la Comisión de Retribuciones), de Cristina Garmendia como miembro de la Comisión de Auditoría y Control y de la Comisión de Retribuciones, de Tomás Muniesa como miembro de la Comisión de Riesgos, de Eduardo Javier Sanchiz como miembro de la Comisión de Nombramientos y de Koro Usarraga como miembro de la Comisión Ejecutiva.

A cierre del ejercicio 2020, el Consejo de Administración está compuesto por 15 miembros (habiendo 1 vacante), siendo el Consejero Delegado, Gonzalo Gortázar, único miembro del Consejo con funciones ejecutivas.

Asimismo, no se incluye la remuneración por pertenencia a otros consejos en representación de la Sociedad fuera del Grupo consolidable (246 miles de €), ni las aportaciones a sistemas de ahorro a largo plazo (no consolidables) (511 miles de €).

Nuestra Identidad
Gobierno Corporativo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

En el caso de los Consejeros con funciones ejecutivas, que en 2020 solo se aplica al Consejero Delegado, a continuación se describe la naturaleza de los componentes devengados:

Componente **fijo**

La remuneración fija y su actualización aplicada al Consejero Ejecutivo se basa principalmente en el nivel de responsabilidad y la trayectoria profesional, combinada con un enfoque de mercado en función de encuestas salariales y estudios específicos ad hoc realizados por empresas especializadas, y tomando como muestra de comparación un peer group de bancos europeos comparables.

Componente **variable**

En relación con la remuneración variable correspondiente al ejercicio 2020, el Consejero Delegado, voluntariamente, ha decidido renunciar a la misma, tanto en lo que corresponde al bonus anual como a la parte correspondiente al año 2020 del Plan de Incentivos anuales condicionados y vinculados al Plan Estratégico 2019-2021. (para mayor información véase Nota 1.8 de las Cuentas Anuales 2020.

Componente variable a corto plazo

El Consejero Ejecutivo tiene reconocida una remuneración variable en forma de bonus determinado sobre una retribución target con un nivel de consecución ajustado al riesgo y a la medición del rendimiento:

- 50% en función de retos corporativos con un grado de consecución [80% - 120%] y cuya determinación se basa en los siguientes conceptos alineados con los objetivos estratégicos:

>> COMPONENTE VARIABLE A CORTO PLAZO

Concepto Objetivable	Ponderación	Línea Estratégica
ROTE (Return on Tangible Equity)	10%	Generar una rentabilidad atractiva para los accionistas, manteniendo la solidez financiera
REC (Ratio de Eficiencia Core)	15%	Generar una rentabilidad atractiva para los accionistas, manteniendo la solidez financiera
Variación de activos problemáticos	5%	Generar una rentabilidad atractiva para los accionistas, manteniendo la solidez financiera
RAF (Risk Appetite Framework)	10%	Generar una rentabilidad atractiva para los accionistas, manteniendo la solidez financiera
Calidad	5%	Ofrecer la mejor experiencia al cliente
Conducta y cumplimiento	5%	Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

- 50% en función de retos individuales, con un grado de consecución [60% - 120%], se distribuye globalmente entre retos vinculados con los objetivos estratégicos. La valoración final puede oscilar +/-25% con el objeto de recoger la valoración cualitativa y los retos excepcionales que puedan surgir durante el año.

Atendiendo al objetivo de equilibrio razonable y prudente entre los componentes fijos y variables de remuneración, las cuantías de remuneración fija de los Consejeros Ejecutivos son suficientes y el porcentaje de remuneración variable en forma de bonus sobre la remuneración fija anual es reducido, no superando el 40%.

Componente variable a largo plazo

La Junta General de 2019 aprobó un Plan de Incentivos Anuales Condicionados vinculados al Plan Estratégico 2019-2021 para un colectivo de 90 beneficiarios que comprenden el Consejero Delegado, los miembros de la Alta Dirección y otros directivos clave del Grupo.

>> COMPONENTE VARIABLE A LARGO PLAZO

Concepto Objetivable	Línea Estratégica
REC (Ratio de Eficiencia Core)	Generar una rentabilidad atractiva para los accionistas, manteniendo la solidez financiera
ROTE (Return on Tangible Equity)	Generar una rentabilidad atractiva para los accionistas, manteniendo la solidez financiera
IEX (Índice de Experiencia Cliente)	Ofrecer la mejor experiencia al cliente
RAF (Risk Appetite Framework)	Generar una rentabilidad atractiva para los accionistas, manteniendo la solidez financiera
TSR (Total Shareholder Return)	Generar una rentabilidad atractiva para los accionistas, manteniendo la solidez financiera
IGR (Índice Global de Reputación)	Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

Este programa permite recibir, tras un determinado periodo, un número de acciones de CaixaBank, siempre que se cumplan los objetivos estratégicos y condicionados, entre otros aspectos, a la evolución y posicionamiento de determinados parámetros estratégicos.



CaixaBank

Aportaciones a sistemas de ahorro a largo plazo

Asimismo el Consejero Delegado tiene pactado en su contrato aportaciones prefijadas a sistemas de previsión y de ahorro.

El 15% de las aportaciones pactadas a planes de previsión social complementaria tendrá la consideración de importe target (teniendo el 85% restante la consideración de componente fijo). Este importe se determina siguiendo los mismos principios que los establecidos para la remuneración variable en forma de bonus, atendiendo sólo a los parámetros de evaluación individuales, y es objeto de aportación a una Póliza de Beneficios Discrecionales de Pensión.

9.338

REMUNERACIÓN TOTAL DEL ALTA DIRECCIÓN (EX CONSEJEROS EJECUTIVOS) EN 2020[1] (MILES DE €) (C.1.14)

[1] Este importe incluye la retribución fija, en especie, las primas del seguro de previsión y los beneficios discrecionales de pensión y otras prestaciones a largo plazo asignadas a los miembros de la Alta Dirección. En abril de 2020, se informó al mercado de la renuncia por parte del Comité de Dirección a su retribución variable de 2020, tanto en lo que respecta a Bonus anual, como a su participación en el segundo ciclo del Plan de Incentivos anuales condicionados y vinculados al Plan Estratégico 2019-2021.

Por otro lado, este importe no incluye la remuneración por su actividad de representación de la Entidad en Consejos de Administración de sociedades cotizadas y otras con representación, dentro y fuera del grupo consolidable (1.166 miles de €).

Respecto a los acuerdos entre la sociedad y sus cargos de administración y dirección o empleados sobre indemnizaciones, cláusulas de garantía o blindaje véase Tabla de Conciliación (C.1.39)

Nuestra Identidad
Modelo de negocio
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

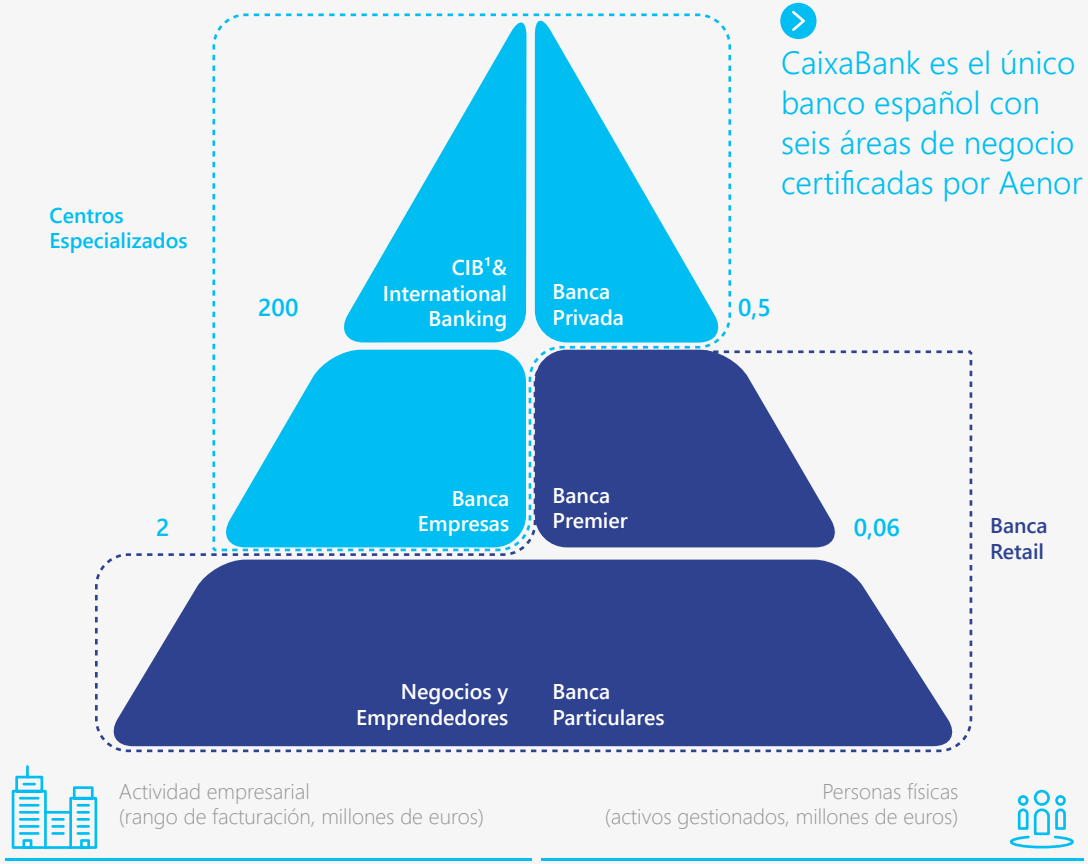
Modelo de negocio

CaixaBank tiene un modelo de banca universal que busca la mejor experiencia de cliente y adaptado:

- Al perfil de cada cliente de acuerdo con nuestra segmentación
- A las diferentes formas que tienen los clientes de gestionar la movilidad
- A su modo de relacionarse con las personas
- Y a su manera de utilizar la tecnología

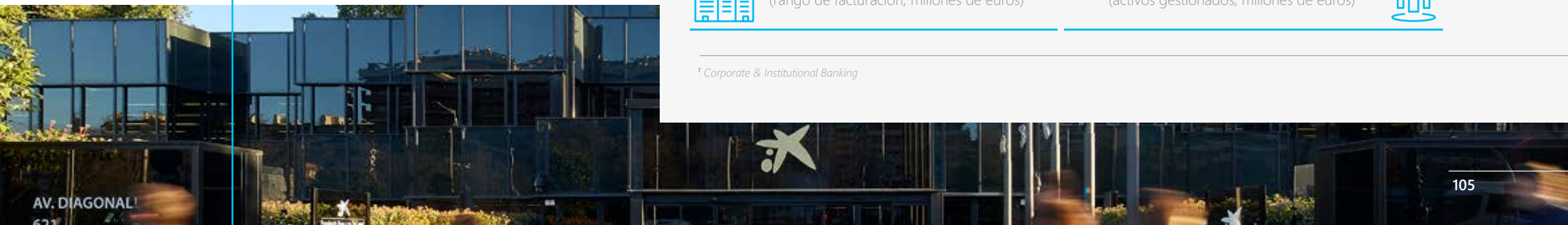
La amplia gama de productos y servicios financieros y de seguros permiten cubrir todas las necesidades de los clientes. La agilidad y accesibilidad permiten hacerlo de forma que la experiencia individual de cada cliente sea la mejor en cada momento.

>> LA SEGMENTACIÓN ES CLAVE PARA CUBRIR MEJOR LAS NECESIDADES DEL CLIENTE



CaixaBank es el único banco español con seis áreas de negocio certificadas por Aenor

[1] *Corporate & Institutional Banking*



Nuestra Identidad
Modelo de negocio
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Banca Retail

La propuesta de valor de Banca Retail se dirige a clientes Particulares, Premier, Negocios y Emprendedores.

En 2020 se ha continuado con la consolidación de *Las 4 Experiencias Vitales*, la transformación de la red de distribución y el impulso de nuevos modelos de relación con el cliente.

Consolidación de las 4 experiencias vitales orientadas al cliente

Día a Día: hacer fácil al cliente su relación con nosotros, que operar con CaixaBank resulte atractivo e interesante. Estar presente de forma ágil y sencilla en cualquier momento y lugar.

Dormir tranquilo: cuidar aquello que es importante para nuestros clientes y ayudarles a protegerlo. Estar a su lado siempre aportando soluciones que le aporten seguridad.

Disfrutar de la vida: hacer realidad las ilusiones de nuestros clientes y apoyarlos en sus proyectos actuales y futuros, facilitando financiación para poder realizarlos.

Pensar en el futuro: ayudar a nuestros clientes a planificar su ahorro y afrontar el futuro con total seguridad.

Transformación de la red

- » **548** Stores
- » **14** Premier
- » **49** BusinessBank
- » **2** All in one

Impulso de nuevos modelos de relación digital y remota con el cliente

Dotando de diferentes herramientas de Omniexperiencia para hacer más fácil la relación gestor/cliente:

Cita previa confirmada para mantener entrevistas con los gestores.

1,1 MM Citas previas origen cliente agendadas

5,5 MM Clientes únicos que han utilizado Mi gestor

Nueva App Meeter para evitar tener que hacer cola cuando se acude a una oficina.

1,5 MM Citas registradas en App Meeter de 940.000 clientes diferentes

Potenciación del Muro en nuestra banca online como medio de comunicación ágil y seguro.

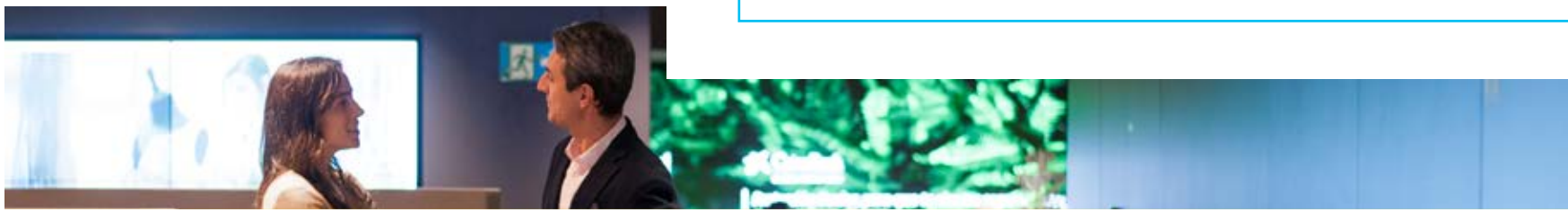
34 % Clientes NOW que utilizan el Muro

2,4 MM Clientes únicos Muro

15,8 MM Mensajes en el Muro

Nuevas facilidades para mantener entrevistas sin necesidad de desplazamiento a la oficina a través de la videollamada.

48.000 citas realizadas por videollamada



Nuestra Identidad
Modelo de negocio
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

>> BANCA PARTICULARES

Clientes particulares con una posición de hasta 60.000 euros

En 2020 se ha lanzado "Día a Día", que agrupa los servicios más habituales de banca de particulares (cuenta, tarjeta, transferencias, recibos, cajeros, banca online, etc.) en un mismo paquete "todo incluido". El cliente puede disfrutar de forma ilimitada de todas sus ventajas mientras cumpla las condiciones requeridas. Este paquete es gratuito para los clientes vinculados.

También hemos ampliado y consolidado nuestra oferta a través de acuerdos con partners estratégicos (Samsung, Arval, Securitas Direct, Yamaha, entre otros) trabajando conjuntamente, colaborando en el crecimiento del negocio y permitiéndonos diversificar nuestra oferta. Además, con el objetivo de seguir facilitando financiación a nuestros clientes, este año hemos incrementado el catálogo de productos ofrecidos a través de Wivai, hemos potenciado la propuesta de renting de vehículos y se ha lanzado MyCard, que permite gestionar fácilmente todas las compras.

Un nuevo elemento en nuestra oferta comercial ha sido la ampliación de la propuesta de Protección a través de nuevos lanzamientos de productos, que desarrollan y profundizan en la oferta MyBox. Ahora los clientes del universo MyBox también pueden contratar con ventajas diferenciales: MyBox Alarma, MyBox Protección Senior, MyBox Vida y MyBox Salud Senior.

+507.000
pólizas comercializadas MyBox en 2020

- >> Soluciones de Protección completas y competitivas
- >> Misma cuota durante 3 años
- >> Tarifa plana mensual
- >> Coberturas exclusivas

Véase apartado **Covid-19** con el detalle de todas las medidas impulsadas de apoyo a los clientes y a la sociedad

Indicadores principales

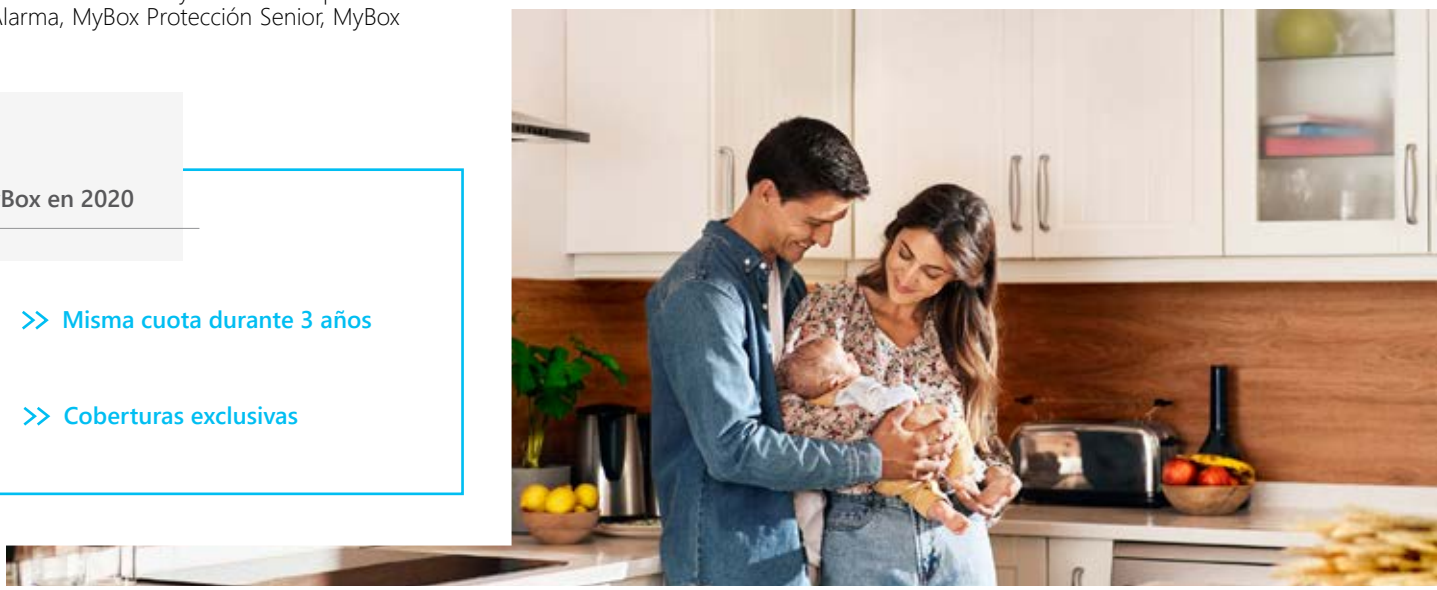
8,6 MM
CLIENTES VINCULADOS[1]
8,5 MM EN 2019

4,6 MM
CLIENTES OMNICANAL (OFICINA, CAJEROS Y DIGITAL)
4,8 MM EN 2019

85,0 (escala 0-100)
ÍNDICE DE EXPERIENCIA
85,5 EN 2019

76,9 %
CLIENTES CON GESTOR ASIGNADO
75,6% EN 2019

[1] Todos los segmentos.



Nuestra Identidad
Modelo de negocio
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

>> BANCA PREMIER

Clientes particulares con una posición desde 60.000 a 500.000 euros

CaixaBank Banca Premier

Con la apertura de 6 nuevas oficinas Store Premier, en 2020 se ha seguido consolidando la propuesta de valor, alcanzando un total de 14 en todo el territorio.

Destaca el lanzamiento de las nuevas carteras Smart Allocation, una nueva solución de gestión discrecional, que ofrece una gestión dinámica con mayor control de la volatilidad, a través de un modelo cuantitativo que identifica distintos escenarios de mercado para ajustar el nivel de riesgo de la cartera, modificando el peso en renta variable dentro de cada perfil.

Además, CaixaBank ha abierto Ocean, su plataforma digital de gestión de fondos de terceras gestoras, a todos sus clientes, permitiendo aportaciones desde 600 euros.

En 2020 se han realizado varios webinar específicos para el segmento, sobre diferentes temáticas (directrices de inversión, preparar la jubilación, planificación financiera, entre otros).

Indicadores principales

87,1 (escala 0-100)
ÍNDICE DE EXPERIENCIA
85,7 EN 2019

2.591
GESTORES ESPECIALIZADOS

853.312
CLIENTES ASESORADOS
840.285 EN 2019

+25.000
VIDEOLLAMADAS REALIZADAS



Nuestra Identidad
Modelo de negocio
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

NEGOCIOS Y EMPRENDEDORES

CaixaBank Negocios

Clientes autónomos, profesionales, comercios y microempresas con facturación hasta 2 millones de euros

Incluye la gestión integral tanto de los negocios y las microempresas, como de sus clientes, e integra todas las soluciones que éstos necesitan en su día a día, financiación de su negocio, protección y seguridad, y su futuro

CaixaBank se ha consolidado como la Entidad de referencia para los Negocios y Emprendedores, presentando un modelo de atención exclusivo.

Se ha seguido consolidando la red de gestores especialistas (2.434 en 2020) y la red de oficinas Business, hasta llegar a las 49 oficinas en 2020.

La propuesta de valor se ha ido enriqueciendo con productos de protección exclusivos para los clientes Negocios, como el MyBox Negocio y el MyBox Vida Negocios. También se ha consolidado la aplicación Social Commerce, que permite dar soluciones de pago y comercialización de productos a través de redes sociales a comercios que no disponen de web ni de tienda virtual y solo operan de manera presencial.

Se ha lanzado el nuevo NOW Negocios y Empresas, la banca digital exclusiva para estos clientes. Y se ha implementado la firma con certificado digital para negocios y emprendedores.

Indicadores principales

85,1 (escala 0-100)
ÍNDICE DE EXPERIENCIA
85,1 EN 2019

33,2 %
PENETRACIÓN MICROEMPRESAS[1]
31,6% EN 2019

33,1 %
PENETRACIÓN AUTÓNOMOS[1]
33,4% EN 2019

24,2 %
CUOTA COMERCIOS CON FACTURACIÓN<1MM€
24,1% EN 2019

[1] A noviembre de 2020.

RESPUESTA A LA EMERGENCIA COVID-19

+4.600 MM€

concedidos en préstamos ICO en 154.000 operaciones

Adaptamos las condiciones de prestación del servicio TPV2 a las circunstancias personales de cada uno de los clientes.

Además, hemos puesto a disposición de nuestros clientes soluciones de e-commerce para que puedieran vender en los canales *on-line:*

SOCIAL COMMERCE

Para realizar ventas on-line a través de las redes sociales, sin necesidad de contar con una página web.

PAYGOLD

Permitiendo cobrar a los clientes de manera no presencial y sin necesidad de contar con un TPV virtual, solo enviando un e-mail o un SMS con un enlace para realizar el pago con tarjeta, de forma cómoda y segura.



Nuestra Identidad
Modelo de negocio
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Banca Privada

Clientes particulares con una posición de más de 500.000 euros

CaixaBank Banca Privada

Banca Privada cuenta con equipos especializados y más de 600 profesionales acreditados con una experiencia media de 15 años que trabajan junto con la red de oficinas para ofrecer el mejor servicio.

Banca Privada dispone de 68 centros exclusivos que le permiten asegurar que los clientes siempre reciben un trato cercano. Se ofrece a los clientes distintos modelos de servicio desde el asesoramiento tradicional al asesoramiento independiente así como servicios de bróker.

Además a través del Proyecto de Valor Social se proporcionan soluciones en los ámbitos de la Filantropía y de Inversión Socialmente Responsable (ISR).

Indicadores principales

87,6 (escala 0 - 100)
ÍNDICE DE EXPERIENCIA
87,6 EN 2019

93%
DE CLIENTES ASESORADOS
94% EN 2019

80.834 MM€
EN RECURSOS Y VALORES GESTIONADOS
+4.564 MM€, +6% RESPECTO DE 2019

100%
GESTORES QUE CUENTAN CON LA ACREDITACIÓN DE LA CNMV EN ASESORAMIENTO FINANCIERO

Hitos de 2020

Consolidación de la base de clientes e incremento del negocio de Banca Privada. Impulso del **asesoramiento como medida de crecimiento,** gracias al afianzamiento de nuestro modelo de asesoramiento por objetivos TIME.

Consolidación de **CaixaBank Wealth:** la primera unidad de asesoramiento independiente integrada en una entidad bancaria en España.

10.798 MM€
+6.031 MM€ RESPECTO DE 2019

Impulso del modelo de **gestión discrecional,** completando la amplia gama existente con el lanzamiento de las nuevas **carteras Smart Allocation**, que utilizan un modelo cuantitativo que identifica distintos escenarios de mercado para ajustar el nivel de riesgo de la cartera. Están dirigidas a clientes que buscan estar en el mercado con una mayor probabilidad de evitar escenarios extremos.

14.094 MM€
en gestión discrecional de carteras
+8,6% RESPECTO DE 2019

Líderes en el mercado de gestión discrecional en España

Ocean, la primera plataforma online de fondos de terceras gestoras con información y condiciones personalizadas en función del perfil del cliente. En Ocean, el cliente visualiza el detalle del servicio en función de su perfil (tarifas, oferta de fondos, servicio de custodia). Acceso a cerca de 2.000 fondos de más de 140 gestoras.

28.639 operaciones
en la plataforma Ocean
POR MÁS DE 1.100 MM€

Especialización: propuestas de valor específicas y equipo dedicado a colectivos que, por su naturaleza, comparten las mismas necesidades y objetivos a la hora de gestionar su patrimonio (entidades no lucrativas e instituciones religiosas y deportistas profesionales). El análisis de segmentación de clientes y la heterogeneidad de los mismos en Banca Privada impulsa la especialización de los gestores.

Contamos con la **oferta de inversiones alternativas** más amplia del mercado español tanto en saldos como en opciones. A lo largo del 2020 se han distribuido fondos de Buy Out, Venture Capital, Deuda, Infraestructuras, Renovables, Economía Circular y Real Estate.

Nuestra Identidad
Modelo de negocio
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Inversión Socialmente Responsable y filantropía

Fondos de Inversión ISR

Incremento de un 176% de los saldos medios de nuestros clientes de Banca Privada en este tipo de productos. Además, se han comercializado dos vehículos de capital riesgo de impacto.

Donaciones

1,2 MM€ de recaudación para diferentes causas sociales, principalmente la campaña #Ningúnhogarsinalimentos, entre los clientes de Banca Privada durante 2020 (+10% respecto de 2019).

3ª Edición de los Premios Solidarios Banca Privada

Los premios reconocen la contribución de nuestros clientes a proyectos de interés general en dos categorías: mejor proyecto y mejor trayectoria. En la tercera edición han sido 88 las candidaturas que han abarcado diferentes ámbitos de filantropía.

Formación y Divulgación

Se han realizado 12 jornadas con clientes.

3º Informe Anual Proyecto de Valor Social

Una publicación que hace balance público de nuestro servicio en el que además participan especialistas de referencia para profundizar en el conocimiento de la Filantropía y la Inversión Sostenible en España.



Nuestra Identidad
Modelo de negocio
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Banca de Empresas

Clientes empresas entre 2 y 200 MM€ de facturación

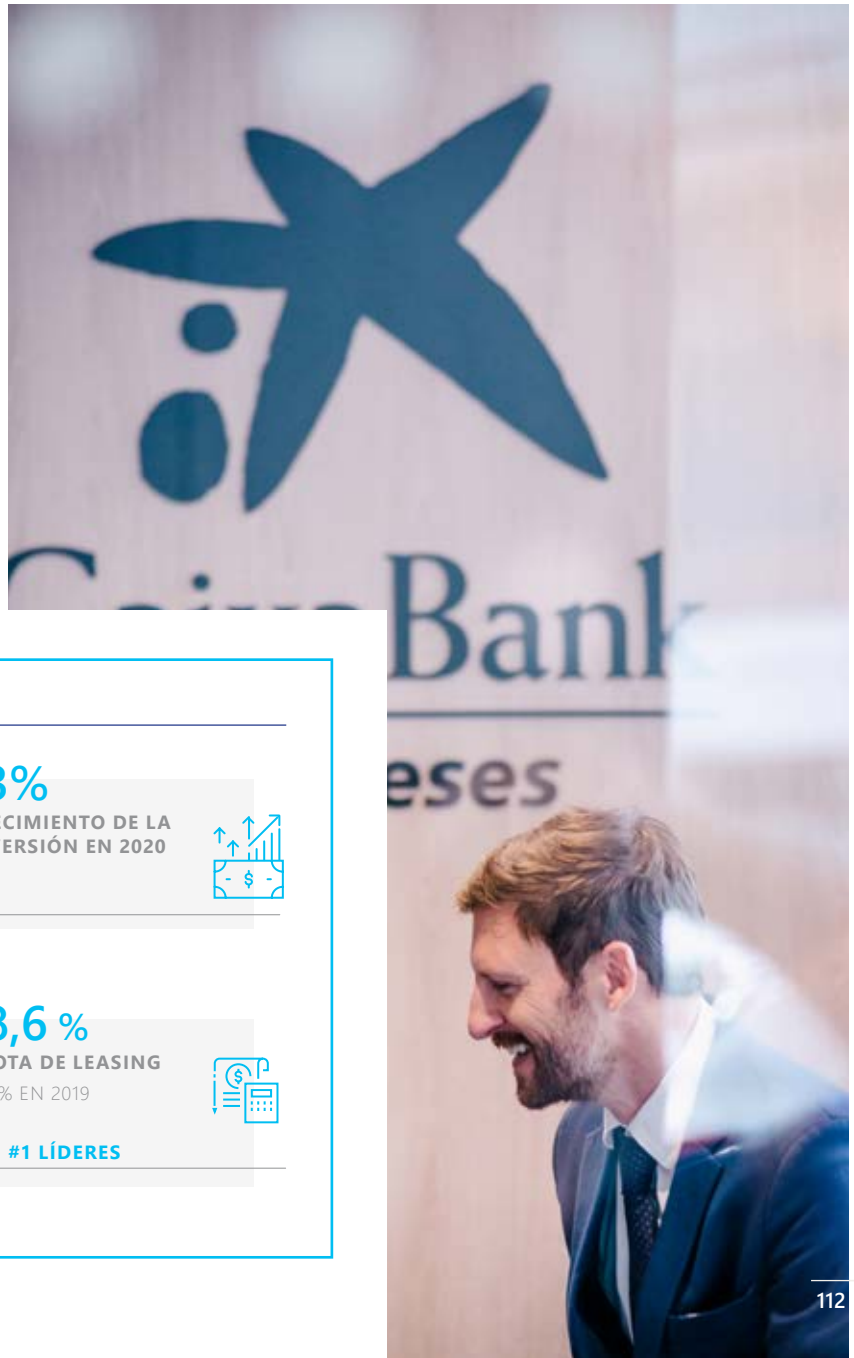
CaixaBank Empresas

CaixaBank Empresas se ha consolidado como la Entidad de referencia para las compañías españolas.

Certificada por AENOR en el Asesoramiento a Empresas y en Comercio Exterior y Tesorería incorpora una propuesta de valor que ofrece soluciones innovadoras y una atención especializada, a través de sus 125 centros distribuidos por todo el territorio español, prestando asesoramiento avanzado a través de la videoconferencia o el Muro de Empresas.

Banca empresas presenta un modelo de atención exclusivo donde un equipo de profesionales dan respuesta a las necesidades de cada empresa.

La Entidad quiere continuar incrementando la relación con sus clientes, así como ampliar la base de clientes empresa para seguir impulsando el crédito con el mejor servicio.



Indicadores principales

87,2
ÍNDICE DE EXPERIENCIA
86,6 EN 2019

47.651
DE INVERSIÓN

13%
CRECIMIENTO DE LA INVERSIÓN EN 2020

16,5 %
CUOTA CRÉDITOS A EMPRESAS[1]
+1,1 PP EN 2020

29,3 % RECIBIDOS **33,1 %** EMITIDOS
CUOTA DE AVALES INTERNACIONALES
★ #1 LÍDERES

18,6 %
CUOTA DE LEASING
14,7% EN 2019
★ #1 LÍDERES

[1] A noviembre de 2020.

8

Nuestra Identidad
Modelo de negocio
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Hitos de 2020

- Nuevo CaixaBank NOW Empresas, con nuevas funcionalidades de servicios digitales.
- Nuevo modelo de atención 2.0, potenciando los canales digitales
- Impulso de la firma digital para empresas

Hotels & Tourism

Hemos acompañado al sector del turismo en unas circunstancias muy complejas y lo seguiremos haciendo también para apoyar su recuperación. Así mismo, hemos recibido el **reconocimiento por parte de la OMT**[1] por las iniciativas que han contribuido a mitigar el impacto de la Covid-19 en el sector.

Real State & Homes

A pesar de las circunstancias, hemos seguido financiando tanto a las empresas del sector de la promoción inmobiliaria como a los compradores de las viviendas.

Financiaciones estructuradas

Récord de operaciones de Financiaciones Estructuradas en el sector de Empresas en España firmadas por CaixaBank. Más de 270 operaciones firmadas, con un sólido afianzamiento del negocio de Real Estate Comercial, continuando otro año más, como entidad de referencia en el mercado.

RESPUESTA A LA EMERGENCIA COVID-19

» **+1.000 MM€**
firmados en moratorias y ayudas para las empresas más afectadas por la Covid-19

» **+7.500 MM€**
concedidos en préstamos ICO

[1] Organización Mundial del Turismo.

Se ha impulsado la colaboración con los programas de la Fundación "la Caixa", como parte de la responsabilidad corporativa de las empresas.

GAVI
Programa para la vacunación infantil
+2.000 empresas participan ya en el programa

INCORPORA
Puestos de trabajo para personas en situación de vulnerabilidad
+300 inserciones



Nuestra Identidad
Modelo de negocio
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

CIB & International Banking

Clientes corporaciones con una facturación superior a 200 MM€, instituciones y clientes internacionales

CaixaBank Corporate & Institutional Banking · CaixaBank International Banking

CIB & International Banking integra tres áreas de negocio, Banca Corporativa, Banca Internacional y Banca Institucional y diversas áreas de producto que prestan servicios a los clientes, como Capital Markets, Tesorería, Project Finance, Asset Finance y M&A.

Banca Corporativa desarrolla y gestiona la relación con clientes corporativos nacionales e internacionales con el objetivo de convertirse en su entidad financiera de referencia. Cuenta con una estructura de cobertura sectorial de clientes (Energía & TMT[1], Construcción e Infraestructuras y Real Estate, Industrias y FIG[2]) y una oferta diferenciadora de productos de financiación estructurada, Working Capital, Trade Finance, Mercado de Capitales y Asesoramiento. Adicionalmente desarrolla la actividad con entidades multilaterales internacionales y domésticas (Grupo BEI[3], IFC[4] e ICO[5]).

Banca Internacional ofrece soporte a los clientes de la red de oficinas, de CIB y Banca de Empresas que operan en el exterior así como a large corporates locales, a través de sus 27 puntos de presencia internacional y 166 profesionales.

Banca Institucional presta servicio a las instituciones del sector público y privado, a través de una propuesta de valor que combina alta especialización, proximidad con los clientes y un conjunto integral de servicios y soluciones financieras adaptadas a sus necesidades.

Presencia **internacional**

18	**Oficinas de representación**	Milán, Pekín, Shanghái, Dubái, Nueva Delhi, Estambul, El Cairo, Singapur, Santiago de Chile, Bogotá, Nueva York, São Paulo, Johannesburgo, Hong Kong, Lima, Argel, Sidney, Toronto.
5	**Sucursales internacionales (7 oficinas)**	Varsovia Marruecos con 3 oficinas: Casablanca - Tánger - Agadir Londres Frankfurt París
2	**Spanish Desk**	Ciudad de México Viena

Indicadores principales

1
CENTRO CORPORATE BANKING

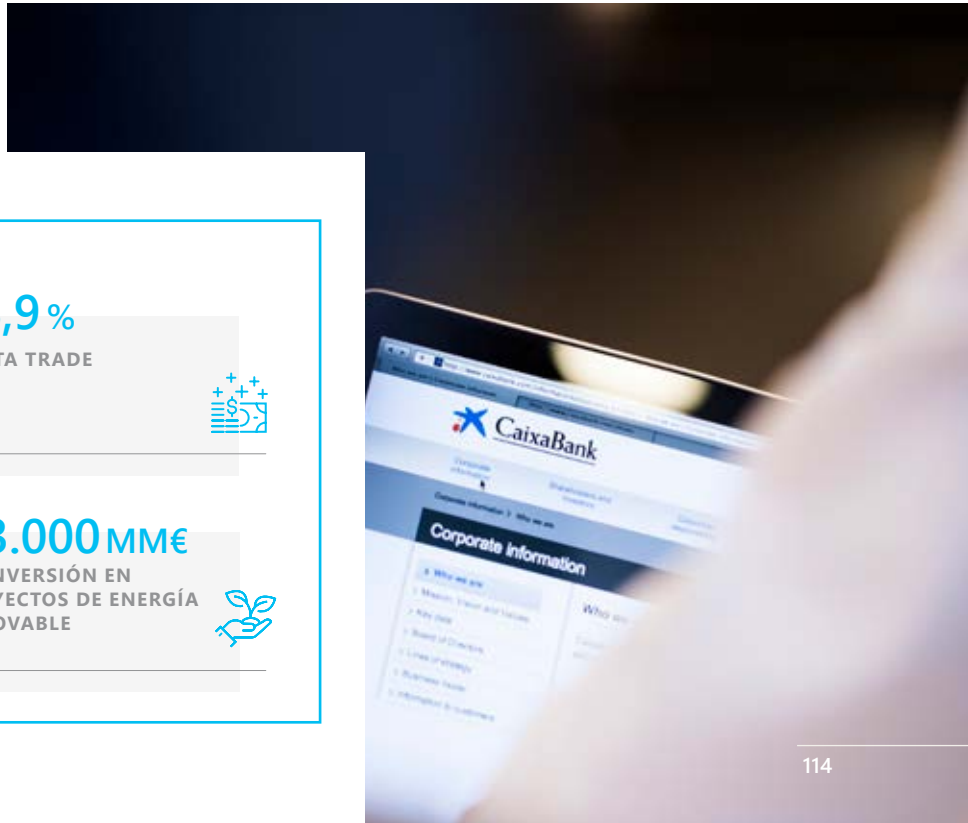
1.597
ACUERDOS CON BANCOS CORRESPONSALES

28,9 %
CUOTA TRADE

14
CENTROS INSTITUTIONAL BANKING

50.479 MM€
DE INVERSIÓN
+32% RESPECTO DE 2019

+3.000 MM€
DE INVERSIÓN EN PROYECTOS DE ENERGÍA RENOVABLE



[1] Technology, Media and Telecom [2] Financial Insitutions Group [3] Banco Europeo de Inversiones [4] International Finance Corporation [5] Instituto Oficial de Crédito

Nuestra Identidad
Modelo de negocio
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Hitos de 2020

- Crecimiento del 42,3% el volumen de negocio de las sucursales internacionales.
- Impulso en la inversión crediticia en los países cubiertos por la red de Oficinas de Representación, formalizando un total de 2.889 MM€.
- Premio IFC (Grupo Banco Mundial) como *Best Confirming Bank* a nivel mundial, en el marco del Programa de Financiación para el Comercio Exterior (GTFP).
- Jornadas de Puertas al Exterior, en 10 países y 234 entrevistas con 112 clientes. Se han efectuado adicionalmente sesiones por vía telemática con 96 clientes.

RESPUESTA A LA EMERGENCIA COVID-19

- Emisión de 200.000 tarjetas sociales para la gestión becas comedor apoyando a las administraciones públicas.
- Concesión de 21,4 MM€ en préstamos a entidades del tercer sector.
- Formalización de operaciones de liquidez por volumen superior a 4.000 MM€, apoyando a nuestros clientes y contribuyendo a su viabilidad a largo plazo.

Nuevos productos / servicios lanzados en 2020

LANZAMIENTO DE CAIXABANK FX NOW[1]

La plataforma que permite a los clientes la gestión de sus operaciones de divisas con mayor agilidad, en tiempo real y de forma segura.

CREACIÓN EQUIPO STRUCTURED TRADE FINANCE

Dedicado a la originación y formalización de operaciones nacionales e internacionales con cobertura de *Export Credit Agencies*.

CREACIÓN DEL EQUIPO DE SUSTAINABLE FINANCE

Para dar soporte a los clientes en operaciones que cumplan criterios de Inversión Socialmente Responsable.

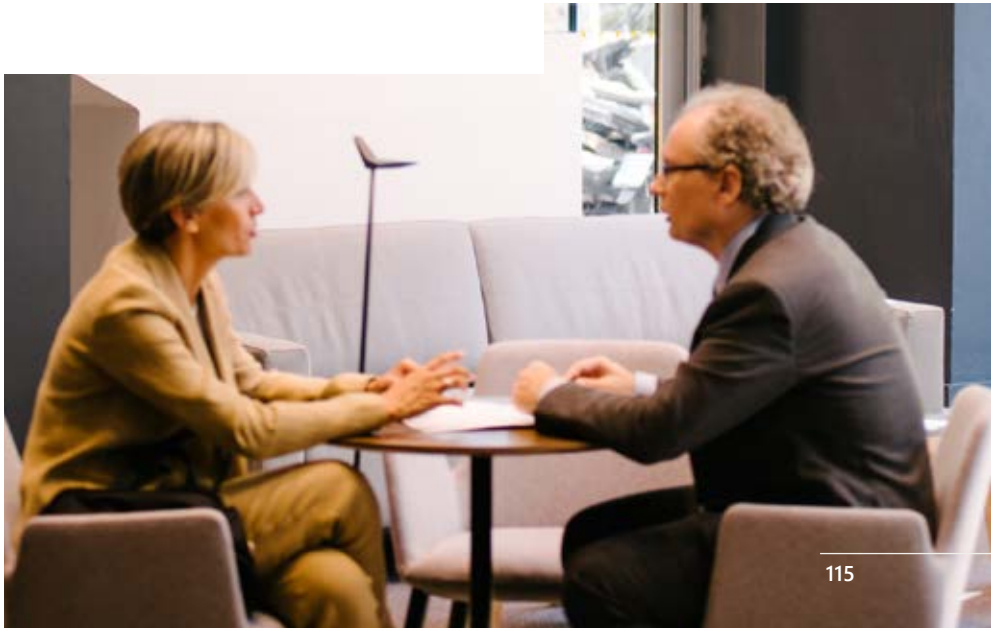
DESARROLLO DE PRODUCTOS DE CIRCULANTE Y COMERCIO EXTERIOR

del portfolio para BANK-to-BANK.

FACTORING FCI/CESCE

en las sucursales internacionales.

FIRMA DIGITAL DE DERIVADOS



[1] https://www.youtube.com/watch?v=2qu_XS8TSZc&feature=emb_title

Nuestra Identidad
Modelo de negocio
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

BPI

BPI es una institución financiera centrada en banca comercial en Portugal, donde es la quinta mayor institución financiera en términos de activos, con cuotas por encima del 10% en créditos y depósitos.

El negocio de BPI se organiza en Banca de Particulares, Negocios, Premier y In-Touch y Private Banking, Banca de Empresas e Instituciones y Corporate and Investment Banking. BPI ofrece una gama completa de productos y servicios financieros, ajustada a las necesidades específicas de cada segmento, a través de una red de distribución especializada, omnicanal y totalmente integrada.

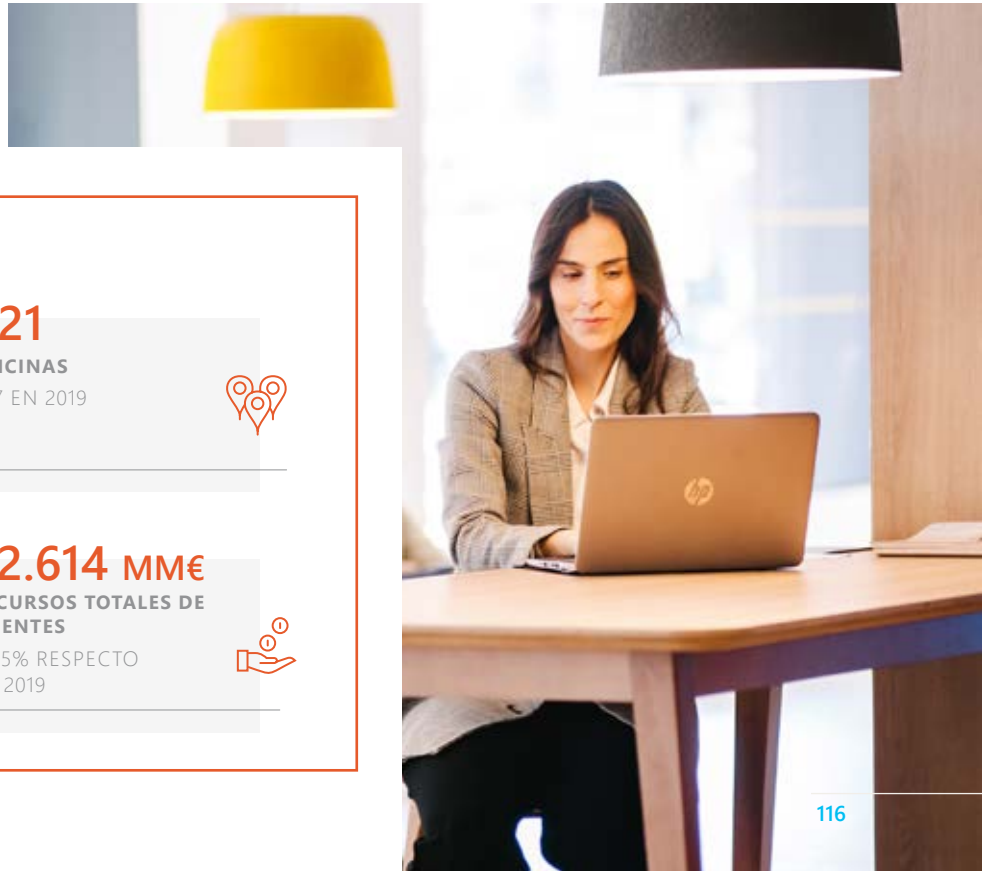
La oferta de productos de BPI se complementa con soluciones de inversión y ahorro del área de Gestión de Activos y Seguros de CaixaBank y con la distribución de seguros no vida de Allianz Portugal y de seguros de crédito de Cosec. En 2020, BPI pasó a comercializar seguros vida-riesgo de BPI Vida e Pensoes., después del término del acuerdo de distribución de estos seguros con Allianz Portugal.

Prioridades estratégicas

- Crecimiento sostenible en rentabilidad
- Mejorar la eficiencia operativa y organizativa
- Acelerar la transformación de la experiencia de cliente
- Consolidar la reputación del banco basada en la calidad del servicio al cliente y a la sociedad
- Desarrollar los recursos humanos del banco

>> Reconocimientos

- Banco do Ano en Portugal
- Mejor Grande Banco en Portugal
- Marca de Excelencia



Indicadores principales

1,9 MM
DE CLIENTES
1,9 MM EN 2019

4.622
EMPLEADOS
4.840 EN 2019

421
OFICINAS
477 EN 2019

37.564 MM€
DE ACTIVO TOTAL
31.444 MM€ EN 2019

25.647 MM€
CRÉDITO BRUTO A LA CLIENTELA
+5,5% RESPECTO DE 2019

32.614 MM€
RECURSOS TOTALES DE CLIENTES
+9,5% RESPECTO DE 2019

Nuestra Identidad
Modelo de negocio
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Hitos de 2020

- 1º Banco en obtener marca ***Covid safe*** **en Portugal, Grande Prémio APCE-Covid para comunicación interna** y distinción de ***Global Finance Awards*** **como *Crisis Leadership***
- Consolidación de BPI como la mayor *Private Banking* que opera en Portugal.
- Impulso de la digitalización y mejora de la experiencia del cliente en los canales digitales:
  - > Nuevas soluciones de venta digital (seguros) y aumento de operaciones disponibles.
  - > Innovador sistema de firmas digitales.
  - > Internet y Mobile Banking: #2 en penetración en particulares y #1 en cuota de empresas
- Creación del Centro de Competencias de Robotización para contribuir al aumento de la eficiencia y ahorros de costes.
- 1º Banco en Portugal en conseguir la certificación CMMI L3.

Mejor Private Bank en Portugal

Best Private Bank for Portfolio Management Technology in Europe

Best Digital Leader

RESPUESTA A LA EMERGENCIA COVID-19

- 100% de los centros de empresas en funcionamiento y más del 86% de las oficinas *retail* y centros premier.
- Implementación de medidas de apoyo a particulares y empresas.
- Simplificación de procesos que han permitido mejor la experiencia del cliente y adaptación al teletrabajo.
- La Fundación "la Caixa", en asociación con BPI, han mantenido todos los programas previstos para 2020. Además, han desarrollado iniciativas específicas para los colectivos más vulnerables afectados por la pandemia.

Nuevos productos / servicios lanzados en 2020

IN-TOUCH

Los clientes particulares tienen un gestor asignado con quien pueden comunicar por teléfono o por chat a través de BPI App o BPI Net y realizar operaciones a distancia, desde cualquier lugar y en horario extendido.

FAMILY EXPERIÊNCIAS

Plataforma que permite a los clientes con cuentas Valor y BPI Net obtener descuentos en más de 200 marcas de moda, viajes, entre otros.

MY PLANNING

Servicio de planificación financiera en BPI Net y BPI App para clientes de Banca Premier.

CRÉDITO PERSONAL

Nuevas finalidades: obras, automóvil, energías renovables y salud.

BPI DRIVE

Permite a los concesionarios de coches y los clientes la financiación del automóvil, en un ambiente totalmente digital, más seguro e innovador.

LINHA BPI / FEI AGRICULTURA

En marzo de 2020, BPI firmó un acuerdo con el Fondo Europeo de Inversiones (FEI) para poner a disposición de los clientes la Línea Agrícola del BPI/FEI con un importe de 95 MM€. Su objetivo es apoyo proyectos de inversión en la agricultura y agroindustria, en condiciones más ventajosas.

LINHA BPI – ROTA EN2

BPI y la Associação dos Municípios da Rota da Estrada Nacional 2 firmaron un protocolo de financiación en condiciones especiales, para promover esta ruta turística. BPI ofrece una línea de 100 MM € para apoyar a las empresas que forman parte de la Red de Agentes EN2.



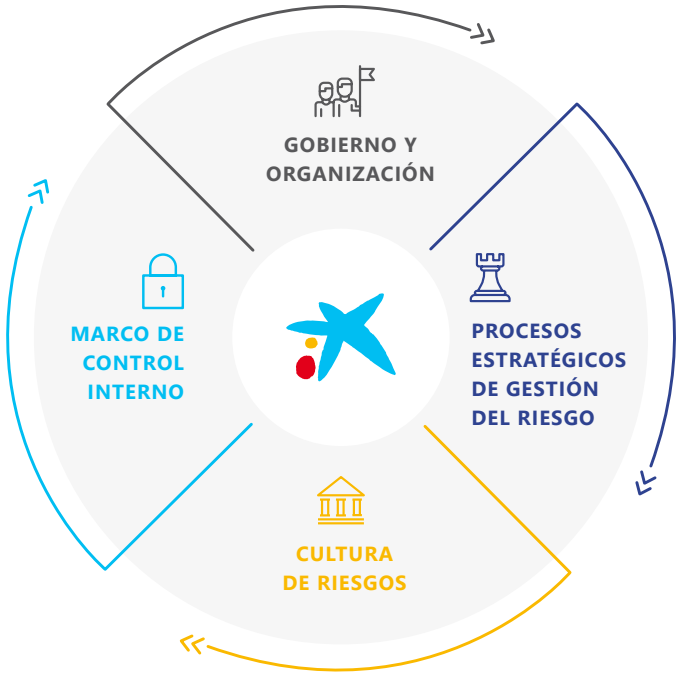
Nuestra Identidad
Gestión del riesgo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Gestión del riesgo

CaixaBank tiene como objetivo mantener un perfil de riesgo medio bajo, una confortable adecuación de capital y holgadas métricas de liquidez, en consonancia con su modelo de negocio y el apetito al riesgo definido por el Consejo de Administración.

Los sistemas de gestión de riesgos implementados son adecuados en relación con el perfil de riesgo y el apetito al riesgo aprobado y se componen de los siguientes elementos:

>> ELEMENTOS CENTRALES DEL MARCO DE GESTIÓN DEL RIESGO DEL GRUPO



GOBIERNO Y ORGANIZACIÓN

Se desarrolla a través de políticas, normas y procedimientos internos que aseguran la adecuada tutela por parte de los órganos de gobierno y comités directivos, así como por la especialización del equipo humano.

CULTURA DE RIESGOS

La cultura de riesgos se articula a través de la formación, la comunicación y la evaluación y retribución del desempeño de los empleados, entre otros.

PROCESOS ESTRATÉGICOS DE GESTIÓN DEL RIESGO

Identificación y evaluación de riesgos. *Risk Assessment*: ejercicio semestral de autoevaluación del perfil de riesgo del Grupo. Incorpora un proceso de identificación de eventos estratégicos que afectan a uno o más riesgos que, por su impacto potencial en el medio o largo plazo, conviene monitorizar de forma específica.

Taxonomía y definición de Riesgos. Catálogo de riesgos: relación y descripción de los riesgos materiales identificados por el proceso de *Risk Assessment* con revisión anual. Facilita el seguimiento y *reporting*, interno y externo, de los riesgos.

Marco de Apetito al Riesgo (RAF): herramienta integral y prospectiva, con la que el Consejo de Administración determina la tipología y los umbrales de riesgo que está dispuesto a aceptar para la consecución de los objetivos estratégicos del Grupo con relación a los riesgos del Catálogo.

MARCO DE CONTROL INTERNO

Estructura con base en el modelo de las Tres Líneas de Defensa que proporciona un grado de seguridad razonable en la consecución de los objetivos del Grupo.

En la Nota 3 de las Cuentas Anuales Consolidadas del ejercicio 2020 se detalla información adicional sobre la gestión del riesgo y el modelo de control interno del Grupo.

Nuestra Identidad
Gestión del riesgo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

A continuación se presenta, para los distintos riesgos identificados en el Catálogo Corporativo de Riesgos, los aspectos más destacables con respecto a su gestión y actuaciones en el ejercicio 2020:

>> RIESGOS DEL MODELO DE NEGOCIO

Rentabilidad de negocio

DEFINICIÓN

Obtención de resultados inferiores a las expectativas del mercado o a los objetivos del Grupo que impidan, en última instancia, alcanzar un nivel de Rentabilidad Sostenible superior al Coste de Capital.

GESTIÓN DEL RIESGO

La gestión de este riesgo se soporta en el proceso estratégico de planificación financiera, el cual está sujeto a una monitorización continuada para evaluar el cumplimiento tanto en términos de estrategia como de presupuesto. Tras cuantificar las desviaciones e identificar su causa, se elevan las conclusiones a los órganos de gestión y de gobierno, para evaluar la conveniencia de ajustes que garanticen el cumplimiento de los objetivos internos.

PRINCIPALES HITOS EN 2020

En 2020, la rentabilidad medida como RoTE se ha situado por debajo del coste de capital en un contexto de crisis económica global provocada por la pandemia.

Sin embargo, en este entorno y a pesar de la persistencia de tipos en niveles mínimos, los ingresos core resisten y se mantienen prácticamente en el nivel de 2019. Se sigue poniendo el foco en el negocio de seguros y de gestión de activos, en segmentos de negocio menos sensibles al tipo de interés y en la adaptación de la gestión del pasivo y la liquidez de los clientes. Así mismo, se han reducido significativamente los gastos de explotación recurrentes. Todo ello, implica que el margen y la ratio de eficiencia core han mejorado. Además, el Grupo se ha constituido un fondo genérico de 1.252 MM€ para el deterioro futuro de la cartera crediticia.

Recursos propios / Solvencia

Restricción de la capacidad del Grupo CaixaBank para adaptar su volumen de recursos propios a las exigencias normativas o a la modificación de su perfil de Riesgo.

La gestión del capital se ha visto afectada este año por la expansión de la pandemia de COVID-19, por ese motivo el Consejo de Administración en su sesión del día 26 de marzo de 2020 acordó una serie de medidas con el objetivo de acomodar la posición del banco al nuevo entorno impactado por la expansión de la COVID-19 y las medidas adoptadas por las autoridades (ver información privilegiada con fecha 26/03/2020).

Tras considerar nuevos aspectos regulatorios y supervisores, entre ellos, el impacto de las normas establecidas en la Directiva sobre Requerimientos de Capital V (CRD V) respecto de la composición de los Requerimientos de Pilar 2 (P2R), se decidió reducir al 11,5% el objetivo de la ratio de solvencia CET1 establecido en el Plan Estratégico 2019-2021 para diciembre de 2021, dejando sin efecto el objetivo de una ratio CET1 del 12% más un margen adicional ("buffer") del 1% que estaba destinado a absorber los impactos de la implementación de los desarrollos de Basilea (Basilea IV) y otros impactos regulatorios.

El CET1 es del 13,6%, cumpliéndose con holgura los requerimientos mínimos y situándose el buffer MDA (Maximum Distributable Amount) en 7.985 MM€. El Tier 1 se ha reforzado con una emisión de 750 MM€.

Durante 2020 se ha realizado una gestión activa para cumplir con los requerimientos MREL (Minimum Required Eligible Liabilities): se ha realizado una emisión de bono verde por importe 1.000 MM€ de deuda senior no preferente (SNP) y dos emisiones de deuda senior preferente (SP) por 1.000 MM€ cada una, una de ellas es un bono social.

CaixaBank

Nuestra Identidad
Gestión del riesgo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

>> RIESGOS DEL MODELO DE NEGOCIO

Liquidez y financiación

DEFINICIÓN

Déficit de activos líquidos, o limitación en la capacidad de acceso a la financiación del mercado, para satisfacer los vencimientos contractuales de los pasivos, los requerimientos regulatorios o las necesidades de inversión del Grupo.

GESTIÓN DEL RIESGO

Su gestión está basada en un sistema descentralizado con segregación de funciones que persigue el mantenimiento de un nivel eficiente de fondos líquidos; la gestión activa de la liquidez y la sostenibilidad y estabilidad de las fuentes de financiación tanto en normalidad como en estrés.

PRINCIPALES HITOS EN 2020

La generación y aportación de colaterales a la póliza del BCE, la aportación neta de liquidez por el gap comercial, así como las emisiones realizadas que superan los vencimientos del año, han situado a los activos líquidos totales en 114.451 MM€, el LCR (liquidity coverage ratio, media 12 meses) en un 248% y el NSFR (calculado según Reglamento (UE) 2019/876) en el 145%.

La financiación institucional asciende a 35.010 MM€, cuya evolución destaca en 2020 por el éxito en el acceso a los mercados con distintos instrumentos de deuda.



Nuestra Identidad
Gestión del riesgo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

>> RIESGOS ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD FINANCIERA

Crédito

DEFINICIÓN

Pérdida de valor de los activos del Grupo CaixaBank frente a un cliente o contrapartida, por el deterioro de la capacidad de dicho cliente o contrapartida para hacer frente a sus compromisos con el Grupo.

GESTIÓN DEL RIESGO

Corresponde al riesgo más significativo del balance del Grupo y se deriva de la actividad bancaria y aseguradora, de la operativa de tesorería y de la cartera de participadas, abarcando su ciclo de gestión toda la vida de las operaciones. Los principios y políticas que sustentan la gestión del riesgo de crédito son:

- Una política de concesión prudente, que se fundamenta en: (i) la adecuada relación entre los ingresos y las cargas que asumen los consumidores; (ii) la verificación documental de la información facilitada por el prestatario y su solvencia y; (iii) la información precontractual y protocolos de información adecuados a las circunstancias y características personales de cada cliente/operación.
- Un seguimiento de la calidad de los activos a lo largo de su ciclo de vida basado en la gestión preventiva y el reconocimiento temprano del deterioro.
- Valoraciones actualizadas y precisas del deterioro en cada momento y gestión diligente de la morosidad y las recuperaciones.

PRINCIPALES HITOS EN 2020

La situación derivada de la COVID-19 ha implicado la necesidad de realizar determinadas acciones para acompañar a los clientes del Grupo CaixaBank en un contexto de fuerte caída de la demanda y de la actividad. Las consecuencias de la pandemia han marcado los principales hitos en la gestión del riesgo de crédito, siendo los más relevantes:

i. Para aquellas Personas Físicas que han sufrido un mayor impacto por los efectos de la COVID-19 se ha habilitado la posibilidad de acogerse a una suspensión en la obligación de pago a través de la concesión de una moratoria, con diferentes características según la tipología de riesgo financiado: hipotecario o no hipotecario. Las condiciones para acceder a estas moratorias se reglaron según lo dispuesto en los RDL 8/2020 y 11/2020, junto con el Acuerdo Sectorial de la CECA.

ii. En Empresas cabe reseñar la aprobación de una Línea de Avales del Estado de hasta 100.000 millones de euros, del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, para facilitar el mantenimiento del empleo y paliar los efectos económicos de la crisis sanitaria y cuya gestión se encomendó al Instituto de Crédito Oficial (ICO).

Los avales tienen como objetivo facilitar acceso al crédito y liquidez a empresas y autónomos para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19. Posteriormente, el RDL 25/2020, en su artículo 1, aprobó una Línea de Avales de 40.000 millones de euros, con la finalidad de avalar la financiación concedida a empresas y autónomos para atender principalmente sus necesidades financieras derivadas de la realización de nuevas inversiones.

Adicionalmente, durante todo el 2020, se han seguido impulsando los procesos de seguimiento y control, y se ha continuado con la senda de efectividad de los procesos de recuperación.

Por todo lo descrito anteriormente la ratio de mora se ha mantenido estable durante 2020, situándose en el 3,3% a cierre de 2020 (versus 3,6% a 31 de diciembre de 2019).

Deterioro de otros activos

Reducción del valor en libros de las participaciones accionariales y de los activos no financieros (materiales, inmateriales, por impuestos y otros activos) del Grupo CaixaBank.

Gestión basada en la monitorización de los procesos de evaluación de las pruebas de deterioro y saneamiento de activos, así como del cumplimiento de las políticas de optimización de las participaciones accionariales e inmobiliarias dentro de los objetivos estratégicos.

Nuestra Identidad
Gestión del riesgo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

>> RIESGOS ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD FINANCIERA

	DEFINICIÓN	GESTIÓN DEL RIESGO	PRINCIPALES HITOS EN 2020
Actuarial	Riesgo de pérdida o modificación adversa del valor de los compromisos contraídos por contratos de seguro o pensiones con clientes o empleados a raíz de la divergencia entre la estimación para las variables actuariales empleadas en la tarificación y reservas y la evolución real de éstas.	La gestión de este riesgo persigue mantener la capacidad de pago de los compromisos con los asegurados, optimizar el margen técnico y preservar el valor económico del balance dentro de los límites establecidos en el marco de apetito al riesgo.	
Estructural de tipos	Efecto negativo sobre el valor económico de las masas del balance o sobre el margen financiero debido a cambios en la estructura temporal de los tipos de interés y su afectación a los instrumentos del activo, pasivo y fuera de balance del Grupo no registrados en la cartera de negociación.	La gestión se centra en optimizar el margen financiero y preservar el valor económico del balance dentro de los límites establecidos en el marco de apetito al riesgo. Se realiza una gestión activa contratando en los mercados financieros operaciones de cobertura adicionales a las coberturas naturales generadas en el propio balance derivadas de las operaciones de activo y de pasivo con los clientes.	En el año 2020 CaixaBank mantiene su posicionamiento de balance a subidas de tipos. Los motivos de este posicionamiento son de carácter estructural y de gestión. En concreto, desde un punto de vista estructural y debido al mantenimiento de un entorno de tipos de interés excepcionalmente bajos, ha continuado el crecimiento de saldos a la vista, parcialmente debido al trasvase de saldos de pasivo desde imposiciones a plazo fijo.
Mercado	Pérdida de valor, con impacto en resultados o en solvencia, de una cartera (conjunto de activos y pasivos), debida a movimientos desfavorables en los precios o tipos de mercado.	Su gestión se centra en mantener un riesgo bajo y estable por debajo de los límites de apetito establecidos. La medición del riesgo de mercado de la cartera de negociación se realiza diariamente mediante modelo interno bajo supervisión regulatoria.	



Nuestra Identidad
Gestión del riesgo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

>> RIESGO OPERACIONAL Y REPUTACIONAL

Conducta

DEFINICIÓN

Aplicación de criterios de actuación contrarios a los intereses de sus clientes u otros grupos de interés, o actuaciones u omisiones por parte del Grupo no ajustadas al marco jurídico y regulatorio, o a las políticas, normas o procedimientos internos o a los códigos de conducta y estándares éticos y de buenas prácticas.

GESTIÓN DEL RIESGO

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

PRINCIPALES HITOS EN 2020

Se ha continuado reforzando la cultura y sensibilización en la organización en el ámbito de conducta, mediante los programas de formación vinculados al bonus y la inclusión de indicadores de conducta en los retos corporativos. En este sentido se ha alcanzado el objetivo de cumplimiento marcado para el año 2020.

En 2020 se ha lanzado un nuevo Canal confidencial de consultas y denuncias, considerado un elemento clave en Compliance, que se encuentra alineado a las mejores prácticas del mercado.

Asimismo CaixaBank ha obtenido la certificación UNE 19601 de sistemas de gestión de Compliance penal.

Legal/ Regulatorio

Potenciales pérdidas o disminución de la rentabilidad del Grupo CaixaBank a consecuencia de cambios en la legislación vigente, de una incorrecta implementación de dicha legislación en los procesos del Grupo CaixaBank, de la inadecuada interpretación de la misma en las diferentes operaciones, de la incorrecta gestión de los requerimientos judiciales o administrativos o de las demandas o reclamaciones recibidas.

La gestión del riesgo legal y regulatorio persigue la defensa de la seguridad jurídica del Grupo y la anticipación y mitigación de impactos económicos futuros, mediante la monitorización de las propuestas normativas, la participación en los procesos de consulta pública, la contribución a un marco normativo previsible, eficiente y sólido y la interpretación de los cambios regulatorios, así como su implementación. Adicionalmente, a través de la gestión individualizada de la defensa en procesos judiciales y extrajudiciales, y el seguimiento del impacto patrimonial que dichos procesos tienen para el Grupo.

En 2020, el seguimiento de las medidas de flexibilización del marco regulatorio en respuesta a la pandemia de la COVID-19 ha tenido un papel central. A nivel europeo destaca la revisión exprés de la CRR (Quick Fix) y la introducción de la Guía de moratorias legislativas y no legislativas de la EBA y, a nivel nacional, la aprobación y entrada en vigor de los Reales Decretos-Ley (RDL) 6/2020, 8/2020 y 11/2020, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social de la COVID-19. Por otro lado, destacar la propuesta de modificación del Reglamento de Índices de Referencia (BMR) para evitar cualquier riesgo sistémico ante la desaparición de LIBOR. Asimismo, se ha dado seguimiento a normas previstas para 2021 en particular relativas a finanzas sostenibles, gobierno corporativo, pagos, datos y ciberseguridad. En términos de implementación normativa destacar: El Reglamento (UE) 2019/2088 sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de servicios financieros; la Orden ETD/699/2020 de 24 de julio, de regulación del crédito revolvente; y la Circular 4/2020, de 26 de junio, del Banco de España, sobre publicidad de los productos y servicios bancarios.

Nuestra Identidad
Gestión del riesgo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

>> RIESGO OPERACIONAL Y REPUTACIONAL

Tecnológico

DEFINICIÓN

Pérdidas debidas a la inadecuación o los fallos del hardware o del software de las infraestructuras tecnológicas, debidos a ciberataques u otras circunstancias, que pueden comprometer la disponibilidad, integridad, accesibilidad y seguridad de las infraestructuras y los datos.

GESTIÓN DEL RIESGO

Su gestión consiste en la identificación, medición, evaluación, mitigación, monitorización y reporte de los niveles de riesgo que afloran del gobierno y gestión de las Tecnologías de la Información.

Asimismo los marcos de gobierno disponibles han sido diseñados según estándares internacionales de reconocido prestigio.

PRINCIPALES HITOS EN 2020

Finalización del despliegue del nuevo marco de control de Riesgo Tecnológico, acorde con una metodología avanzada de control y seguimiento.

Esta metodología se alinea con las guías del supervisor sobre el riesgo tecnológico, incluyendo escenarios asociados a la disponibilidad de las TI, ciberseguridad (ciberataques, ciberespionaje o fuga de información, entre otros) y operación de las tecnologías de la información.

Fiabilidad de la información

Deficiencias en la exactitud, integridad y criterios de elaboración de los datos e información necesaria para la evaluación de la situación financiera y patrimonial del Grupo CaixaBank, así como aquella información puesta a disposición de los grupos de interés y publicada a mercado que ofrezca una visión holística del posicionamiento en términos de sostenibilidad con el entorno y que guarde una relación directa con los aspectos medioambientales, sociales y de gobernanza (principios ASG).

En relación a la información financiera, su gestión se realiza, principalmente, mediante la monitorización mensual del cierre contable y la existencia y seguimiento del adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF) y no Financiera (SCIINF), entre otras métricas y políticas relacionadas con la información financiera.

Durante el ejercicio 2020 el Riesgo de Fiabilidad de la Información no Financiera ha sido incorporado al Catálogo Corporativo de Riesgos. Como consecuencia de ello el actual riesgo de Fiabilidad de la Información Financiera ha pasado a denominarse Riesgo de Fiabilidad de la Información, dando por tanto cabida a la gestión del riesgo de fiabilidad de la información financiera como de la no financiera.

Asimismo se ha creado la Política Corporativa de gestión del riesgo de Fiabilidad de la Información Financiera que sustituye a la Política Corporativa sobre el Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera y a la Política Corporativa sobre la Divulgación y Verificación de la Información Financiera. La misma incluye una descripción de la Gobernanza y el proceso de revisión establecido en relación al Estado de Información no Financiera incluido en el Informe de Gestión.



Nuestra Identidad
Gestión del riesgo
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

>> RIESGO OPERACIONAL Y REPUTACIONAL

Modelo

DEFINICIÓN

Posibles consecuencias adversas para el Grupo que se podrían originar como consecuencia de decisiones fundadas principalmente en los resultados de modelos internos con errores en la construcción, aplicación o utilización de dichos modelos.

GESTIÓN DEL RIESGO

La gestión del riesgo de modelo se basa en los tres pilares siguientes:

- Identificación de los modelos existentes, su calidad y el uso que se hace de ellos en la Entidad.
- Marco de gobierno, donde la gestión de los modelos varía en base a su materialidad (gestión en base a Tier).
- Monitorización, con un esquema de indicadores anticipadores de riesgo de modelo (KPIs), estructurados según los principales sub-riesgos en los que se descompone el riesgo de modelo (calidad, gobierno, entorno de control).

PRINCIPALES HITOS EN 2020

Durante el 2020 se ha definido el marco de gobierno de modelos con un enfoque global, es decir, contemplando a los intervinientes clave, así como la gestión de los modelos en base a su Tier como principal palanca de eficiencia. Todo ello se ha recogido en la Política Corporativa de Gestión de Riesgo de Modelo, aprobada en el Consejo de Administración del 28 de enero de 2021.

Asimismo, se ha pasado a considerar el riesgo de modelo en la Entidad como nivel 1, asegurando de este modo un marco de control adecuado y coherente, así como una gestión activa del riesgo de modelo acorde con el marco de apetito al riesgo definido.

Otros riesgos operacionales

Pérdidas o daños provocados por errores o fallos en procesos, por acontecimientos externos o por la actuación accidental o dolosa de terceros ajenos al Grupo. Incluye, entre otros, factores de riesgo relacionados con la externalización, la custodia de valores o el fraude externo.

La gestión y control de este riesgo busca evitar o mitigar impactos negativos en el Grupo, ya sea de forma directa o indirecta por la afectación a stakeholders relevantes (p.e. clientes), que se deriven del funcionamiento de procesos y de sistemas internos o de la actuación de terceros.

Durante 2020 se ha iniciado el despliegue de la función especializada de segunda línea de defensa de riesgos como fraude externo, externalización, y continuidad operativa, entre otros, con la finalidad de completar la implementación del esquema de 3 líneas de defensa para la gestión y seguimiento de los riesgos.

Reputacional

Menoscabo de la capacidad competitiva por deterioro de la confianza en el Grupo CaixaBank de alguno de sus grupos de interés, a partir de la evaluación que dichos grupos efectúan de las actuaciones u omisiones, realizadas o atribuidas, del Grupo, su Alta Dirección, sus Órganos de Gobierno o por quiebra de entidades relacionadas no consolidadas (riesgo de Step-In).

Su gestión persigue alcanzar un nivel satisfactorio de los principales indicadores de reputación de CaixaBank y avanzar en la monitorización de medidas preventivas y controles.

En respuesta a requerimientos del Código de Buen Gobierno de la CNMV, el Consejo de Administración de CaixaBank ha aprobado una nueva Política Corporativa de Comunicación que recoge la estrategia y principios básicos de actuación del Grupo CaixaBank en materia de transmisión de información económico-financiera, no financiera y corporativa relevante para sus principales grupos de interés.

Por otro lado, de cara a mejorar la medición de la reputación se ha aumentado la periodicidad/frecuencia de las encuestas de reputación a clientes y accionistas, pasando de encuestas anuales a trimestrales. Ello permitirá contar con mayor información y más actualizada sobre la percepción de los stakeholders más relevantes para CaixaBank.

Nuestra Identidad
Covid-19 respuesta a la emergencia y contribución a la recuperación
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Covid-19: respuesta de CaixaBank a la emergencia y contribución a la recuperación

>> CaixaBank ha recibido el premio Euromoney ***Excelencia en Liderazgo en Europa Occidental 2020*** por su compromiso social en su respuesta a la crisis de la Covid-19.

>> CaixaBank, reconocida por su liderazgo en su respuesta a la crisis de la Covid-19 por Global Finance. CaixaBank es la única entidad europea entre los ganadores globales de los premios ***Outstanding Crisis Leadership***, que destacan las entidades y empresas que han demostrado su liderazgo empresarial con medidas para impulsar la recuperación económica y social.



Apoyo a los clientes y proveedores

El Grupo CaixaBank quiere ser una pieza clave en **la contribución al bienestar de la sociedad**, especialmente de los colectivos más vulnerables, y para que **la recuperación de la economía española y portuguesa sea lo más rápida posible**. Para ello han puesto en marcha una serie de medidas, y se ha desarrollado productos con condiciones adaptadas al contexto actual, asumiendo el impacto que decisiones de este tipo pueden tener en el crecimiento y la generación de resultados.

#CONNUESTRASFAMILIAS

> **Moratorias:** en España se han puesto en marcha dos tipos de moratorias adaptadas; **(i)** una moratoria de hipotecas por el coronavirus aprobada por el Gobierno, que ofrece un aplazamiento de tres meses de principal e intereses (también se puede aplicar a los préstamos personales con la misma duración); **(ii)** una moratoria de hipotecas puesta en marcha por la mayoría de los bancos del país, con un período de hasta doce meses de aplazamiento (y de hasta seis para préstamos personales), únicamente de capital. También en Portugal se han puesto a disposición de los clientes, que cumplan las condiciones de accesibilidad, moratorias de capital o de capital e intereses, tanto para hipotecas, inicialmente con un aplazamiento hasta 30 septiembre de 2020 y que en junio se extendió hasta el 31 de marzo 2021, como para créditos personales, con un aplazamiento de hasta doce meses.

>> DETALLES DE LAS MORATORIAS APROBADAS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020[1]

El total de **moratorias concedidas** durante el ejercicio 2020 asciende a 17.224 MM€ (497.253 operaciones). A 31 de diciembre de 2020, el total de moratorias vigentes es el que se muestra en la siguiente tabla, un 65% de las moratorias vigentes finaliza a lo largo del primer semestre de 2021.

	31.12.20					
	España		Portugal		Total	
	Nº operaciones	Importe en millones	Nº operaciones	Importe en millones	Importe en millones	% sobre cartera
Moratorias a particulares	**122.213**	**8.204**	**68.722**	**2.932**	**11.136**	**9,2**
Adquisición vivienda	71.597	6.473	39.233	2.495	8.968	10,5
Otras finalidades	50.616	1.732	29.489	437	2.168	6,2
del que: consumo	17.743	80	27.675	329	409	2,9
Moratorias a empresas	**1.206**	**532**	**28.762**	**2.656**	**3.188**	**3,0**
Sectores productivos ex-promotores	988	479	27.219	2.393	2.872	2,9
Promotores	218	54	1.543	263	316	5,5
Moratorias a sector público	**-**	**-**	**4**	**32**	**32**	**0,2**
Total moratorias aprobadas	**123.419**	**8.737**	**97.488**	**5.620**	**14.356**	**5,9**

[1] Moratorias según RDL 8/2020, 11/2020, 25/2020, 26/2020 (10J/2020 en Portugal) o Acuerdo Sectorial.

Nuestra Identidad
Covid-19 respuesta a la emergencia y contribución a la recuperación
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

> **ICO alquileres:** acuerdo con el ICO para la puesta en marcha de una nueva línea de financiación para arrendatarios en situación de vulnerabilidad económica, que no puedan hacer frente al pago de sus alquileres como consecuencia del Covid-19. Se trata de préstamos, avalados por el ICO, para clientes y no clientes que necesiten ayuda para el pago del alquiler durante 6 meses.

> **Microcrédito familiar:** ampliación del acceso a los microcréditos familiares a titulares con ingresos conjuntos inferiores a 19.300 € (anteriormente 17.200 €). Esta cifra corresponde al resultado de aplicar 3 veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM).

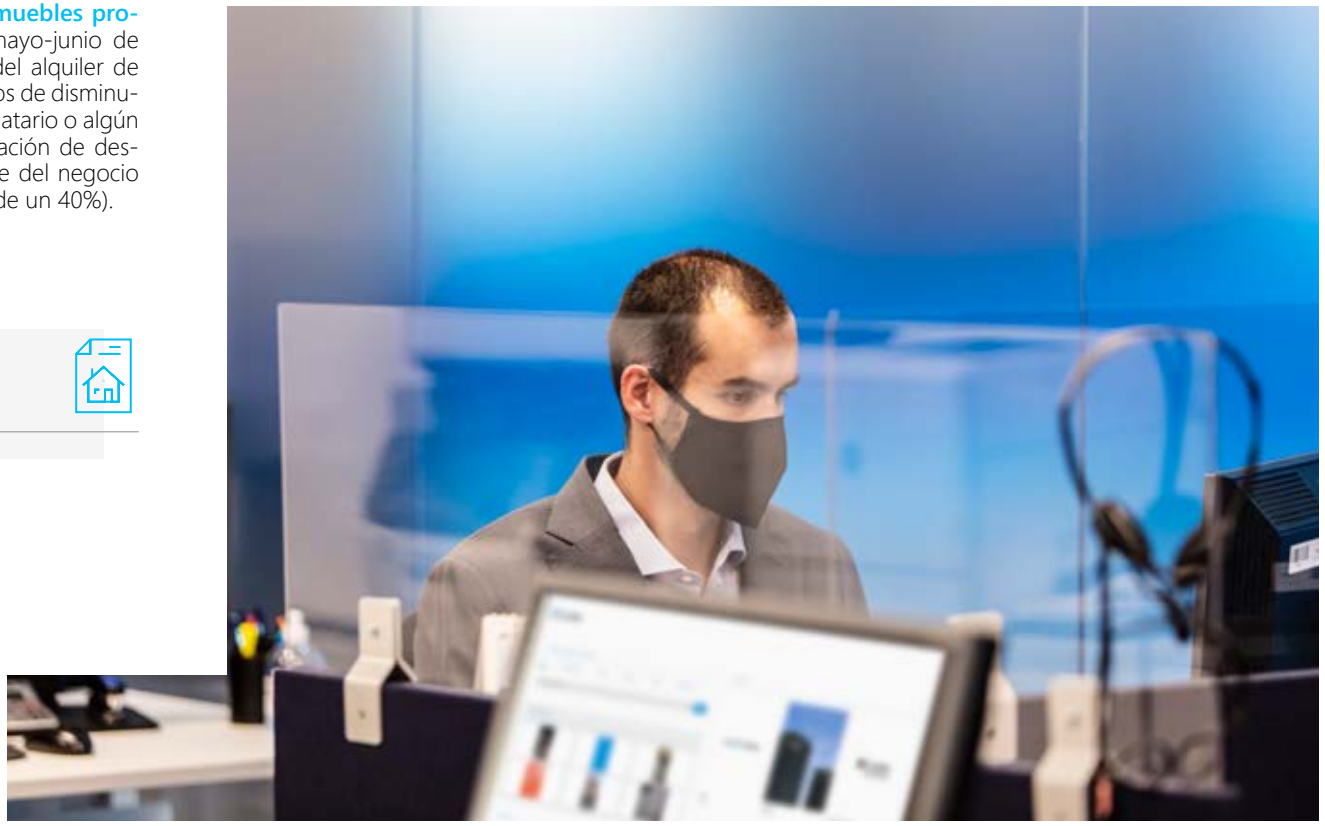
> **Condonación de alquileres de inmuebles propios:** durante los meses de abril-mayo-junio de 2020 CaixaBank condonó el 100% del alquiler de sus inmuebles, y 50% en julio, en casos de disminución de ingresos por parte del arrendatario o algún miembro de la unidad familiar (situación de desempleo, reducción de jornada, cierre del negocio o reducción de los ingresos en más de un 40%).

4.786

ARRENDATARIOS SE HAN BENEFICIADO DE ESTA MEDIDA

> **Coberturas de seguro en caso de pandemia:** todos nuestros seguros han seguido ofreciendo sus coberturas, incluso si derivan de la pandemia (Covid-19) (no aplicando la exclusión por pandemia) con el fin de garantizar la mejor protección a todos nuestros clientes.

En colaboración con Allianz, Banco BPI puso a disposición de todos los clientes una línea telefónica para consultas médicas, disponible las 24 horas de día.



Nuestra Identidad
Covid-19 respuesta a la emergencia y contribución a la recuperación
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

#CONNUESTRASEMPRESAS / #CONNUESTROSAUTÓNOMOSYPYMES

> **Crédito a empresas:** una prioridad es facilitar la concesión de crédito para que llegue allí donde es necesario, en coordinación con los esquemas de garantías estatales establecidos por las autoridades. CaixaBank ha lanzado diversas líneas de financiación para autónomos y pymes, disponibles para quienes necesiten nueva financiación, adicionales a la línea ICO impulsada por el Gobierno para ayudar a las empresas afectadas por la crisis del Covid-19.

  En Portugal se han puesto también a disposición de las empresas, que cumplan las condiciones de accesibilidad, moratorias de capital o de capital e intereses, inicialmente con un aplazamiento hasta 30 septiembre de 2020 y que en junio se extendió hasta el 31 de marzo 2021. Asimismo, BPI ha promovido la colocación de las líneas de crédito con aval público creadas en el ámbito de la crisis Covid-19. Para acelerar el acceso a las líneas de crédito con garantía estatal, BPI creó una línea simplificada que permite anticipar hasta el 20% de los fondos, sujeto a análisis y aprobación del Banco.

>> DETALLE DE FINANCIACIÓN CON GARANTÍA PÚBLICA

A continuación se indica la evolución de la financiación con garantía pública en base a los esquemas de garantías estatales implementados en el marco de la Covid-19:

	31.12.20		
Importes dispuestos, en millones de euros	España (ICO)	Portugal	Total
Créditos a particulares	**1.196**	**20**	**1.216**
Otras finalidades (autónomos)	1.196	20	1.216
Créditos a empresas	**11.437**	**530**	**11.967**
Sectores productivos ex-promotores	11.396	529	11.925
Promotores	41	1	42
Sector Público	**6**	**-**	**6**
Crédito a la clientela, bruto[1]	**12.640**	**551**	**13.191**

[1] Corresponde al importe de crédito concedido y dispuesto por los clientes. Adicionalmente, CaixaBank ha concedido crédito todavía no dispuesto por los clientes por 1.679 millones de euros a 31 de diciembre de 2020.

CaixaBank ha decidido mantener el acceso a financiación del circulante a comercios y autónomos, a pesar de la caída en su facturación que haya podido producirse, y se han ofrecido carencias en el ámbito de alquiler de bienes de equipo y cuotas de renting de vehículos. Como medidas de apoyo al pequeño comercio, también se ha procedido a la bonificación de comisiones por TPV y el lanzamiento de una nueva solución tecnológica de e-commerce que CaixaBank pone a disposición de los pequeños comerciantes para ayudarles a impulsar las ventas online.

En Portugal se han mantenido las líneas de crédito ya contratadas, hasta el 30 de septiembre de 2020, sin cambiar el tipo de interés. Para apoyar al comercio, BPI eliminó la comisión mínima sobre las transacciones realizadas en TPV y eximió de comisiones de TPV y de tarifas mensuales a quienes hubieran mantenido temporariamente cerrados los establecimientos como resultado de la pandemia.

> **Préstamo Negocios FEI-Covid19:** se ha puesto a disposición de autónomos y microempresas una nueva línea específica para atender las necesidades de circulante derivadas de la crisis. Esta línea se ha llevado a cabo gracias al subprograma de la Comisión Europea COSME COVID19, y ofrece una línea de préstamos de 310 millones de euros para aquellos negocios que tengan problemas de liquidez y que no puedan acceder a una línea ICO o necesiten complementarla. El importe máximo del préstamo puede llegar a los 50.000 € y permite solicitar una carencia de capital de hasta 12 meses.

3.424 operaciones concedidas por 54 MM€ de volumen

> **Empresas sociales – Préstamo EaSI:** dirigido a empresas sociales que tienen como objetivo generar un impacto positivo en la sociedad, ha sido una gran alternativa en estos difíciles momentos especialmente para aquellas empresas que han estado en primera línea por estar relacionadas con sectores como la salud, la lucha contra la pobreza y la inclusión socio-laboral. Esta línea cuenta con el soporte del Fondo Europeo de Inversiones.

> **Agilizamos el pago a proveedores:** CaixaBank ha hecho un esfuerzo para agilizar el flujo de pago a nuestros proveedores facilitándoles una liquidez clave en estos momentos y así contribuir al mantenimiento de sus negocios. Las medidas implementadas se han enfocado a la anticipación máxima de los pagos, sin considerar vencimientos, agilizando las autorizaciones de facturas y haciendo un esfuerzo en la liquidación de facturas antiguas. En poco más de un mes, durante el estado de alarma, se redujo un 79% el importe de las facturas pendientes de pago.

Nuestra Identidad
Covid-19 respuesta a la emergencia y contribución a la recuperación
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

#CONNUESTROSMAYORES / #CONLOSQUEMÁSNOSNECESITAN

> **Adelanto de pensiones de jubilación y desempleo:** desde la declaración del estado de alarma por la epidemia de Covid-19, CaixaBank fue una de las primeras entidades financieras en adelantar el pago, en 7/10 días, tanto de las prestaciones por desempleo como de las pensiones por jubilación.

La medida cumplió un doble objetivo: por un lado, supuso un apoyo a las personas para afrontar los gastos de principio de mes; por otro, contribuyó a reducir y escalonar la afluencia de clientes a las oficinas físicas. Estos adelantos de pago se realizaron de forma automática.

BPI, en los meses de abril y mayo, adelantó también el cobro de la pensión por jubilación.

A 30 de junio de 2020 el detalle de clientes con pensión o prestación de desempleo eran los siguientes:

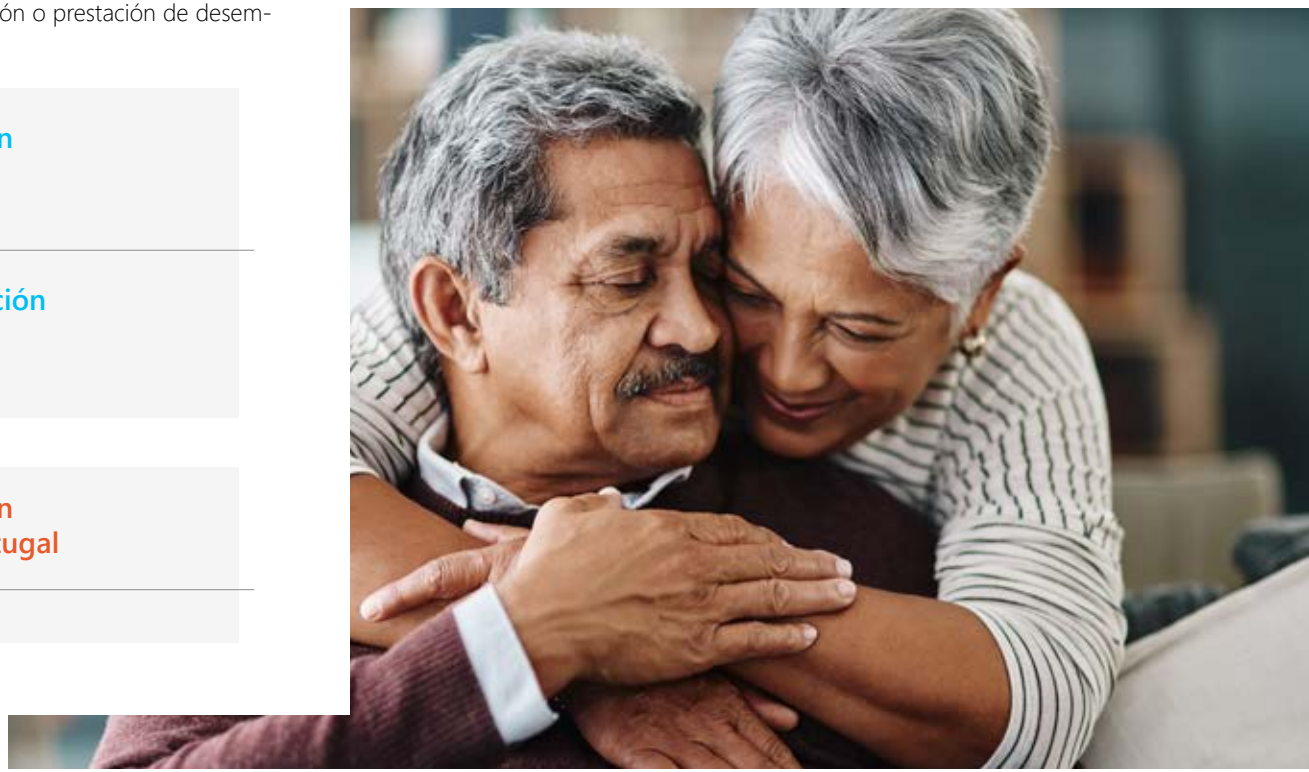
2,0 MM clientes con pensión domiciliada (≈1.800 MM€)

1,6 MM clientes con prestación de desempleo (≈1.200 MM€)

0,2 MM clientes con pensión domiciliada en Portugal (≈140 MM€)

#CONLOSQUECUIDANDENOSOTROS

> **Protección a los sanitarios:** con el objetivo de contribuir a proteger la salud de quienes más están luchando por el conjunto de la sociedad en esta pandemia, VidaCaixa ha participado en la creación de un fondo solidario sectorial de más de 37 millones de euros para proteger al personal sanitario de nuestro país. El fondo, en el que colaboran más de cien aseguradoras, permite ofrecer un seguro gratuito de vida y hospitalización a 700.000 médicos, enfermeros, auxiliares de enfermería, celadores y personal de ambulancias y residencias que trabajan en la lucha contra el coronavirus. Para ello, se han aportado un total de 8,5 millones de euros a esta iniciativa[1].



[1] Inlcuye la aportación de SegurCaixa Adeslas.

Nuestra Identidad
Covid-19 respuesta a la emergencia y contribución a la recuperación
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Seguir ofreciendo un **servicio esencial**

Mantener en todo momento la continuidad del negocio, ofreciendo a los clientes los servicios financieros y aseguradores esenciales para su día a día, con los máximos estándares de seguridad para todos, ha sido una prioridad para CaixaBank.

CaixaBank entiende la inclusión financiera, pilar de su banca responsable, también como el compromiso de estar cerca de los clientes, con una banca próxima y accesible. **La apuesta decidida de los últimos años por la multicanalidad** ha sido un factor determinante en el buen desarrollo del negocio en este período de restricciones a la movilidad.

Red de **oficinas**

CaixaBank ha mantenido de promedio alrededor del 90% de oficinas abiertas en los meses de marzo a junio de 2020. Los porcentajes más elevados de cierre oficinas se situaron en torno al 15%, entre la tercera semana de marzo y segunda de abril.

Los cajeros, se han mantenido 100% operativos, incluso aquellos de oficinas que permanecieron cerradas por un período. CaixaBank también se unió a las entidades integradas en la Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA) para no cobrar comisiones en los cajeros automáticos durante el estado de alarma.

A partir del 16 de marzo la red de BPI empezó a operar con acceso limitado al área de servicio. BPI aseguró durante el período del estado de alarma que permanecieran abiertas más del 86% de sus oficinas retail y premier, estando por encima del 94% desde principios de junio (99% a finales de 2020), y el 100% de los centros corporativos.



Nuestra Identidad
Covid-19 respuesta a la emergencia y contribución a la recuperación
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

La digitalización, clave

Para evitar desplazamientos innecesarios, y para proteger la salud de clientes y empleados se ha promovido la utilización de los canales digitales, revisando y reforzando los principales procesos y aumentando las capacidades de servicio a distancia y contratación de nuevos productos y servicios.

Destaca la posibilidad de realizar las solicitudes de moratorias de crédito a través de CaixaBank Now, BPI Net y BPI Net Empresas.

Otro ejemplo es la ampliación del número de operativas vinculadas a productos de VidaCaixa disponibles a través de canales digitales. Durante la crisis del Covid-19 se ha habilitado la posibilidad de realizar la petición online de rescates de planes (PPI, PPA, EPSV y PPE), dando respuesta a la nueva contingencia temporal de rescate de estos productos aprobada por el Gobierno para todas aquellas personas que se han visto afectadas económicamente por la crisis sanitaria. Del mismo modo se posibilitó los rescates parciales y totales no presenciales para seguros de ahorro gestionados.

El crecimiento registrado durante este primer semestre de 2020 ha consolidado a CaixaBank como la entidad financiera líder en banca digital en España.

Asimismo, subió de veinte a cincuenta euros del tope para no tener que introducir el PIN en los pagos con tarjeta, evitando todo contacto con superficies físicas gracias a la tecnología *contactless*.

Contact Center Clientes (CCC)

Durante la situación excepcional provocada por el Covid-19, han tenido una especial relevancia los servicios de contacto no presenciales que el Grupo pone a disposición de los clientes. CaixaBank ha reforzado estos servicios, aumentando el número de agentes y reasignando recursos.

Los asistentes virtuales que CaixaBank ha desarrollado en los últimos años para dar respuesta, de forma totalmente automática, a las consultas de los clientes (bots) han sido un elemento determinante para poder atender a un mayor volumen de clientes, mejorando y flexibilizando el servicio.

+51% **de contactos recibidos,** respecto de 2019

Foco en **ciberseguridad**

La situación derivada del Covid-19 ha hecho que CaixaBank haya priorizado algunos aspectos en el ámbito de la ciberseguridad, entre otros, destacamos:

- Dar respuesta a las necesidades de trabajo remoto masivo adaptando los niveles de seguridad a las nuevas exigencias y con un uso intensivo de las herramientas colaborativas.
- Mejorar los controles de monitorización y de protección ante campañas de *phishing* dirigido (correos electrónicos maliciosos) a Covid-19, que ha sido una temática usada por los atacantes externos para comprometer la seguridad de los sistemas de las empresas de todo el mundo.
- Adaptar los controles de seguridad para mitigar el impacto del incremento de *malware* que infectaba a ordenadores de los clientes con el objetivo de materializar fraude, en especial malware del tipo RAT *(Remote Access Trojan),* que permiten el control remoto de los ordenadores de los clientes.



Nuestra Identidad
Covid-19 respuesta a la emergencia y contribución a la recuperación
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Responsabilidad con las personas que conforman CaixaBank

Medidas de **seguridad y salud**

La actual evolución de la crisis sanitaria obliga a adaptar y concretar continuamente las medidas adoptadas para adaptarse a la cambiante situación epidemiológica y diversidad de regulación normativa de ámbito autonómico y local.

Corresponde a las empresas evaluar el riesgo de exposición en que se puede encontrar su plantilla en las tareas que realiza y seguir las pautas y recomendaciones formuladas por las autoridades sanitarias con el objetivo principal de evitar contagios, teniendo en cuenta la **consideración de la actividad de CaixaBank como esencial.**

Previamente a la adopción de medidas preventivas, la Entidad ha realizado una **evaluación de riesgos específica sobre el Covid-19 que concluye que existe una *baja probabilidad de exposición*.** Esta evaluación está en constante revisión. También se ha elaborado un protocolo para identificar y gestionar las situaciones de contagio o contacto con casos positivos que pueden darse, tanto en el entorno laboral como personal, el cual se actualiza permanentemente en función de los criterios de las autoridades sanitarias y de las medidas preventivas estipuladas por el servicio de prevención de CaixaBank en cada momento.

Finalmente, también se ha elaborado un protocolo de reanudación de la actividad presencial que contempla la totalidad de las medidas estipuladas para minimizar el riesgo de contacto en nuestros centros de trabajo, igualmente en constante revisión y actualización en función del contexto epidemiológico, las recomendaciones sanitarias y la normativa de aplicación.

Por su parte, BPI está también representado en el Comité de Seguimiento de Continuidad de Negocio, por lo que las medidas de prevención implementadas en Portugal son homogéneas.

Medidas organizativas

Adoptadas de manera gradual para minimizar el contacto de la plantilla con terceras personas, procurando que se mantenga en todo momento la distancia de seguridad:

- Se realiza **coordinación de actividades empresariales** (CAE) referida a la prevención del Covid-19, tanto con proveedores como en caso de edificios corporativos arrendados o compartidos con otras compañías.
- **Respecto a viajes el criterio es de restricción a la movilidad, salvo aquellos casos imprescindibles** y siempre y teniendo en cuenta las restricciones establecidas por las autoridades competentes.
- **Suspensión temporal de los eventos y actos.**
- **Restricción a las reuniones presenciales** salvo las estrictamente necesarias con limitación de aforos (actualmente máximo de 6 personas).
- **Potenciación del uso preferente de videoconferencias y otras herramientas colaborativas** para evitar desplazamientos. En caso de que sea necesario realizar reuniones presenciales, si se celebran en espacios cerrados, como una sala reuniones o *Team Room*, no podrá superarse el aforo máximo especificado en cada momento.
- **Trabajo en remoto en Servicios Corporativos y Territoriales** en porcentajes de presencia distintos, en función de la situación epidemiológica y normativa de cada comunidad autónoma.
- En Edificios Corporativos y centros InTouch, el acceso/salida se efectúa de manera gradual y se limitan los puntos de entrada/salida al edificio, en función del dimensionamiento, ocupación y flujos de entrada. En particular, en las oficinas Store y All in One se han establecido medidas encaminadas a una mayor organización y planificación de las visitas y tareas para una asignación de espacios de trabajo para una asignación de espacios de trabajo y evitar así rotaciones y el compartir despachos.
- **Se limita el aforo de clientes en las oficinas,** la entrada de los clientes se realiza de forma escalonada y se limita el tiempo del cliente en la oficina a lo indispensable. Las zonas 24h se reservan al uso exclusivo de personas usuarias del servicio de cajeros. De manera general, la gestión de efectivo se realiza a través de los cajeros. Y, se marca con vinilos en el suelo los límites que no puede sobrepasar el cliente (para garantizar el distanciamiento).
- **Atención preferentemente mediante cita previa al colectivo de clientes mayores de 65 años.**
- Todos los puestos de atención al público disponen de **mamparas de protección en las mesas.**
- **Distanciamiento social entre los puestos de trabajo.** En caso de que no sea posible garantizar dicho distanciamiento, se instalará una mampara de protección.
- **Implantación de un sistema de mesas limpias,** al finalizar la jornada se debe dejar la mesa vacía. Una vez un empleado ha ocupado un puesto, no se permite cambio de ubicación.
- Se evita compartir herramientas y equipos de trabajo, así como la movilidad entre oficinas.
- En caso de que las autoridades sanitarias establezcan restricciones a la restauración o a la movilidad, se facilita flexibilidad horaria de entrada y salida y en algunos casos se facilita el trabajo en remoto.

Nuestra Identidad
Covid-19 respuesta a la emergencia y contribución a la recuperación
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Medidas higiénicas

Dirigidas tanto al aseo personal como a la limpieza del ambiente y espacios:

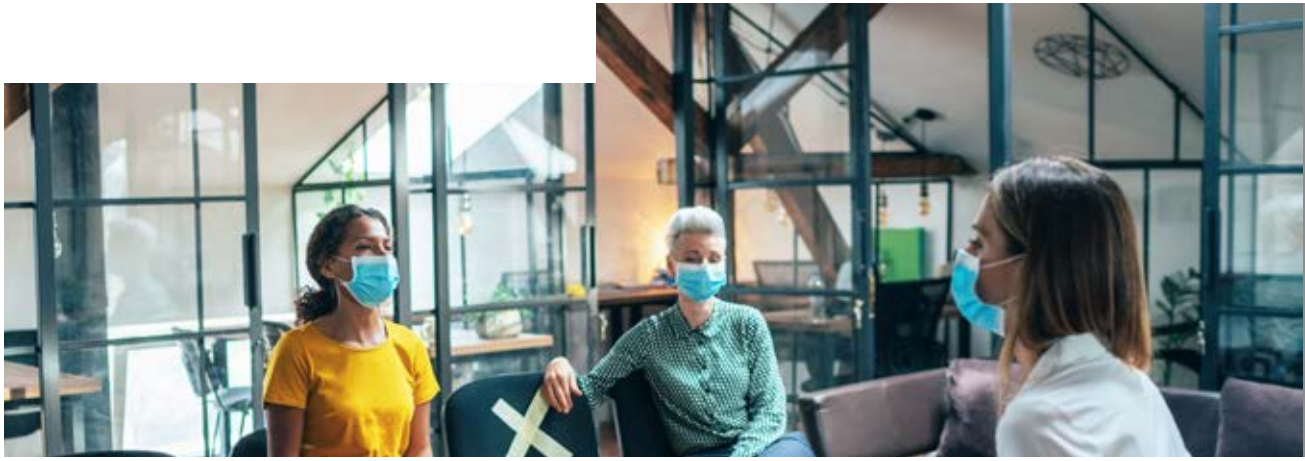
- CaixaBank dispone en la entrada de todos los edificios, un contenedor para el desecho de residuos, así mismo **se ha dotado de gel hidroalcohólico en varios puntos de los centros de trabajo.**
- **Se ha intensificado la limpieza en aquellas superficies de contacto frecuentes** utilizando productos de limpieza que siguen el criterio de idoneidad indicado por las autoridades sanitarias, y aplicando un protocolo de actuación para minimizar el riesgo del aplicador.
- Adicionalmente al servicio ordinario de limpieza del centro, se dispone de un kit de limpieza desinfectante para superficies, para uso de los empleados que lo deseen.
- Cuando se informa de un caso de Covid-19 en uno de los centros de trabajo, se procede a su desinfección y limpieza (según protocolo específico). El Servicio de Prevención Mancomunado valora la idoneidad de las acciones efectuadas y realiza un informe de reanudación de la actividad.
- En relación al uso de **equipos de protección individual la Entidad sigue las directrices de las autoridades competentes,** de acuerdo a un escenario de *baja probabilidad de exposición*. Siguiendo las recomendaciones de las autoridades sanitarias, se utiliza:
  - **Guantes:** recomendable durante la gestión de efectivo en caja y reposición de cajeros. El resto del tiempo debe priorizarse la limpieza y la desinfección de las manos. Para los casos en que la operativa del cliente requiera firma digital, se dotará a las oficinas de guantes de plástico de un solo uso para que los clientes no tengan contacto físico con la plantilla ni con el lápiz óptico.
  - **Mascarillas:** En la red de oficinas se debe utilizar mascarilla tipo quirúrgica o higiénica en todo momento. En caso de asistencia a clientes en los cajeros automáticos se utilizará mascarilla FFP2 o similar. En edificios corporativos y centros InTouch se facilitará a la plantilla mascarillas tipo quirúrgica o higiénica para que sean utilizadas en todos los lugares de trabajo, a excepción de su puesto de trabajo; salvo que en este último caso no se pueda mantener el distanciamiento establecido en cada momento (aunque su uso continúa siendo recomendable en todas las situaciones).

Se realizan campañas específicas, atendiendo a las recomendaciones de las autoridades sanitarias, con el objetivo de favorecer las condiciones ambientales del interior de los centros de trabajo. Siempre que es posible se reduce la recirculación, se aumenta la renovación de aire y se incrementa la frecuencia de limpieza y/o sustitución de rejillas, difusores, filtros y baterías de los sistemas de climatización. Adicionalmente, se realizan controles periódicos de la calidad de aire interior de los centros.

Medidas informativas

Dirigidas a los empleados sobre los riesgos a los que están expuestos por realizar sus tareas habituales en la situación de excepcionalidad, así como de las medidas preventivas específicas que deben aplicarse:

- Se ha elaborado **material informativo disponible en la intranet corporativa** que incluye, entre otras, los protocolos de gestión, las recomendaciones sobre limpieza de manos, cuestionario de autoevaluación del entorno de trabajo en remoto, recomendaciones ergonómicas para trabajar de forma saludable y para la prevención psicosocial y emocional.
- **Realización de un curso de carácter obligatorio para toda la plantilla** sobre las medidas preventivas a adoptar frente al Covid-19, en la plataforma de aprendizaje online Virtaula.
- Se traslada información a los clientes con carteles informativos en la entrada de las oficinas indicando las medidas que deben asumir, y se les recuerda el uso preferente de los canales electrónicos habilitados para evitar los desplazamientos innecesarios a las oficinas.
- Se han mantenido reuniones con cierta recurrencia con la representación legal de los trabajadores, para la consulta y participación de todos los planteamientos, protocolos y actuaciones en esta materia.



Nuestra Identidad
Covid-19 respuesta a la emergencia y contribución a la recuperación
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020



Medidas de control de contagio

- **Recomendación a la plantilla de efectuar un control diario de la temperatura** y, en caso de tener más de 37,5 grados, no acudir al centro de trabajo.

- En caso de presentar alguna sintomatología compatible con Covid el empleado deberá permanecer en su domicilio y contactar con los servicios de salud pública, así como con su Manager y RRHH para tener el control de los posibles contactos.

- A través de Vigilancia de la Salud se realizan **test a los empleados que presentan cualquier sintomatología compatible con Covid-19** así como a sus contactos estrechos. En el caso de centros de mayor dimensionamiento, se ha ampliado el perímetro para el test a todos los empleados presentes en el centro aunque no sean contacto estrecho.

- Realización de test de detección a los empleados que hayan estado en contacto con un positivo también fuera del ámbito laboral.

- Se ha realizado un **test previo a la incorporación y de manera recurrente a los Edificios Corporativos y centros InTouch** o, en su defecto, se cumplimenta una autodeclaración conforme comprenden las medias preventivas de acuerdo a las pautas de actuación establecidas y conforme no tienen síntomas compatibles con el Covid-19 y no han tenido contacto con personas que hayan sido diagnosticadas, así como el compromiso de comunicar a Recursos Humanos cualquier cambio que se produzca. En caso del resto centros de la Red (oficinas) se ha realizado una planificación de test con un alcance de todos los centros. En paralelo se realizan campañas de testeo específicas en territorios que presentan una elevada tasa de transmisión comunitaria. La tipología del test utilizada varía en función de las necesidades concretas, pudiendo ser PCR, antígenos y serológico. Actualmente se está realizando una prueba piloto de test de antígenos con toma de la muestra de saliva.

Adicionalmente se ha puesto en marcha **la aplicación COVID-Pass en el smartphone corporativo** para la gestión interna del Covid-19. Con esta aplicación se pueden realizar un chequeo de los síntomas compatibles frente al Covid-19 , recibir notificaciones adaptadas a cada empleado para mantenerse actualizado, y permite realizar un seguimiento de la situación de salud frente al Covid de todos los profesionales.

En caso de brote en un centro de trabajo (3 casos positivos o más) se aplica un procedimiento que comporta el análisis de las causas, contención de la transmisión epidemiológico (aislamiento preventivo y programación test) y revisión de las medidas de prevención en el centro.

Medidas de seguimiento, asesoramiento o ayuda a los empleados

Dentro de la plantilla de CaixaBank existen empleados con patologías previas que les hacen especialmente sensibles frente al Covid-19. La gestión de este colectivo se coordinará a través del Servicio de Vigilancia de la Salud, quien según criterio médico atenderá a lo que dictaminen las autoridades competentes en cada momento.

También desde el Servicio de Vigilancia de la Salud se efectúa un seguimiento médico de las personas pertenecientes a los siguientes colectivos:

- Personas que han tenido contacto estrecho con casos confirmados.

- Personas que son casos confirmados de infección.

Este seguimiento permite controlar la evolución del empleado, asesorarle y facilitar recomendaciones médicas al respecto.

Se proporciona **atención médica, psicológica y salud emocional a toda la plantilla mediante un servicio de asesoramiento médico y psicológico telefónico, gratuito, ilimitado y anónimo** para acompañar y ayudar a resolver dudas o inquietudes que puedan surgir.

Nuestra Identidad
Covid-19 respuesta a la emergencia y contribución a la recuperación
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Trabajo en remoto y desarrollo de la **reanudación del trabajo presencial**

CaixaBank facilitó y potenció el trabajo en remoto de la plantilla en los Servicios Corporativos y Territoriales desde el inicio del estado de alarma, con especial incidencia durante el periodo de confinamiento, con la finalidad de salvaguardar la salud de los empleados y garantizar la continuidad del negocio en las mejores condiciones posibles, a excepción de la plantilla crítica o equipos que no podían realizar su trabajo por cuestiones técnicas.

La desescalada a la actividad presencial en los Servicios Corporativos y Territoriales se realizó tras la implementación de las medias de prevención recogidas en el protocolo específico a tal efecto, realizando los ajustes necesarios en cada momento en función de la evolución de la pandemia y las recomendaciones de las autoridades sanitarias. Dado que desde el inicio de la Pandemia el sector financiero fue considerado Servicio esencial y que por lo tanto debíamos mantener la red de oficinas abierta, se estableció un plan de turnos mediante el cual parte de la plantilla realizaba en remoto.

Adicionalmente, organizativamente se cerraron algunas oficinas y para paliar el impacto en la red, se crearon HUB´s de soporte a distancia de las oficinas. A medida que la evolución de la pandemia mejoró, se fue adaptando hasta alcanzar el 75% y el 100% en presencia física.

En la actualidad, se efectúa una revisión continua de los protocolos de gestión y prevención realizando los ajustes necesarios según restricciones y recomendaciones de las autoridades competentes.



Nuestra Identidad
Covid-19 respuesta a la emergencia y contribución a la recuperación
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Conciliación y flexibilidad

Los momentos vitales son valorados como una experiencia diferencial por parte de los empleados de CaixaBank, y en concreto se destaca la **adecuación a las situaciones personales** y el soporte y apoyo institucional en los momentos que se necesitan. Esta percepción viene motivada por el gran número de medidas que la Entidad pone a disposición de toda la plantilla y que están diseñadas para facilitar la conciliación de la vida profesional y personal.

Ante la situación de la pandemia, se han puesto en marcha medidas de conciliación adicionales a las ya existentes, condicionadas a las posibilidades organizativas del centro de trabajo en el que se está adscrito y para aquellos empleados que ya no pudieran hacer uso de sus vacaciones anuales devengadas al haberlas agotado.

Permiso retribuido recuperable

Se puede solicitar, escrita y motivadamente, un permiso retribuido recuperable, por días completos, y limitado a 100 horas.

Mejora de la excedencia legalmente prevista por cuidado de menor

Excepcionalmente se amplía la edad del menor que permite acceder a esta excedencia hasta los 14 años. Cuando el menor cumpla 14 años, si persiste la necesidad de conciliación, se debe recurrir a las otras medidas vigentes en cada momento.

Permiso no retribuido

Para necesidades extraordinarias vinculadas con el Covid-19, se puede solicitar este permiso no retribuido y sujeto a concesión, de hasta 3 meses de duración.

Vacaciones 2020

Para ayudar a conciliar la vida personal con la profesional, el disfrute de las vacaciones de este año 2020 no queda limitada a los tres periodos establecidos por normativa interna.



Nuestra Identidad
Covid-19 respuesta a la emergencia y contribución a la recuperación
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Refuerzo de la solidez financiera de la Entidad

Modificación de la **aplicación del resultado del ejercicio 2019**

Con el objetivo de acomodar la posición del banco al nuevo entorno, el Consejo de Administración, en su reunión del 26 de marzo de 2020, acordó dejar sin efecto la propuesta de aplicación del resultado del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2019 que el Consejo de Administración había propuesto en fecha 20 de febrero de 2020, que se contiene en las cuentas anuales individuales y consolidadas de CaixaBank correspondientes al ejercicio social cerrado el 31 de diciembre de 2019. Dicha propuesta contemplaba el pago de un dividendo de 0,15 euros/acción y que era acorde con la Política de Dividendos de CaixaBank y con el Plan Estratégico 2019-2021, que preveían la distribución de un importe en efectivo superior al 50% del beneficio neto consolidado.

En el marco de las medidas adoptadas como consecuencia de la situación creada por el Covid-19 y, en un ejercicio de prudencia y responsabilidad social, el Consejo de Administración, en la misma sesión de 26 de marzo de 2020, acordó reducir el importe del dividendo de 0,15 a 0,07 euros por acción, lo que supone un pay-out del 24,6%. El dividendo se abonó el 15 de abril con cargo a los beneficios de 2019, siendo esta la única remuneración al accionista prevista con cargo al ejercicio 2019.

Resultado total a distribuir (€)	**2.073.521.148**
Dividendos a cuenta (abril 2020)	418.445.322
A reservas voluntarias	1.655.075.826

0,07 €/acción
Remuneración al accionista corresponiente a 2019

3,33 %
Rentabilidad por dividendo
(sobre cotización a 31.12.20)

Con fecha 28 de enero de 2021, el Consejo de Administración dejó sin vigencia la política anterior a 2020 de destinar, al menos, un importe superior al 50% del beneficio neto consolidado a dividendo y promulgó que la que corresponde al ejercicio 2021 en adelante se hará pública en su debido momento, en cualquier caso no antes de la fusión con Bankia, dado que la debe formular el nuevo consejo tras revisión y aprobación del presupuesto de 2021.

Modificación de los **objetivos de capital**

Tras considerar nuevos aspectos regulatorios y supervisores, entre ellos, el impacto de las normas establecidas en la Directiva sobre Requerimientos de Capital V (CRD V) respecto de la composición de los Requerimientos de Pilar 2 (P2R); el Consejo acordó reducir al 11,5% el objetivo de la ratio de solvencia CET1 establecido en el Plan Estratégico 2019-2021 para diciembre de 2021, dejando sin efecto el objetivo de una ratio CET1 del 12 % más un margen adicional ("buffer") del 1 % que estaba destinado a absorber los impactos de la implementación de los desarrollos de Basilea (Basilea IV) y otros impactos regulatorios, cuya implementación ahora se estima que será retrasada en el tiempo.

Remuneración de la **Alta Dirección**

Siguiendo un principio de prudencia en la remuneración variable, y como acto de corresponsabilidad de la Alta Dirección de CaixaBank con la Entidad, el Consejero Delegado y los miembros del Comité de Dirección decidieron renunciar a su retribución variable de 2020, tanto en lo que respecta a bonus anual, como a su participación en el segundo ciclo del Plan de Incentivos a Largo Plazo de 2020. Igualmente se ha acordado no proponer la concesión de acciones para este segundo ciclo del Plan de Incentivos a Largo Plazo para los otros 78 directivos incluidos en dicho plan.

Refuerzo **provisiones por riesgo de crédito**

CaixaBank ha reforzado las coberturas por riesgo de crédito con una provisión extraordinaria por 1.252 MM€, anticipando impactos futuros a la Covid-19.

Nuestra Identidad
Covid-19 respuesta a la emergencia y contribución a la recuperación
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Acción social - Medidas específicas Covid-19

CaixaBank ha actuado identificando las urgencias sociales en cada momento y reasignando recursos para contribuir a aliviar las dificultades de los colectivos más vulnerables. En los momentos de mayor incidencia del Covid-19 se llevaron a cabo las siguientes acciones:

> **Obra Social Descentralizada:** canalización de fondos a necesidades urgentes, **9,2 MM€ en 1.682 acciones sociales**, destacando:

#CON LOS QUE MÁS NOS NECESITAN



Alimentos 5,6 MM€ 969 acciones

Gente mayor 0,3 MM€ 79 acciones

Otros colectivos vulnerables 2,0 MM€ 399 acciones

Material sanitario y emergencias 1,3 MM€ 235 acciones

> **NingúnHogarSinAlimentos (acción a favor de los Bancos de Alimentos):** 2,3 MM€ recaudados y 1 MM€ aportado por la Fundación Bancaria "la Caixa".

> **Nuevas actividades online de la Asociación de Voluntarios de CaixaBank:** más de 400 actividades con más de 1.600 voluntarios inscritos.

> **Más de 192 mil llamadas telefónicas** solidarias a clientes mayores de 75 años.

> **Distribución de más de 2.400 tablets**, a más de 700 entidades, que acogen a personas vulnerables, en colaboración con Samsung España.

> **ReUtilízame:** 14 donaciones a 13 entidades diferentes por parte de 5 empresas clientes de Caixabank que han donado ropa, material de higiene y material de ocio a hospitales.

> **ConNuestrasTradiciones:** comunicación con carácter social para acompañar a nuestros clientes en las principales festividades que se celebran de una forma distinta a causa de la pandemia.

BPI

La colaboración entre BPI y la Fundación Bancaria "la Caixa" enfocó su acción, en este período, en dar respuesta a la emergencia sanitaria y social derivada del Covid-19 a través de las siguientes acciones:

> **Red de emergencia alimentaria:** a través de la asociación con RTP (Radio y Televisión de Portugal) se movilizó a la sociedad para apoyar la Red de emergencia alimentaria. **Se donaron 1,7 MM€**.

> **Donación de 526 tablets:** en un trabajo conjunto con el Ministerio de Salud, facilitaron la comunicación entre pacientes y familiares.

> **1,8 MM€ para proyectos de innovación ligados al Covid-19**, asignados a través del concurso exprés CaixaImpulse.

> **Apoyo al desarrollo del respirador pulmonar portugués** en el CEiiA-*Center for Engineering and Product Development*, con la **aportación de 300 mil euros**.

> **Se adaptaron los Premios "BPI la Caixa"** para apoyar a los grupos más afectados por el Covid-19, asignados a 5 entidades sociales, con una **dotación total de 3,75 MM€.**

> **Apoyo a los artistas con la iniciativa** *Portugal #EntraEmCena*. La creación de este marketplace digital, en colaboración con el Ministerio de Cultura, permite a los artistas lanzar ideas y obtener inversión.



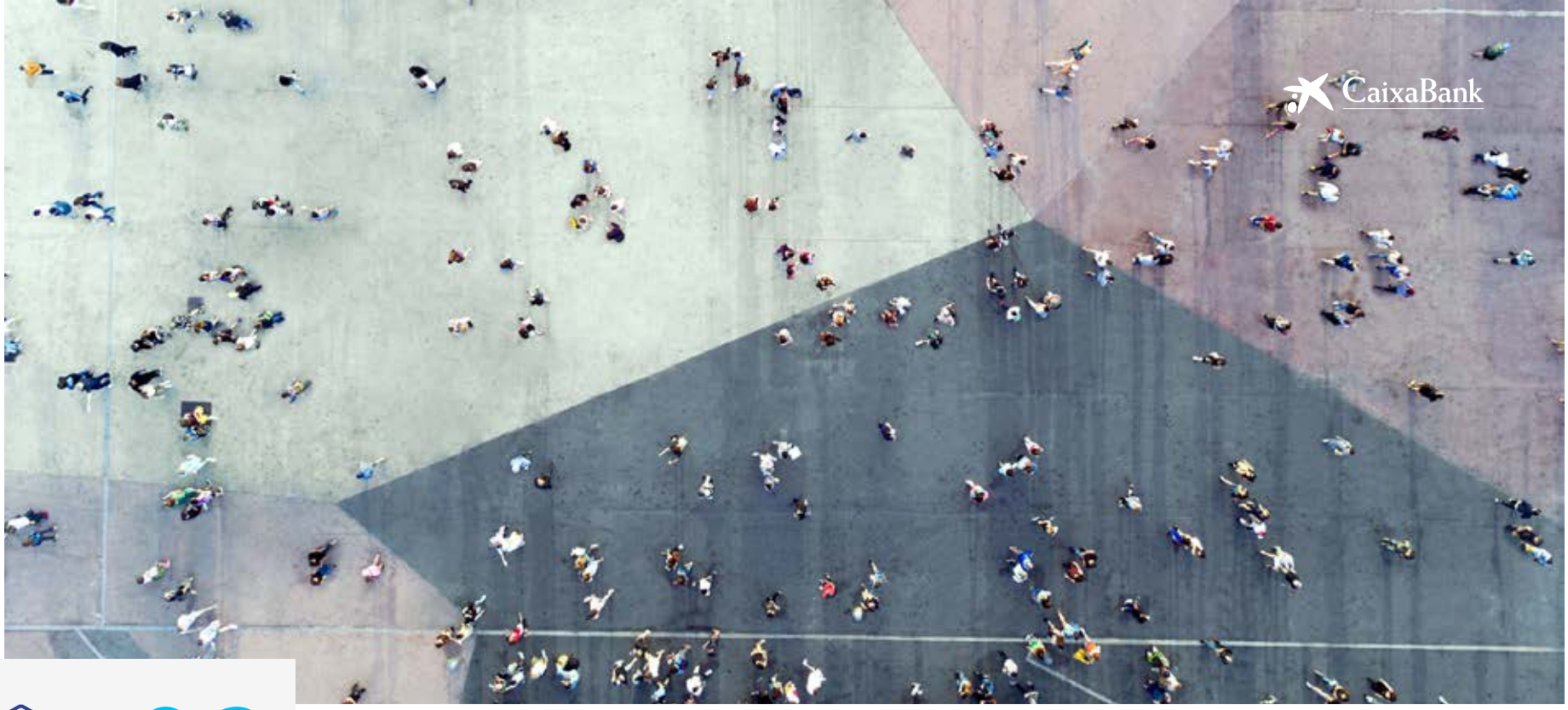






Mayor detalle véase apartado de **Acción Social**

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020



02 Líneas **Estratégicas**

Contexto y perspectivas 2021_140
Ofrecer la mejor **experiencia al cliente**_150
Soluciones a clientes_151
Experiencia de cliente y calidad_163
Acelerar la transformación digital para ser más eficientes y flexibles_166
Ciberseguridad_167
Tecnología y digitalización_169
Potenciar una cultura centrada en las **personas, ágil y colaborativa**_173
Plan de cultura corporativa_176
Diversidad e igualdad de oportunidades_181
Desarrollo profesional y compensación_189
Experiencia del empleado_193
Lograr una rentabilidad atractiva, **manteniendo la solidez financiera**_200
Evolución resultados y actividad_200
Liquidez y estructura de financiación_213
Gestión del Capital_214
Ratings_217
Política de dividendos_217
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad_218
Gobernanza de la Responsabilidad Corporativa_219
Diálogo con los Grupos de Interés_228
Inclusión financiera_236
Inversión socialmente responsable_247
Estrategia medioambiental_252
Acción social y voluntariado_270

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Contexto y perspectivas 2021
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Contexto económico y perspectivas 2021

Contexto económico

Evolución global y eurozona

En 2020, la Covid-19, y las restricciones a la actividad necesarias para contenerla, sumieron al mundo en una recesión abrupta y generalizada (caída estimada del PIB mundial del 3,5%). Su impacto económico se notó con fuerza a lo largo del primer semestre del año. Entre los emergentes, el PIB de China se contrajo un -10,0% intertrimestral en el primer trimestre, mientras que las economías avanzadas sufrieron caídas severas en el segundo trimestre (EE. UU.: -9,0% intertrimestral; Eurozona: -11,8%; Japón: -8,2%; Reino Unido: -19,8%).

Tras estos desplomes, **la retirada de las restricciones a la movilidad accionó una reactivación económica y, en el tercer trimestre, el PIB de las principales economías internacionales rebotó de manera notable (EE. UU.: +7,4% intertrimestral; Eurozona: +12,7%; Japón: +5,0%; Reino Unido: +15,5%).** Sin embargo, la actividad todavía permanece lejos de recuperar sus niveles prepandemia (China es la excepción) y, de hecho, los indicadores sugieren que la recuperación se ha ido frenando en el tramo final del 2020, a medida que repuntaban las infecciones por Covid-19.

FUERTE CAÍDA DEL PIB EN 2020
-3,5% (EST.)

RECESIÓN ABRUPTA Y GENERALIZADA DEBIDO A LA COVID-19

RECUPERACIÓN GLOBAL EN 2021
+5,5% (PREV.)

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Contexto y perspectivas 2021
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020



Con todo, **los nuevos rebrotes se están atajando con medidas acotadas y la situación es distinta, en sentido positivo, a la vivida la primavera de 2020.** Pero, previsiblemente, la economía mundial seguirá operando en un entorno de elevada incertidumbre.

La evolución de la pandemia y los avances médicos seguirán siendo el gran determinante del escenario en los próximos trimestres. Por un lado, la incertidumbre y las restricciones a la movilidad que se vayan tomando localmente frente a los rebrotes limitarán la capacidad de recuperación de la actividad económica en los próximos meses. Por otro lado, **los últimos avances médicos, y en particular el desarrollo de vacunas con elevada efectividad, deberían favorecer una progresiva vacunación de segmentos significativos de la población ya en la primera mitad del año 2021,** lo que apoyaría una mejora del sentimiento y daría tracción a la recuperación. En consecuencia, se prevé que, en 2021, se produzca un rebote sustancial de la actividad económica (crecimiento mundial del 5,5%).

En este contexto, cabe recordar que **todas las esferas de la política económica han reaccionado con contundencia ante esta coyuntura en 2020.** En el caso de EE. UU., las medidas han sido muy notables tanto en el plano fiscal como en el monetario, dos esferas que seguirán activas en los próximos trimestres.

En concreto, tras recortar tipos agresivamente hasta el 0,00%-0,25% y lanzar una amplia batería de medidas (destacan, en particular, las elevadas compras de activos), en agosto **la Fed señalizó que mantendrá una política acomodaticia por un largo periodo de tiempo** (y más allá de que la economía consolide su reactivación). De hecho, modificó su marco estratégico e indicó que, en el futuro, tolerará temporalmente inflaciones superiores al 2%.

En la eurozona, tras un rebote notable de la actividad en el tercer trimestre, los últimos datos confirman un desempeño negativo en el cuarto trimestre, pero sin llegar a comprometer la mejora del crecimiento en los próximos trimestres, aunque con diferencias importantes entre países. Las economías con menor incidencia de la pandemia, una estructura económica menos sensible a las restricciones a la movilidad y/o con una mayor capacidad de acción en política fiscal capearán mejor la coyuntura.

> Los últimos avances médicos, y en particular el desarrollo de vacunas con elevada efectividad, deberían **favorecer una progresiva vacunación de segmentos significativos de la población ya en la primera mitad del año 2021,** lo que apoyaría una mejora del sentimiento y daría tracción a la recuperación

Ante el impacto dispar entre países, **cabe destacar la aprobación del Plan de Recuperación propuesto por la Comisión Europea (el llamado NGEU, Next Generation EU), que favorecerá una reactivación sincronizada a nivel europeo.** Los fondos (360.000 millones de euros en préstamos y 390.000 millones de euros en transferencias) representan una cantidad suficientemente importante para apoyar la recuperación económica a corto plazo. Además, el Plan ofrece alicientes para transformar y modernizar las economías (con énfasis en las transiciones tecnológica y ambiental) y contiene elementos (como la emisión de deuda comunitaria en volúmenes significativos) que podrían sentar las bases para un salto adelante en materia de construcción europea.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Contexto y perspectivas 2021
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Evolución España y Portugal

España

La economía española debería seguir una dinámica parecida a la europea, aunque la importancia de sectores especialmente sensibles a las restricciones a la movilidad comporta descensos algo más intensos de la actividad en nuestro país (el sector turístico representa un 12,3% del PIB y, en su conjunto, sectores como la restauración y la hostelería, el comercio y el ocio o el transporte, entre otros, representan alrededor del 25% del PIB).

En el conjunto de 2020 la contracción del PIB fue del 11%. **Se prevé que la recuperación iniciada a mitad de este año gane tracción en 2021,** con un rebote del 6%. A ello contribuirán las medidas de estímulo fiscal, tanto domésticas como comunitarias, y el control de la epidemia gracias a la disponibilidad de diversas vacunas.

> Se prevé que **la recuperación iniciada a mitad de 2020 gane tracción en 2021**, con un rebote del 6%

Portugal

Portugal, también con un importante peso del turismo (que supera el 14% del PIB) se enfrenta a un escenario parecido al de España. Debido a las dificultades del turismo y con un restablecimiento de la actividad gradual, la contracción del PIB en 2020 es del -7,6%, registro al que seguirá un rebote de cerca del 5% en 2021.



Este escenario está sujeto a un grado de incertidumbre elevado, especialmente en lo relativo a la evolución de la pandemia y los avances médicos que deben contribuir a su control así como en cuanto a la implementación del plan de recuperación europeo. Por un lado, un despliegue rápido de vacunas altamente efectivas y una implementación ágil del NGEU contribuirían a acelerar la reactivación económica y reducirán el daño sobre el tejido productivo. Por el otro, no se puede descartar, especialmente a corto plazo, que la evolución de la pandemia obligue a endurecer las restricciones sobre la movilidad.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Contexto y perspectivas 2021
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Contexto regulatorio

CaixaBank comparte con las autoridades públicas sus opiniones sobre los procesos regulatorios a través de papeles de posición y documentos de análisis de impacto, bien sea a petición de éstas o por iniciativa propia.

Las actuaciones de *public policy* de CaixaBank siguen un enfoque amplio destinado, en última instancia, a favorecer el desarrollo y el crecimiento económico de los territorios en los que está presente. En particular, cabe destacar el apoyo a las iniciativas regulatorias que persiguen reforzar la estabilidad financiera y apoyan el buen funcionamiento del sector bancario europeo, con especial atención a aquellas que ayuden a completar la Unión Bancaria, promoviendo el desarrollo de un marco de resolución efectivo y el establecimiento de un fondo de garantía de depósitos común. Asimismo, CaixaBank favorece el desarrollo de un marco regulatorio para las finanzas sostenibles, con el objetivo de cumplir con la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible y el Acuerdo de París sobre el cambio climático. Otras actividades desarrolladas están relacionadas con la promoción de la transformación digital, la mejora de la transparencia y la protección de los consumidores.

CaixaBank no contrata servicios directos de lobby o representación de intereses para posicionarse ante las autoridades sino que, generalmente, comparte sus opiniones a través de diferentes asociaciones para tratar de consensuar la posición de la industria, sin menoscabo de que, en casos específicos se transmitan mensajes propios directamente a los reguladores y autoridades públicas.

El **Comité de Regulación de CaixaBank** es el órgano encargado de decidir la estrategia regulatoria y el posicionamiento frente a las iniciativas regulatorias y legislativas. Se apoya en los análisis internos de las propuestas regulatorias para identificar posibles efectos no deseados o impactos que puedan ser desproporcionados en relación al objetivo regulatorio. Una vez las propuestas son analizadas, el Comité decide la estrategia regulatoria que será canalizada a través de las asociaciones o transmitidas directamente por la propia institución.

2,7 MM€
de aportación a asociaciones sectoriales[1]

2,8 MM€
en 2019

La relación con los partidos políticos y las autoridades públicas están sujetas al Código Ético y Principios de Actuación y la Política Anticorrupción de CaixaBank, siendo éstos dos elementos esenciales en la configuración de la participación en los procesos regulatorios.

El Código Ético y la Política Anticorrupción de CaixaBank tratan de asegurar no sólo el cumplimiento con la legislación aplicable, sino también el firme compromiso con sus principios éticos como firmantes de Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Esto refleja su fuerte determinación en la lucha contra la corrupción en todas sus formas.

CaixaBank establece en la sección 6 de su política anticorrupción que están prohibidas las donaciones a partidos políticos y a sus fundaciones vinculadas. Existen en CaixaBank los controles debidos para asegurar que no se realicen donativos a partidos políticos.



[1]Principalmente CECA (1.169.971 €), IIIF (126.306 €) y ESBG-WSBI (112.101 €).

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Contexto y perspectivas 2021
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

>> PRINCIPALES INICIATIVAS SOBRE LAS QUE CAIXABANK HA HECHO SEGUIMIENTO DURANTE EL EJERCICIO Y CON AFECTACIÓN SOBRE EL GRUPO



Finanzas sostenibles

- Desarrollos del Reglamento de divulgación en materia de sostenibilidad para el sector
- Consulta CE Directiva sobre divulgación de información no financiera
- Reglamento sobre establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles
- Actos Delegados inclusión de criterios ESG en MIFID, IDD, UCITs, AIFMD y Solvencia II
- Guía BCE sobre riesgos climáticos y medioambientales
- Consulta EBA sobre la Gestión y supervisión de los riesgos ASG para las entidades de crédito y las empresas de servicios de inversión

Fiscalidad

- Ley del Impuesto sobre las Transacciones Financieras

Innovación y digitalización

- Estrategia de Finanzas Digitales
- Estrategia Europea de Datos Comisión Europea
- Reglamento sobre la resiliencia operativa digital en el sector financiero
- Reglamento sobre mercados de criptoactivos
- Reglamento de la inteligencia artificial responsable
- Reglamento de los servicios digitales y mercados digitales
- Informe y consulta BCE sobre un Euro Digital

Estabilidad financiera y fortalecimiento del sector financiero

- Medidas de flexibilización en respuesta a la COVID-19, entre las que destacan:
  - *"Quick fix"* Reglamento de Requerimientos de Capital (CRR 2.5)
  - Directrices EBA sobre el tratamiento regulatorio de las moratorias públicas y privadas.
- Normas Internacionales de Información Financiera
- Reglamento de Benchmarks
- Directrices EBA sobre concesión y seguimiento de préstamos.
- Guía BCE sobre operaciones de consolidación en el sector bancario
- Plan de Acción CE de la Unión de Mercados de Capitales
- Plan de Acción CE para afrontar los NPLs derivados de la crisis por la Covid-19

Protección al consumidor y transparencia

- Estrategia de pagos minoristas
- Real Decreto-Ley que transpone la normativa de la UE sobre distribución de seguros y en parte, la de planes y fondos de pensiones de empleo
- Orden para reforzar la protección del crédito revolving



Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Contexto y perspectivas 2021
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Contexto **social, tecnológico y competitivo**

Rentabilidad del negocio y solvencia

La Covid-19 ha tenido un impacto sin precedentes sobre la actividad económica. En este contexto, la rentabilidad agregada del sector bancario europeo se ha debilitado de forma marcada. En particular, el ROE ha disminuido en aproximadamente 3,2 puntos porcentuales hasta situarse en el 2,5% en el tercer trimestre de 2020[1].

Por un lado, esta caída de la rentabilidad del sector se explica por la menor capacidad de generación de ingresos, como resultado de los menores tipos de interés y el descenso de la actividad.

En el caso del sector en España, el margen de intereses y las comisiones se han visto especialmente resentidos, con caídas cercanas al 5% interanual en la primera mitad de 2020.

Por el otro, el importante aumento de las dotaciones por deterioro que han llevado a cabo las entidades –en anticipación al posible impacto negativo de la pandemia sobre la calidad crediticia– ha contribuido muy significativamente a la caída de los beneficios del sector. Hasta ahora, la calidad crediticia se ha mantenido estable, gracias al abanico de medidas desplegadas por el Gobierno y el sector (moratorias, ERTEs y esquemas de garantías públicas), que han mitigado significativamente los efectos de la pandemia sobre los ingresos de hogares y empresas y han evitado que se produzca un importante y repentino aumento de la morosidad. En este sentido, la velocidad de recuperación económica y la introducción de medidas de flexibilidad (tales como la extensión del vencimiento de las líneas ICO) ayudarán a contener el eventual incremento de la morosidad. Entretanto, los mayores niveles de capital (en relación a la crisis de 2008-2014) otorgan al sector bancario español una mayor capacidad para absorber potenciales pérdidas, incluso en escenarios más adversos.

Con todo, la expectativa de repunte de la morosidad y el mantenimiento de los tipos de interés en mínimos durante un período más prolongado de tiempo, hacen prever que la rentabilidad de la banca se mantendrá débil en los próximos trimestres y que se recuperará de forma muy gradual.

Este contexto de caída de los ingresos de las entidades pone de manifiesto la necesidad de realizar esfuerzos adicionales para reducir gastos de explotación y mejorar los niveles de eficiencia del sector.

La expectativa de repunte de la morosidad y el mantenimiento de los tipos de interés en mínimos durante un período más prolongado de tiempo, **hacen prever que la rentabilidad de la banca se mantendrá débil en los próximos trimestres y que se recuperará de forma muy gradual**



Ver apartado **Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera**

[1] Datos de la Autoridad Bancaria Europea.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Contexto y perspectivas 2021
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Transformación **digital**

La digitalización ha recibido un importante impulso con la crisis sanitaria y las medidas de restricción a la movilidad, por la mayor intensidad de uso de las herramientas digitales y por el avance que ha supuesto en cuanto a necesidades de digitalización de procesos y servicios.

En el sector financiero en particular, la digitalización está redundando en unas mayores exigencias para satisfacer a los clientes y facilitando la aparición de nuevos competidores con modelos de negocio que se apalancan en las nuevas tecnologías (fintech y bigtech). A su vez, el acceso a los datos y la capacidad para generar valor a partir de ellos se han convertido en una importante fuente de ventaja competitiva.

Por otro lado, los patrones de pago están cambiando. La reducción en el uso del efectivo en favor de los pagos electrónicos se ha acelerado. Además, el ámbito de los pagos digitales también está evolucionando, de un modelo dominado casi en exclusiva por sistemas de tarjetas (vinculadas a depósitos bancarios) hacia un modelo más mixto en el que también participan las fintech y bigtech (que empiezan a ofrecer soluciones de pagos alternativas) y en el que aparecen nuevos tipos de dinero y formas de pago, como las *stablecoins*. En este contexto, un elevado porcentaje de bancos centrales están evaluando la emisión de dinero digital de Banco Central como complemento al efectivo.

CaixaBank afronta el reto de la digitalización con una estrategia centrada en la mejora de la experiencia de cliente.

En este sentido, la transformación digital ofrece a la Entidad nuevas oportunidades para conocer a los clientes y ofrecerles una propuesta de mayor valor, mediante un modelo de atención omnicanal. Asimismo, para dar respuesta al cambio de hábitos derivado de la crisis sanitaria, se está poniendo especial énfasis en aquellas iniciativas que permiten mejorar la interacción con los clientes a través de canales no presenciales. Por otro lado, la transformación digital también está llevando a profundizar en el desarrollo de capacidades como la analítica avanzada y la provisión de servicios nativos digitales. Respecto a este último punto, CaixaBank continuará impulsando nuevos modelos de negocio, como Imagin, un ecosistema digital enfocado al segmento más joven, en el que se ofrecen productos y servicios financieros y no financieros. Adicionalmente, la Entidad también está impulsando nuevas formas de trabajar (más transversales y colaborativas) y busca colaborar de forma activa con nuevos entrantes, como forma para mejorar el servicio ofrecido a clientes. En el ámbito de los pagos, CaixaBank participa en varias iniciativas a nivel sectorial que buscan impulsar nuevas soluciones.

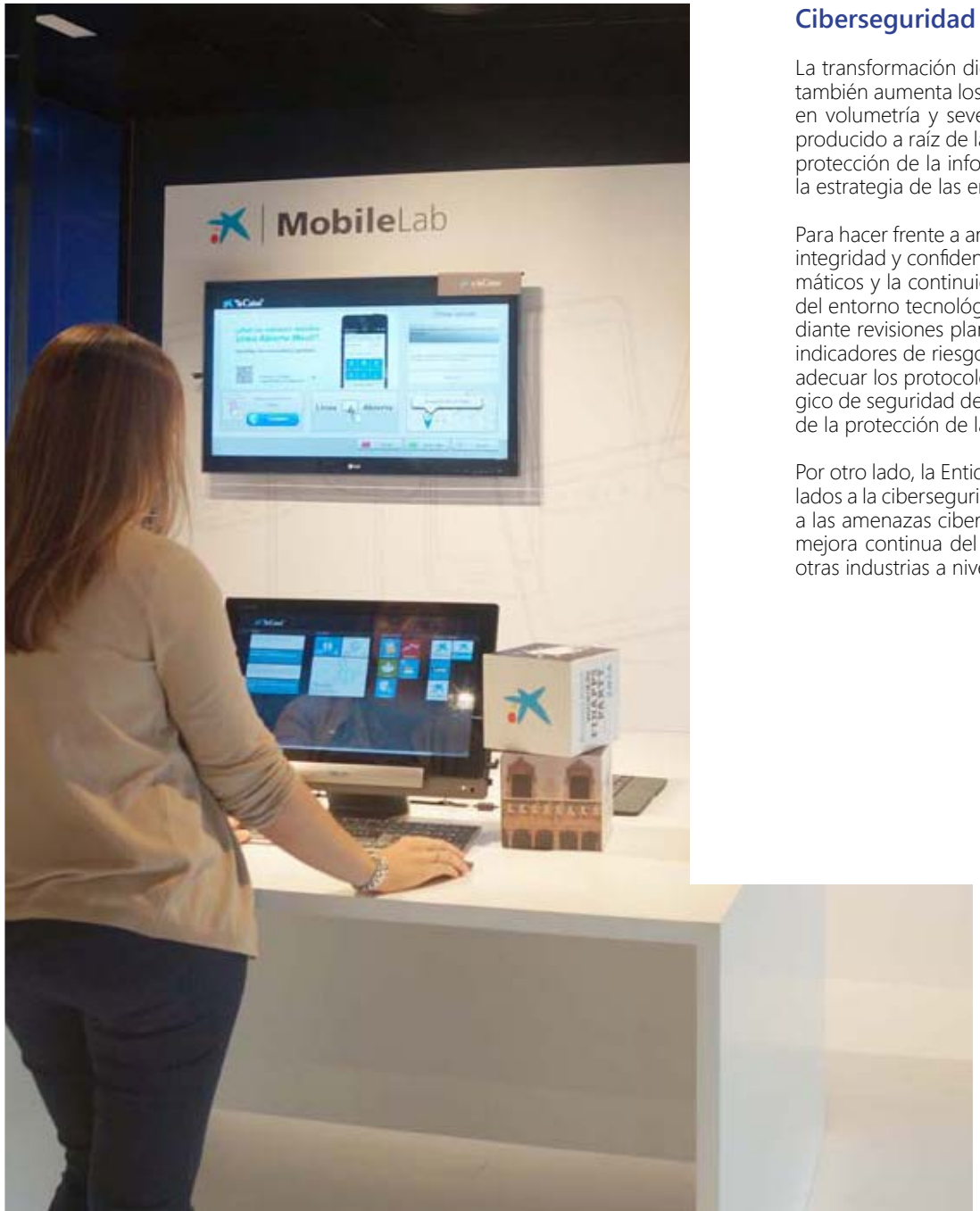
CaixaBank afronta el reto de la digitalización con una **estrategia centrada en la mejora de la experiencia de cliente**

Ver apartado **Soluciones a Clientes**

Ecosistema digital enfocado al segmento más joven



Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Contexto y perspectivas 2021
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020



Ciberseguridad

La transformación digital es vital para la competitividad y eficiencia de la banca, pero también aumenta los riesgos tecnológicos. En particular, el cibercrimen ha aumentado en volumetría y severidad, especialmente tras la mayor operativa online que se ha producido a raíz de la pandemia. Es por ello, que los ámbitos de la ciberseguridad y la protección de la información ocupan una posición cada vez más destacada tanto en la estrategia de las entidades como en la agenda de los supervisores.

Para hacer frente a amenazas externas que puedan surgir en este ámbito, y asegurar la integridad y confidencialidad de la información, la disponibilidad de los sistemas informáticos y la continuidad del negocio, Caixabank mantiene un seguimiento constante del entorno tecnológico y de las aplicaciones. Dicho seguimiento se lleva a cabo mediante revisiones planificadas y una auditoría continua (que incluye el seguimiento de indicadores de riesgo). Adicionalmente, CaixaBank realiza los análisis pertinentes para adecuar los protocolos de seguridad a los nuevos retos y cuenta con un plan estratégico de seguridad de la información que busca mantener a la entidad a la vanguardia de la protección de la información, de acuerdo a los mejores estándares de mercado.

Por otro lado, la Entidad participa en proyectos de investigación internacionales vinculados a la ciberseguridad y a la protección de la privacidad y datos de los clientes frente a las amenazas cibernéticas. Entre otros, la participación en estos proyectos facilita la mejora continua del entorno de ciberseguridad de la entidad y la colaboración con otras industrias a nivel europeo.

Ver apartado **Ciberseguridad**

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Contexto y perspectivas 2021
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Sostenibilidad

El objetivo de descarbonización de la economía europea a medio plazo está viéndose acompañado por un aumento de la actividad regulatoria a todos los niveles y una creciente presión (tanto de inversores como de reguladores y supervisores) para que las empresas ajusten sus estrategias en consonancia.

Entre otros, destaca la publicación de normativas y recomendaciones que buscan guiar a empresas, inversores y supervisores, y dotarles de herramientas suficientes para realizar una gestión y gobernanza adecuadas. Como ejemplo de ello se encuentra la aprobación de la taxonomía verde la Unión Europea (UE) (con entrada en vigor en 2022), que establece un sistema de clasificación de actividades sostenibles. Asimismo, también destaca la reciente publicación de la guía del Banco Central Europeo sobre riesgos climáticos y medioambientales que pone el foco en la divulgación de la información no financiera, la gestión de los riesgos climáticos y la descarbonización de la cartera.

Por su parte, la UE ha comenzado a desplegar medidas para reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) y avanzar hacia una economía descarbonizada. En este ámbito, el Plan de recuperación Next Generation EU (NGEU) busca contribuir de forma significativa a la neutralidad climática de la economía europea. Es por ello que la Comisión Europea exigirá a los Estados miembro que destinen un mínimo del 37% de los fondos europeos de recuperación a apoyar los objetivos climáticos

Este compromiso ofrece una oportunidad única para apoyar inversiones que aceleren la transición ecológica y ayuden en la mitigación y adaptación al cambio climático, altamente expuestos a los riesgos de transición.

En este entorno, CaixaBank considera esencial avanzar en la transición hacia una economía baja en carbono, que promueva el desarrollo sostenible y sea socialmente inclusiva.

Por ello, CaixaBank cuenta con una estrategia medioambiental, integrada dentro del Plan de Banca Socialmente Responsable, y trabaja para contribuir a esta transición mediante la reducción del impacto directo de las operaciones y la financiación e inversión en proyectos sostenibles. Asimismo, CaixaBank está adherida al Compromiso Colectivo para la Acción Climática (CCCA), promovido por Naciones Unidas y el sector bancario, y dirigido a movilizar las capacidades y los recursos del sector financiero para facilitar la transición hacia una economía descarbonizada, en línea con los objetivos del Acuerdo de París. Adicionalmente, CaixaBank también es firmante y está adherida a múltiples iniciativas y grupos de trabajo para abordar la mejora de la gestión y el reporting de información en estos ámbitos.

Por otro lado, los aspectos sociales y de gobernanza también están recibiendo una creciente atención por parte de inversores y del conjunto de la sociedad. En este ámbito, CaixaBank muestra un elevado compromiso con la mejora de la cultura y la inclusión financiera para favorecer el acceso a los servicios financieros al conjunto de la sociedad, y con políticas sociales activas que van más allá de la actividad financiera y buscan ayudar en los problemas sociales.

Dicho compromiso se ha puesto de especial manifiesto con la Covid-19, en el que la entidad ha trabajado intensamente para mitigar los efectos económicos y sociales de la pandemia, y dar respuesta a los colectivos más afectados por la crisis.

En el contexto Covid-19 la Entidad ha trabajado intensamente para mitigar los efectos económicos y sociales de la pandemia, y dar respuesta a los colectivos más afectados por la crisis

Ver apartado **Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad**



Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Estrategia

El sector bancario ha afrontado el desafío de la Covid-19 con importantes retos ya existentes. Por un lado, la rentabilidad del sector bancario europeo se encuentra, desde la crisis financiera, bajo una enorme presión, en gran parte por el entorno de tipos de interés persistentemente bajos que lastra el margen de intermediación. Por el otro, la digitalización hace tiempo que condiciona el entorno en que los bancos desarrollan su actividad, y requiere de grandes inversiones en tecnología para hacerle frente.



En este sentido, la Covid-19 ha acentuado estos condicionantes, por su impacto macroeconómico, y por los cambios (potencialmente permanentes) en el comportamiento de los agentes, tales como una mayor preferencia por las interacciones digitales o una mayor adopción del teletrabajo. Ante esta realidad, se ha intensificado la presión para una mayor consolidación en el sector bancario. Estas operaciones, además de permitir ganar eficiencia y rentabilidad, también sirven para aumentar la capacidad de inversión en tecnología y desplegar a fondo los nuevos modelos de negocio que surgen con la digitalización. Unos modelos que se fundamentan en las economías de red, y que requieren la mayor base de clientes posible para desarrollar, de manera rentable, ecosistemas digitales de servicios financieros.

Fusión

En este contexto, en septiembre de 2020, la entidad anunció el proyecto de fusión con Bankia. La operación, además de aportar una gran base de clientes, permitirá mantener una presencia geográfica equilibrada y diversificada. Asimismo, Bankia es una entidad con una solidez financiera elevada que comparte con CaixaBank unas raíces y valores fundacionales similares que emanan de su origen como caja de ahorros. La fusión, además de aportar importantes ahorros de costes (de alrededor de 770 millones de euros por año), ofrece un enorme potencial de sinergias de ingresos (cercanos a 290 millones de euros por año), por la posibilidad de ofrecer a los clientes actuales de Bankia los productos y servicios financieros del grupo CaixaBank. En definitiva, la operación dará lugar a una entidad más sólida, más eficiente y más rentable. En consecuencia, generará más valor para clientes, accionistas, empleados y para el conjunto de la sociedad.

Tras la reciente aprobación de la operación por parte de los accionistas, se prevé que la fusión se materialice a lo largo del primer trimestre del 2021 tras obtener las autorizaciones regulatorias y administrativas correspondientes. Asimismo, se prevé que la integración operativa entre las dos entidades se ejecute antes de finales de 2021.

Prioridades estratégicas

Bajo el nuevo contexto marcado por la pandemia y a la espera de completar la fusión con Bankia, la entidad ha considerado adecuado mantener las directrices del Plan Estratégico 2019-2021. La entidad considera que las cinco líneas estratégicas definidas en el Plan continúan plenamente vigentes, puesto que recogen tendencias que se han acelerado con la Covid-19. No obstante, sí se han redefinido iniciativas y revisado algunos de los objetivos fijados inicialmente para adecuarlos al nuevo entorno.

En particular, la consecución de buena parte de los objetivos financieros del Plan (entre ellos, el de rentabilidad) se retrasará más allá de 2021 por el impacto de la Covid-19 y el deterioro del entorno económico. Por la misma razón, se han ajustado algunas prioridades de negocio para reflejar el empeoramiento del escenario macroeconómico. Adicionalmente, los cambios que se han producido a raíz de la pandemia –como el mayor uso de las herramientas digitales y remotas por parte de clientes y empleados– han llevado a una redefinición de prioridades para acelerar todavía más la transformación digital de la entidad y mejorar las capacidades del canal digital, así como para incorporar la realidad del teletrabajo para una parte sustancial de la organización.

La preparación del próximo plan estratégico se abordará una vez la integración de las dos entidades esté más avanzada y se tenga mayor visibilidad sobre el contexto económico.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ofrecer la mejor experiencia al cliente
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Ofrecer la **mejor experiencia** al cliente

La personalización de la oferta, la mejora de la experiencia de los usuarios, la creciente importancia del asesoramiento, el aumento de la interacción a través de canales móviles y otras innovaciones, son tendencias que están cambiando el comportamiento de los clientes.

Una de las prioridades estratégicas del Grupo es ofrecer la mejor experiencia de cliente, esto es, situar el cliente en el centro y construir una relación entre el cliente y la Entidad más emocional.

Prioridades estratégicas

- Ser referentes
- Relación basada en la proximidad y confianza
- Apuesta por la innovación
- Propuesta de valor para cada segmento
- Excelencia en el servicio

Palancas

- Acuerdos para ampliar la oferta y construir un ecosistema "más allá" de la banca
- Seguir transformando la red de distribución para dar mayor valor al cliente
- Intensificar el modelo de atención remota digital
- Segmentación y foco en *customer journeys*



>> PRINCIPALES MÉTRICAS DE SEGUIMIENTO

PLAN ESTRATÉGICO 2019-2021

2019	2020	Objetivo 2021
>> 86,3 Índice de Experiencia (IEX, escala 0-100)	>> 86,1 IEX (escala 0-100)	>> * *Fijación teniendo en cuenta la integración de Bankia.
>> 61,7% Clientes digitales	>> 67,6% Clientes digitales	>> ≈70% Clientes digitales
>> 458 Centros Store	>> 548 Centros Store	>> >600 Centros Store



Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ofrecer la mejor experiencia al cliente
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Soluciones a clientes

Ser referentes, la confianza de los clientes se traduce en elevadas cuotas de mercado

>> CAIXABANK ESPAÑA

			Variación vs 2019 (pp)
Banca minorista	Créditos[1]	16,2%	+0,3
	Depósitos[1]	15,6 %	+0,4
Particulares	Domiciliación pensiones[2]	20,1 %	+0,1
	Crédito finalidad vivienda[1]	15,3 %	-0,4
Empresas	Créditos a empesas[1]	16,5 %	+1,1
	Penetración autónomos[1]	33,1 %	-0,3
Recursos bajo gestión	Planes de pensiones	26,3 %	+0,8
	Fondos de inversión	17,5 %	+0,4
Seguros	Seguros de vida-ahorro	29,9 %	+1,2
	Seguros vida-riesgo	21,5 %	+2,1
	Seguros de salud	30,5 %	+0,3
Sistema de pago	Facturación tarjetas	23,3 %	-0,2
	Facturación TPVs	26,5 %	-1,0

[1] Datos a noviembre de 2020.

[2] Datos a septiembre de 2020.

>> BPI

		Variación vs 2019 (pp)
Créditos[1]	10,7%	+0,2
Crédito finalidad vivienda[1]	12,2 %	+0,3
Depósitos[1]	10,6%	+0,5
Domicialiación nóminas[1]	9,6%	-0,1
Fondos de inversión[1]	18,8 %	-1,2
Seguros[1]	11,4%	+0,3



30,9 %
#1 penetración clientes particulares (España)

23,9 %
#1 banco principal para clientes particulares (España)

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ofrecer la mejor experiencia al cliente
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Respuesta a las 4 experiencia vitales a través de una potente plataforma y alianzas estratégicas

Disponer de fábricas en propiedad junto con el establecimiento de acuerdos estratégicos con otras compañías líderes en sus segmentos, permite ofrecer al cliente la mejor propuesta de valor, de una manera eficiente.

BANCA **DIARIA**

Día a Día

Hacer el día a día del cliente más fácil y estar presente de forma ágil y sencilla en cualquier momento que lo requiera.

PRODUCTOS

Cuentas, pagos, transferencias, recibos, tarjetas, donativos, etc

CaixaBank Payments & Consumer · Comercia Global Payments · #1 Métodos de pago · imagin

50.893 MM€
facturación tarjetas
52.052 en 2019

438.889
puntos de venta
423.767 en 2019

3 MM
clientes de Bizum

Alianzas para mejorar la propuesta de valor con nuevos servicios

VISA · Pay · bizum · SAMSUNG pay

FINANCIACIÓN

Disfrutar de la vida

Facilitar financiación al cliente para hacer realidad sus ilusiones y proyectos actuales y de futuro.

PRODUCTOS

Préstamos hipotecarios y personales, préstamos al consumo, avales, líneas de circulante, microcréditos, etc

CaixaBank Payments & Consumer · MicroBank · WIVAI

114.969
móviles
160.000 en 2019

67.747
sistemas de seguridad
>50.000 en 2019

14.785
coches de renting
15.000 en 2019

Acuerdos con fabricantes para financiar y distribuir

SAMSUNG · MediaMarkt · ARVAL · YAMAHA · Direct

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ofrecer la mejor experiencia al cliente
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

SEGUROS Y PROTECCIÓN

Dormir tranquilo

Estar al lado de nuestros clientes para cuidar aquello que es importante para ellos y ayudarles a protegerlo.

PRODUCTOS

Seguros vida-riesgo, Seguros no-vida (salud, hogar, auto, decesos...), Servicios de protección del hogar y personales, etc.

VidaCaixa #1 Seguros de vida

SegurCaixa Adeslas #1 Seguros de salud

9.609 MM€
primas
11.785 en 2019

4.171
Prestaciones abonadas
3.954 en 2019

AHORRO A LARGO PLAZO

Pensar en el futuro

Ayudar a nuestros clientes a planificar su ahorro y afrontar el futuro con total seguridad.

PRODUCTOS

Seguros de ahorro, fondos de inversión, planes de pensiones, rentas vitalícias, Unit Linked, carteras gestionadas, valores y otros instrumentos financieros

CaixaBank Asset Management #1 Fondos de inversión

VidaCaixa

166.003 MM€
seguros y activos bajo gestión
159.762 en 2019



Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ofrecer la mejor experiencia al cliente
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

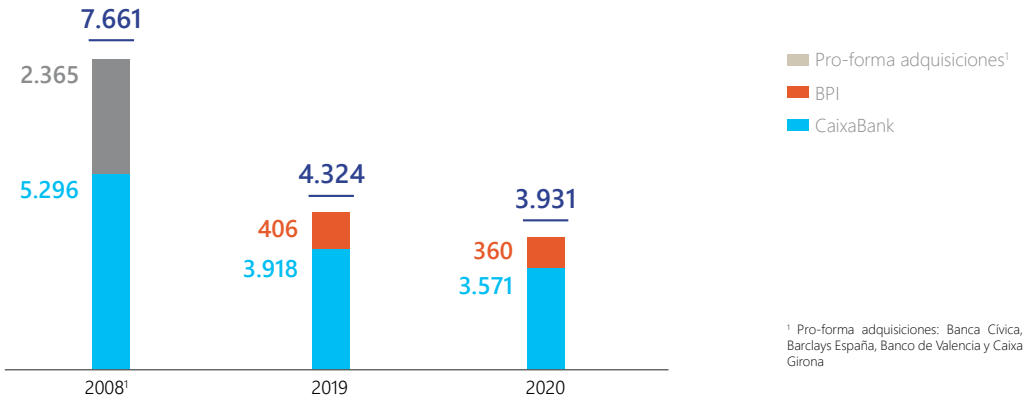
Evolución constante de la red de distribución omni-canal

El crecimiento de los canales digitales, especialmente del canal móvil, es uno de los principales cambios en el sector financiero de los últimos años, aun así se sigue manteniendo la importancia clave de las oficinas.

La última década ha representado para CaixaBank una intensa etapa de optimización de la red de distribución, reduciendo el número de oficinas y aumentando su eficiencia, apostando por la especialización, a la vez que desarrollando canales digitales y remotos.

>> REDIMENSIONAMIENTO DE LA RED

Oficinas retail, no incluye centros especializados



[1] Pro-forma adquisiciones: Banca Cívica, Barclays España, Banco de Valencia y Caixa Girona

>> RED ESPAÑA

3.782 oficinas (4.112 en 2019)

8.827 cajeros (9.111 en 2019)

91% de los ciudadanos disponen de una oficina en su municipio (91% en 2019)

>> RED PORTUGAL

421 oficinas (477 en 2019)

1.456 cajeros[1] (1.380 en 2019)

[1] En 2020 incluye red externa así como red propia (171 cajeros)

>> A LA VANGUARDIA DE LA TRANSFORMACIÓN BANCARIA

2 centros ***All in One*** en Valencia y Barcelona

Experiencias innovadoras más allá de lo estrictamente bancario, con atención especializada para todas las propuestas de valor en un mismo espacio



548 centros store

Centros de asesoramiento que permiten una organización más eficiente y cercana

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ofrecer la mejor experiencia al cliente
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

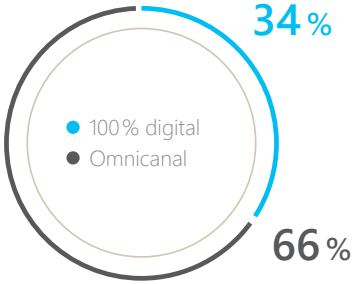
DESARROLLO DE LA MEJOR OFERTA DIGITAL

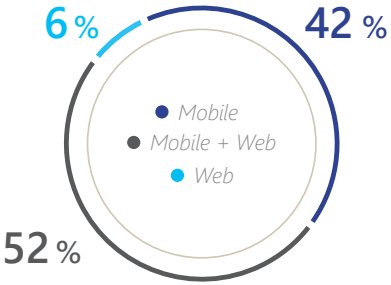
La mayor penetración digital

34,4% penetración entre clientes digitales (España)[1]

El cliente de CaixaBank es omni-canal (digital y físico)

+6,9 MM de clientes digitales, **67,6%**





122 %
mayor margen del cliente omnicanal respecto al cliente físico (112 % en 2019)

69 %
mayor vinculación media del cliente omnicanal respecto al cliente físico (71% en 2019)

≈2,5 MM
de clientes se conectan diariamente (+30% en 2019)

BPI Net
46,7%
clientes digitales

Internet y Mobile Banking
#2 en penetración de particulares
#1 en penetración de empresas

CaixaBankNow

CaixaBank Now agrupa todos los servicios digitales de la Entidad bajo un mismo concepto. ***Now Mobile*** es una app con personalización, inteligencia artificial y que permite la firma de las transacciones desde el móvil.

Mejor **aplicación móvil** de banca de particulares en Europa Occidental por Global Finance.

COMERCIALIZACIÓN POR CANALES DIGITALES

El canal digital se va transformando en un canal generador de ventas y que ha mantenido un crecimiento sostenido en los últimos años.

51,7 %
Seguros de ahorro (38,3% en 2019)

EL CANAL *MOBILE* CLAVE

109 MM
de compras realizadas con el móvil (58% respecto de 2019)

+2,3 MM
de tarjetas descargadas en el teléfono móvil

Mejor **banco digital** en banca de particulares en España 2020 por Global finance



[1] Fuente ComScore.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ofrecer la mejor experiencia al cliente
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Nuevo imagin: de banco solo móvil a comunidad lifestyle para promover la fidelización de los clientes más jóvenes

≈ 3 MM

Clientes imagin[1]

> **Productos financieros y no financieros, incluyendo contenidos digitales y experiencias.**

> **La relación** con los usuarios no empieza con una cuenta bancaria, sino con **el registro como usuario de la plataforma mediante e-mail y contraseña.**

> Los **contenidos digitales** se organizan en torno a cinco grandes áreas temáticas: música **(imaginMusic),** videojuegos **(imaginGames),** tendencias **(imaginCafé)** y tecnología **(imaginShop)** y sostenibilidad **(imaginPlanet).**

> **Tres propuestas** de valor diferenciadas **en función de la edad.**

[1] Incluye 1,8 MM de clientes mayores de 18 años, 1,1 MM clientes menores y usuarios registrados no clientes. En 2019 los clientes mayores de 18 años eran 1,4 MM.



imaginKids (de 0 a 11 años)

Con foco en la educación financiera a través de juegos y pensada para que sean los padres los que decidan cuándo y cómo se utiliza. Ofrece todo su contenido gratuitamente, incluso aunque la familia no sea cliente de CaixaBank.

imaginTeens (para adolescentes de 12 a 17 años)

Iniciación en la gestión de las finanzas personales y primeras compras. Orientada para el uso directo por parte de los jóvenes, con recursos digitales relacionados con música o gaming.

La modalidad básica dispone de una herramienta gratuita de gestión de la paga familiar. La oferta financiera contratable de imaginTeens consiste en una tarjeta prepago con función de control parental activada para que los padres puedan tener pleno conocimiento y control de las operaciones que realiza su hijo.

imagin (a partir de 18 años)

Plataforma que incluye servicios financieros y no financieros, como contenidos digitales y experiencias. Parte de esta oferta está disponible para cualquier usuario registrado en la plataforma, independientemente de su grado de bancarización. Existen tres perfiles:

> Los **usuarios imaginers** pueden acceder a una selección de los contenidos digitales y las experiencias más destacadas que ofrece la app, y también al servicio exclusivo **imagin&Split** para compartir gastos con amigos.

> Los **usuarios imaginers reload** además de todas las ventajas básicas quieren disponer de una tarjeta prepago **imagin Reload,** con ventajas exclusivas para viajar al extranjero (incluyendo, por ejemplo, reintegro gratuito en cajeros europeos y cambio de divisas sin comisión). Puede contratarse sin necesidad de tener una cuenta bancaria.

> Los **imaginers infinity** son los usuarios con cuenta bancaria en imagin. Además de disponer de una cuenta y una tarjeta sin comisiones, tienen acceso completo a todo el universo de imagin, así como a toda la oferta de servicios financieros.

En todos los casos, imagin mantiene las características que le han convertido en líder bancario para el público *millennial:* operativa *mobile only* (los servicios se prestan exclusivamente a través de la app, sin oficinas y sin web, que cumple solo funciones informativas), sin comisiones para el usuario y con un lenguaje propio, sencillo y claro, especialmente adecuado para una comunicación directa con los jóvenes.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ofrecer la mejor experiencia al cliente
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

>> MODELO DE INNOVACIÓN ABIERTA

> Aplicación de metodologías agile y de *design thinking* para identificar al máximo el perfil de los usuarios y adecuar el producto a sus necesidades. Se han realizado sesiones de co-creación con más de 200 usuarios reales.

> Arquitectura tecnológica nueva en la que, junto a la oferta propia se pueden incorporar tecnologías y productos de terceros.

> Destacar la colaboración de imagin con *Plug and Play*, la principal plataforma de innovación mundial y el *venture* capital más activo, para identificar propuestas disruptivas *fintech* de emprendedores de todo el mundo.



IMAGIN OBTIENE LA CERTIFICACIÓN B CORP POR SU IMPACTO POSITIVO EN EL MEDIOAMBIENTE Y EN LA SOCIEDAD

imagin ha obtenido la certificación B Corp, que garantiza el cumplimiento de los más altos estándares de desempeño social y ambiental, transparencia pública y responsabilidad empresarial de la compañía para equilibrar el beneficio económico con el propósito social. Con esta certificación, imagin se convierte en la primera plataforma de servicios financieros mobile only en ser B Corp.

9
12

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ofrecer la mejor experiencia al cliente
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

inTouch

Servicio remoto con gestor personal, creado para clientes con perfil digital, poco uso de la oficina y reducida disponibilidad de tiempo.

1,4 MM

Clientes que usan inTouch
1,3 en 2019

Se basa en un modelo de atención remota con el beneficio de tener un gestor propio. El modelo inTouch es una oportunidad para crecer con un modelo de atención híbrido, generando eficiencias. El número de clientes del gestor inTouch es de 2,5 veces el de la oficina física.



Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ofrecer la mejor experiencia al cliente
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Creación de propuestas de valor especializadas

La búsqueda de la mejor experiencia de cliente ha supuesto un mayor nivel de especialización y personalización y en consecuencia la creación de negocios/ centros especializados dónde gestores formados en ámbitos concretos ofrecen los servicios de asesoramiento financiero específico, entendiendo su realidad de cerca.



AgroBank

La propuesta de AgroBank está basada en 3 ejes:

- La oferta de productos y servicios más completa,
- La especialización de oficinas y equipos
- Y una serie de acciones de impulso al sector.

Y está dirigida a todos los clientes pertenecientes al sector agroalimentario, cubriendo todos los eslabones de la cadena de valor, es decir, producción, transformación y comercialización.

343.000
clientes

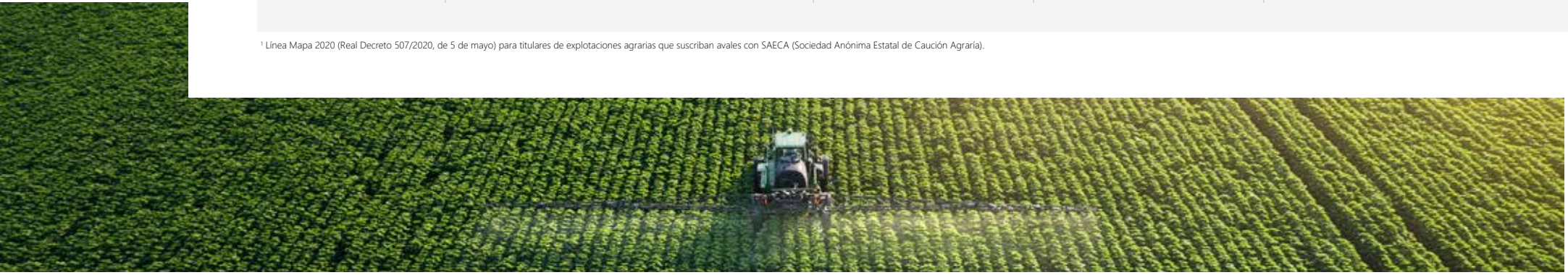
888
Oficinas Agrobank situadas en poblaciones donde el sector agrario es la actividad principal o una de las actividades principales

27,8 %
Cuota de Penetración autónomos agrarios (+11 ppbb vs. 2019)

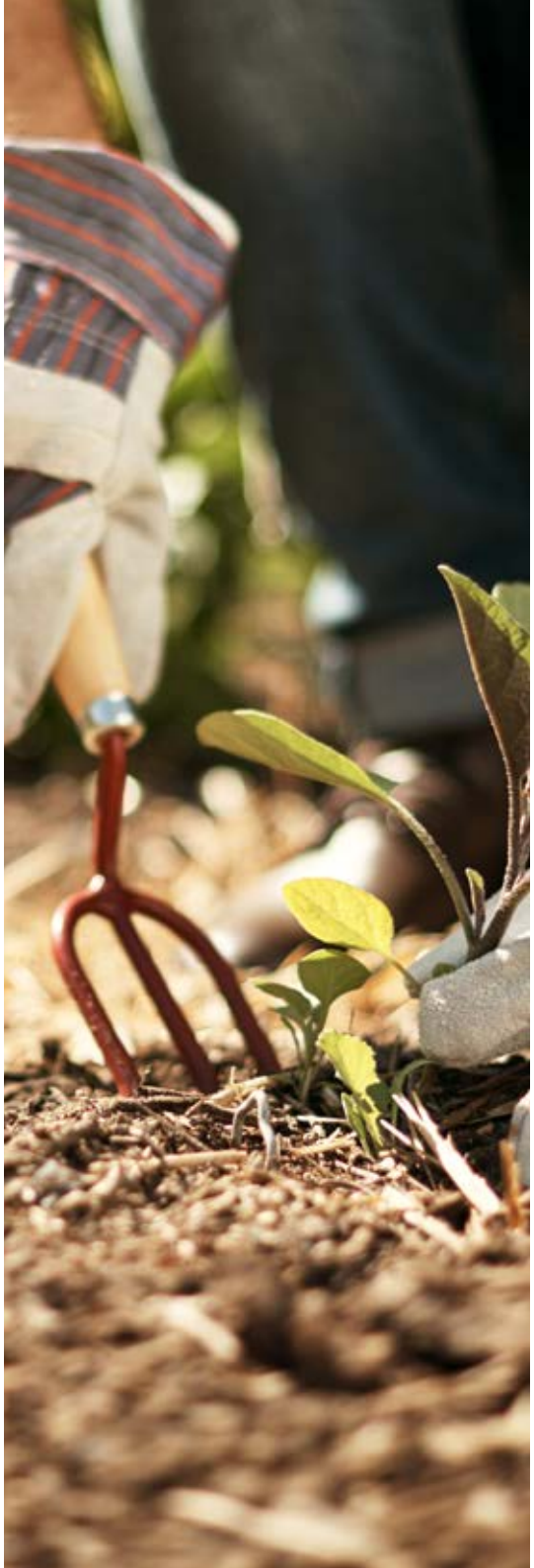
7.954 MM€
de nueva producción en financiación a clientes del segmento

Primera entidad en número de operaciones e importe en la línea de **Préstamos SAECA – MAPA 2020**[1]

[1] Línea Mapa 2020 (Real Decreto 507/2020, de 5 de mayo) para titulares de explotaciones agrarias que suscriban avales con SAECA (Sociedad Anónima Estatal de Caución Agraria).



Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ofrecer la mejor experiencia al cliente
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020



CaixaBank

Compromiso e impulso del sector

> **Digitalización el servicio de tramitación de ayudas** de la Política Agraria Común por vía telemática (realizada en nuestras oficinas por gabinetes externos).

> **Cursos *online*** sobre poda de la vid y tratamientos fitosanitarios en el viñedo, en colaboración con la **Plataforma Tecnológica del Vino.**

> **Presentación del segundo estudio del sector agroalimentario donde se han tratado temas como:**

La **fortaleza** del sector agroalimentario durante la crisis del coronavirus

Cambio en los patrones de consumo durante el confinamiento: del restaurante al hogar

La resilencia de las exportaciones agroalimentarias españolas

La digitalización del sector agroalimentario

> **Realización de 6 jornadas técnicas AgroBank** en formato virtual, con más de **3.600 asistentes** tratando los principales subsectores (vino , aceite, porcino,...).

> **Cátedra AgroBank,** en colaboración con la Universidad de Lleida, con el objetivo de promover la transmisión de conocimiento científico y técnico entre la institución académica y los profesionales del sector.

En 2020 además de los habituales *Premios a la Transferencia del Conocimiento en el sector Agroalimentario* y el *Premio a la Mejor Tesis Doctoral* hemos creado un nuevo reconcimiento *Premio al mejor Trabajo Fin de Master realizado por una mujer.*

> **Revista AgroBank:** envíos a más de 65.000 clientes por vía electrónica.

> **Premios Emprendedor XXI** donde contamos con un segmento Agro que premia a la mejor start up que ayude a solucionar los retos del sector.

> Colaboración con el programa **Incorpora** para la búsqueda de empleo a colectivos desfavorecidos en el sector agroalimentario.

> Convenios con **AFAMER y FADEMUR** para impulsar la diversidad y fomentar la figura de la mujer en el ámbito rural.

> **Formación de mujeres** rurales para acceder a los órganos rectores de cooperativas y participación en el congreso de la mujer rural en España, con Cooperativas Agroalimentarias y Fundación "la Caixa".

1
6
14

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ofrecer la mejor experiencia al cliente
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

9

dayone

DayOne es un nuevo concepto de servicios financieros exclusivamente creados para acompañar a *start-ups* y *scale-ups* globales con actividad en España con alto potencial de crecimiento. La Entidad cuenta con gestores especializados y con espacios físicos que funcionan como *hubs* para el encuentro del talento y del capital, en Barcelona, Madrid y Valencia. Además, cuenta con dos gestores especializados en Bilbao y Málaga. Los *hubs*, sirven como punto de reunión entre los fundadores de empresas tecnológicas, los socios que les ayuden a hacer crecer su negocio e inversores interesados en empresas innovadoras con potencial de crecimiento.

Además de ofrecer una línea de productos y servicios especializada para estos clientes, CaixaBank pone a su disposición su red de contactos con el fin de impulsar y promover la economía de la innovación a través de todos sus agentes.

Por otro lado, *DayOne* ha diseñado y promueve un programa de iniciativas enfocadas al *networking* a medida de los emprendedores e inversores.

[1]

>> PREMIOS EMPRENDEDOR XXI

En 2020, se ha iniciado la 14ª edición de los Premios Emprendedor XXI. Esta es, una iniciativa impulsada por *dayOne*, que tiene como objetivo identificar, reconocer y acompañar a las empresas innovadoras de reciente creación con mayor potencial de crecimiento. Estos premios están cootorgados junto al Ministerio de Industria, Comercio y Turismo en España y con BPI en Portugal.

EDICIÓN 2020

955 empresas
participantes de España y Portugal

35
premios

0,8 MM€
en premios (metálico, formación internacional y visibilidad)

+480
Organizaciones, instituciones y profesionales involucrados en comités y jurados



[1] www.dayonecaixabank.es

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ofrecer la mejor experiencia al cliente
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Se premian a las mejores empresas de cada comunidad autónoma y dos en Portugal; y a las 8 empresas que mejor y más aporten a los siguientes 8 retos:

CiudadXXI

Soluciones para transformar nuestras ciudades en lugares más sostenibles, seguros, conectados y adaptados.

PlanetaXXI

Propuestas innovadoras enfocadas a la sostenibilidad medioambiental y a construir un planeta mejor para las jóvenes generaciones.

ViveXXI

Propuestas para la digitalización, nuevos modelos de negocio y reactivación del sector hotelero, restauración, ocio y turismo.

BancaXXI

Soluciones para crear un nuevo modelo de banca más cercano al cliente.

BienestarXXI

Mejoras para la salud de los ciudadanos.

JuntosXXI

Búsqueda de iniciativas de Impacto Social.

SemillaXXI

Ideas para la transformación digital e innovación en el sector agroalimentario.

DeeptechXXI

Soluciones para aumentar la competitividad y peso de la industria gracias a la ciencia y la transferencia tecnológica.



- dayOne con el apoyo de otras áreas de la entidad ha organizado el **primer Investors Day EmprendedorXXI** .El objetivo del evento es poner en contacto a las startups ganadoras de los PEXXI con los principales inversores del ecosistema y corporates con interés en innovación.
- dayOne ha organizado el primer **Open Innovation Program** dirigido a las empresas participantes de PEXXI, y se han seleccionado 4 para realizar una prueba de concepto con diferentes equipos de negocio del banco: AgroBank, MicroBank, CaixaBank Payments & Consumer y CaixaBank Sénior.
- En 2019 nació, en colaboración con el Centro de Innovación e Iniciativa Emprendedora del IESE, el **Observatorio DayOne** de Startups en Iberia, con el objetivo de generar información e investigación del tejido de *start-ups* en España y Portugal. Se ha publicado el segundo informe correspondientes a la 13 edición.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ofrecer la mejor experiencia al cliente
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Experiencia de cliente y calidad
Modelo Voz360º

A lo largo del 2020 el modelo de escucha de CaixaBank ha afianzado su objetivo de conocer la voz de clientes y empleados para obtener información relevante y recomendaciones que permitan diseñar acciones de alto impacto que mejoren la experiencia de ambos.

No obstante, la situación extraordinaria vivida en este año ha implicado adaptar nuestra forma de escuchar para poder estar más cerca de nuestros clientes y empleados e impulsar acciones de mejora y cambios de forma más ágil.

Radar 360º

Se han fomentado métodos cualitativos para recoger la voz, como dinámicas y entrevistas online y por teléfono, para conocer con más detalle preocupaciones y necesidades. También se ha promovido la inmediatez y simplicidad, al iniciar las encuestas a través de móvil a partir de la experiencia de visitar una oficina.

Conocimiento

Se han utilizado métodos ágiles y herramientas de análisis de información que han permitido obtener de una forma más rápida *insights* para adaptar las necesidades de cada segmento de negocio.

Acción

A partir de la voz obtenida, se han implementado acciones para mejorar la experiencia de clientes y empleados y se han acelerado cambios, especialmente para potenciar la accesibilidad a los servicios financieros.



Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ofrecer la mejor experiencia al cliente
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

El modelo de VOZ360º se ha desplegado en 2020 a través de tres líneas de trabajo

01. ESCUCHA CONSTANTE DE CLIENTES Y EMPLEADOS

> ***Touchpoints*** **-** Incremento del número de encuestas automatizadas en momentos clave de interacción para clientes y empleados.

> ***Near Real Time*** **–** Inicio de encuestas "inmediatas", lanzadas al poco tiempo de que se haya vivido una experiencia, como la visita a una oficina Store o la resolución de una avería técnica para empleados.

> **Dinámicas de escucha -** Fomento de diferentes actividades online (talleres, entrevistas, etc.) para obtener información cualitativa, cocrear y mejorar productos, servicios y procesos.

> ***Text Mining*** **–** Implementación de herramientas para optimizar el análisis de la voz.

02. ACCIÓN INMEDIATA

> **Inmersión transversal 360º -** Creación de nuevos grupos de trabajo transversales y multidisciplinares o evolución de los existentes, bajo metodologías ágiles, para impulsar acciones teniendo en cuenta los insights de la voz de cliente y empleado como palanca de transformación.

> ***Close the loop*** (acción con clientes y empleados) **–** Despliegue del proceso para gestionar y dar respuesta a las experiencias que nos han transmitido los clientes y empleados a través de las encuestas en diferentes momentos clave.

03. DIVULGACIÓN DE LA VOZ A TODA LA ORGANIZACIÓN

> **Plataforma VOZ360º**

> **Seguimiento de indicadores de voz –** Publicación de los principales indicadores para poder dar a conocer lo que opinan clientes y empleados con el objetivo de acelerar cambios.



Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ofrecer la mejor experiencia al cliente
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

>> MEDICIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

228.537
USUARIOS CONTACTADOS EN 2020
399.480 EN 2019

1.317
MEDIANTE DINÁMICAS DE VOZ Y ENTREVISTAS
396 EN 2019

120.150
MEDIANTE TOUCH POINTS
86.317 EN 2019

107.070
MEDIANTE ENCUESTAS
312.767 EN 2019

>> CAIXABANK ESPAÑA

86,1
ÍNDICE DE EXPERIENCIA (IEX) (ESCALA 0-100)
86,3 EN 2019
+0,3 puntos por encima del reto de 2020 (85,8)

34,8%
CLIENTES COMPROMETIDOS[1]
35,0% EN 2019

28,9%
NET PROMOTER SCORE RETAIL (NPS)[2]
29,8% EN 2019

66,0%
NPS FINANCIACIÓN COMPRA ESTRELLA
71,5% EN 2019

55,9%
NPS FINANCIACIÓN PRÉSTAMO PERSONAL
59,8% EN 2019

54,5%
NPS DOMICILIACIÓN NÓMINA
48,8% EN 2019

>> BPI

91,0
IEX PARTICULARES (ESCALA 0-100)
87,8 EN 2019

89,8
IEX PREMIER
89,6 EN 2019

[1] % sobre el total de clientes encuestados, que valoran de forma simultánea la experiencia, la fidelidad y la recomendación con valoraciones de 9 o 10.

[2] El NPS mide la recomendación del cliente de CaixaBank en una escala de 0 a 10. El índice es el resultado de la diferencia entre % clientes Promotores (valoraciones 9-10) y clientes Detractores (valoraciones 0-6).

CaixaBank

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Acelerar la transformación digital para ser más eficientes y flexibles
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Acelerar la transformación **digital** para ser más eficientes y flexibles

CaixaBank continúa apostando por mejorar la flexibilidad, escalabilidad y la eficiencia de la estructura de IT, que permite mejorar la eficiencia en costes, la posibilidad de diversificar *outsourcing*, reducir el *time-to-market*, aumentar la cadencia de versiones y tener mayor resiliencia.

El crecimiento continuo de inversión en tecnología es clave en la estrategia de CaixaBank, puesto que garantiza que pueda responder a los requerimientos de los clientes, refuerza su posicionamiento y permite adaptabilidad a las necesidades cambiantes del negocio. Asimismo la robustez de la infraestructura y el constante esfuerzo de innovación garantizan la disponibilidad de la información con garantías completas de seguridad.

En el proceso constante de búsqueda a la eficiencia y el mejor servicios es imprescindible apostar por tecnologías emergentes y pioneras, desde el blockchain a la robótica, pasando por la inteligencia artificial y la computación cuántica.

>> PRINCIPALES MÉTRICAS DE SEGUIMIENTO
PLAN ESTRATÉGICO 2019-2021

2019	2020	Objetivo 2021
>> -5,8 % mejora Time-to-Market de Proyectos	>> -11 % mejora Time-to-Market de Proyectos	>> -25% mejora Time-to-Market de Proyectos
>> 9,9 % Grado de adopción cloud	>> 16,6 % Grado de adopción cloud	>> 24 % Grado de adopción cloud
>> 20 % personas de IT trabajando en agile	>> 25 % personas de IT trabajando en agile	>> 33 % personas de IT trabajando en agile

933 MM€
INVERSIÓN EN TECNOLOGÍA Y DESARROLLO EN 2020
931 MM€ EN 2019



Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Acelerar la transformación digital para ser más eficientes y flexibles
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Ciberseguridad

La ciberseguridad es una de las máximas prioridades de CaixaBank, y dada la importancia y el nivel de amenazas surgidas durante todo el 2020, muchas de ellas derivadas de Covid-19, se han revisado los protocolos de seguridad para adecuarlos a dicha situación, monitorizando de forma continua esas amenazas por si fuese necesario cambiar rápida y eficazmente de nuevo dichos protocolos.

Todas las acciones han estado alineadas con el Plan Estratégico de seguridad de la información, que evalúa de forma continua nuestras capacidades frente a las mejores prácticas y benchmarks de la industria.

Este año, CaixaBank ha incorporado a 10 expertos independientes que refuerzan nuestra estrategia y desempeño de seguridad.

Equipo altamente preparado en un entorno de **multilocalización**

39
Empleados

+50
Certificaciones

24 horas
x7 días
SOC externo[1]

60%
Externalización

Governance robusto

Política de seguridad de la información

Con el objetivo de disponer de los principios corporativos sobre los cuales deberán basarse las actuaciones a realizar en el ámbito de la seguridad de la información.

Última actualización: noviembre de 2019

Modelo de ciberseguridad avanzado certificado

Mantenemos anualmente certificaciones reconocidas y de prestigio, como la certificación ISO 27001 en todos nuestros procesos de ciberseguridad, y CERT, que acredita a nuestro equipo CyberSOC 24x7 y nos permite cooperar activamente con otros CERT nacionales e internacionales.

Entorno de control: tres líneas de defensa

La primera línea, **Seguridad de la Información,** se encarga de implantar las políticas, identificar y evaluar riesgos, identificar debilidades de control y ejecutar los planes de acción.

La segunda línea de defensa, **Responsabilidad de Riesgos No Financieros,** es la responsable de emitir una evaluación independiente sobre el desempeño en Seguridad de la Información.

La tercera línea de defensa, **Responsabilidad de Auditoría Interna,** supervisa a los dos anteriores. El resultado de las revisiones de auditoria interna de los últimos 3 años, con unas 592 pruebas, indican una gran madurez y control, cubriendo un 99% del marco NIST (marco de control de ciberseguridad reconocido).

[1] *Security Operations Center.*

INFOPROTECT. Think safety

Una marca que desde el 2015 integra todas las iniciativas de concienciación en seguridad, dirigida a empleados y clientes.

9
16

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Acelerar la transformación digital para ser más eficientes y flexibles
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020



+50 MM€

INVERTIDOS EN SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN EN 2020

+50 MM€ EN 2019

54 %

0-CLICKERS* EN CAMPAÑAS DE *PHISHING

48% EN 2019

12

SIMULACROS DE *PHISHING* POR EMPLEADO

12 EN 2019

98 %

PROFESIONALES QUE HAN REALIZADO EL CURSO DE SEGURIDAD EN 2020

6

EJERCICIOS DE RED TEAM AL AÑO

se pone a prueba la robustez de los sistemas con ataques reales controlados por parte de terceros independientes

Framework TIBER-E



>> DURANTE EL EJERCICIO 2021 SEGUIREMOS INVIRTIENDO Y PROMOVIENDO INICIATIVAS QUE AYUDEN A MEJORAR EN ESTA MATERIA:

TRAPEZE
Mejora de control de la privacidad de los datos de cliente en servicios financieros por parte de los usuarios finales

CONCORDIA
Centro de ciberseguridad paneuropeo x-sector

ENSURESEC
Mejora securización de servicios de e-commerce

INFINITECH
Controles basados en analítica de datos para la evaluación del riesgo de seguridad y fraude en el entorno financiero

REWIRE
Certificación de capacidades para los profesionales que se dedican a la ciberseguridad en el ámbito financiero Europeo

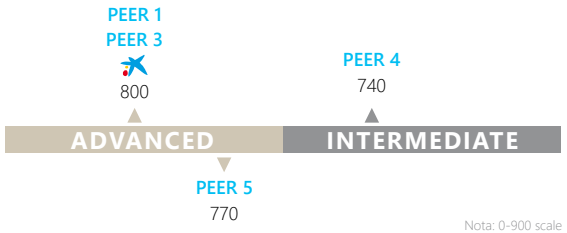
>> TODO ELLO HACE POSIBLE QUE CAIXABANK CUENTE CON LOS PRINCIPALES RECONOCIMIENTOS Y ESTÉ ENTRE LOS MEJOR VALORADOS DEL SECTOR:

Benchmarks

	CNPIC[1]	DJSI[2]
CABK	8,6 (+1,2)	8,5
PEERS	8,2 (+1,0)[3]	8,5

(Todos los valores en base 10)

BITSIGHT[3]



Nota: 0-900 scale

[1] Informe Ciberresiliencia 2020.
[2] Dow Jones Sustainability Index 2020. Seguridad de la información.
[3] Entidades financieras españolas.

Certificaciones

ISO 27001 Certified
CSIRT.es
FIRST

CaixaBank

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Acelerar la transformación digital para ser más eficientes y flexibles
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Tecnología y digitalización

Infraestructura tecnológica

En los últimos años, la mayor utilización de los canales digitales por parte de los clientes, así como la digitalización de los procesos ha comportado el aumento exponencial del número de transacciones.

La continua mejora de la infraestructura de IT es un pilar de la gestión del Grupo. El Grupo dispone de dos Centros de Proceso de Datos (CPD's) operativos de elevada calidad, conectados entre sí para el soporte y desarrollo de las actividades del Grupo.

Asimismo, se continúa apostando por la migración continua a soluciones y procesamiento en la nube, lo que permite reducir significativamente los costes operativos en más de un 50% y una mayor agilidad en el desarrollo de aplicaciones.

120.666 | En 2020 millones de **transacciones procesadas**

98.963 | En 2019 millones de **transacciones procesadas**

En este sentido, la mejora continua de la infraestructura IT permite:

≈16.000
transacciones por segundo
>14.000 EN 2019

476
aplicaciones gestionadas en la nube interna
400 EN 2019

Además el:

79%
incidencias relevantes resueltas en menos de 4 horas
89% EN 2019



Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Acelerar la transformación digital para ser más eficientes y flexibles
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Big Data

En una época marcada por la revolución de los datos masivos, CaixaBank continúa evolucionando su modelo de Big Data para asegurar una mayor fiabilidad y productividad en el tratamiento de los datos.



>> UN MODELO DE BIG DATA QUE PERMITE UNA MAYOR CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN



CaixaBank cuenta con un único repositorio informacional llamado *Datapool* con Gobierno de la información y calidad del dato; y un incremento importante en el uso de la información y en su conocimiento.

82,2 %
INFORMES REGULATORIOS GENERADOS EN BASE A *DATAPOOL*
77,5% EN 2019

80 %
DE LAS ÁREAS ESTAN EN PROYECTOS DE BIG DATA
93% EN 2019

1.100 TB
DE DATOS GESTIONADOS DIARIAMENTE
650 TB EN 2019



Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Acelerar la transformación digital para ser más eficientes y flexibles
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Implantación de **nuevas tecnologías**

CaixaBank continúa impulsando la digitalización de sus procesos, iniciada en los últimos ejercicios, a través de distintos proyectos e iniciativas. La transformación digital y el desarrollo tecnológico constituyen un pilar estratégico de CaixaBank, que tiene el objetivo de mejorar la eficiencia y la flexibilidad.

La transformación digital debe permitir una mayor capacidad de identificación y adaptación a las necesidades de los clientes y una mejora de los procesos, que asegure alcanzar una mayor productividad y fiabilidad.

En los últimos años, CaixaBank ha estado implantando Robotics e inteligencia artificial en sus procesos con el objetivo de automatizar tareas de back-office y mejorar los procesos administrativos en oficinas.

Debido a la situación provocada por la pandemia, en 2020 se han acelerado distintos proyectos de *Workplace Experience*. Se ha logrado una total adaptación al teletrabajo gracias a la corporativización del 92% de los equipos con Windows 10 y Office 366, y se han alcanzado 30.000 conferencias y 1.200 millones de minutos de audio al día por la plataforma Teams.

Asimismo, los distintos asistentes virtuales también han experimentado un gran crecimiento en 2020, especialmente durante el confinamiento, en que se han superado los 2 millones de conversaciones mensuales.

>> PARA CAIXABANK PARA LA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD ES CLAVE LA ADOPCIÓN DE LAS ÚLTIMAS TECNOLOGÍAS

Robotics

295

NÚMERO DE CASOS DE ROBOTICS IMPLANTADOS

144 EN 2019

Inteligencia Artificial

3

NÚMERO DE ASISTENTES COGNITIVOS PARA ASISTIR PROCESOS ADMINISTRATIVOS

3 EN 2019

89 %

RESPUESTAS AUTOMÁTICAS DEL ASISTENTE VIRTUAL CON EMPLEADOS - CANAL OFICINA

81% EN 2019

5.034.060

CONVERSACIONES INICIADAS CON EL ASISTENTE VIRTUAL DE EMPLEADOS - CANAL OFICINA

4.782.790 EN 2019



Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Acelerar la transformación digital para ser más eficientes y flexibles
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

>> LA IMPLANTACIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS SON CLAVE PARA LA EFICIENCIA OPERATIVA

En CaixaBank, la implantación de nuevas tecnologías, ha hecho posible una reducción del tiempo dedicado a procesos administrativos en oficinas, como es el caso de la gestión automática de incidencias en el cargo de recibos.

16,5 %
tiempo dedicado a procesos administrativos en oficinas

-2,0 pp
disminución del tiempo dedicado a procesos administrativos en oficinas respecto de 2019

Alianza con Salesforce para impulsar la transformación digital de los servicios bancarios

CaixaBank continúa potenciando la creación de una red de alianzas estratégicas que contribuya al avance del proceso de transformación tecnológico. El acuerdo permite estudiar cómo la innovación tecnológica permite un mejor conocimiento de las necesidades de los clientes. Con este objetivo implantará un CRM de última generación y se integrará en el programa internacional de I+D "Salesforce Financial Services Cloud Design Partner Program" para experimentar nuevas formas de conocer y aproximarse a los clientes de banca.

CaixaBank firma un acuerdo con IBM Servicios para acelerar su transformación en "cloud computing" e impulsar la innovación en servicios financieros

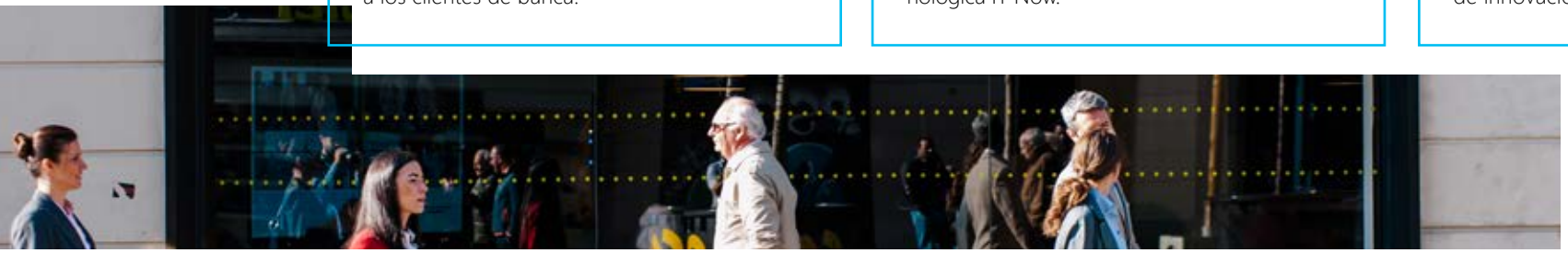
CaixaBank e IBM Servicios han alcanzado un acuerdo para acelerar la transformación del banco e impulsar soluciones digitales innovadores que mejoren la experiencia de usuario de los servicios financieros de la entidad.

El acuerdo amplía en seis años más el servicio exclusivo proporcionado por la *joint venture* tecnológica IT Now.

CaixaBank desarrolla el primer modelo de clasificación de riesgos de la banca española utilizando computación cuántica

La Entidad avanza en su estratégia de preparación para la supremacía cuántica y desarrolla un algoritmo de "machine learning" para la clasificación de clientes según el riesgo de crédito.

Con la realización de estos proyectos, CaixaBank se convierte en la primera entidad de España y una de las primeras del mundo en incorporar la computación cuántica a su actividad de innovación.



Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa

El objetivo estratégico de reforzar la cultura corporativa y mantener a las personas en el centro de la organización está basado en los siguientes tres ejes:

> Favorecer el talento, asegurando que pueda desarrollar su potencial en igualdad de oportunidades, basado en la meritocracia, la diversidad y el empowerment.

> Definir y desplegar la mejor propuesta de valor mejorando la experiencia empleado.

> Promover los atributos de agilidad y colaboración.



>> PRINCIPALES MÉTRICAS DE SEGUIMIENTO[1] PLAN ESTRATÉGICO 2019-2021

2018	2019	2020	Objetivo 2021
>> 39,9% % de mujeres en posiciones directivas a partir de subdirección de oficina grande[2]	>> 41,3% % de mujeres en posiciones directivas a partir de subdirección de oficina grande[2]	>> 41,6% % de mujeres en posiciones directivas a partir de subdirección de oficina grande[2]	>> 43% % de mujeres en posiciones directivas a partir de subdirección de oficina grande[2]
>> 73% Valoración percepción de los empleados sobre empowerment	>> 72% Valoración percepción de los empleados sobre empowerment	>> 70% Valoración percepción de los empleados sobre empowerment	>> 75% Valoración percepción de los empleados sobre empowerment
		>> 15,5% % de empleados con medidas de retribución flexible	>> 25% % de empleados con medidas de retribución flexible
>> 45,9% % profesionales certificados por encima de formación obligatoria MIFID II	>> 47,3% % profesionales certificados por encima de formación obligatoria MIFID II	>> 48,8% % profesionales certificados por encima de formación obligatoria MIFID II	>> 55% % profesionales certificados por encima de formación obligatoria MIFID II

[1] Métricas relativas a CaixaBank, S.A.
[2] Oficinas A y B



Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

GRUPO CAIXABANK

35.434 Empleados

54,6% Mujeres

45,4% Hombres

Edad media **43,7 años**

Antigüedad media **16,3 años**

CAIXABANK, S.A.

27.404 Empleados

55,2% Mujeres

44,8% Hombres

16,8% Directivos

20,7% Mandos Intermedios

62,5% Resto empleados

99,3% Contratos Indefinidos

Edad media **43,6 años**

Antigüedad media **17,1 años**

BPI, S.A.

4.622 Empleados

56,6% Mujeres

43,4% Hombres

8,5% Directivos

13,3% Mandos Intermedios

78,2% Resto empleados

99,5% Contratos Indefinidos

Edad media **45 años**

Antigüedad media **17,8 años**

>> DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LA PLANTILLA

30.458 España

11 América del sur

19 Asia y Oceanía

4.793 Portugal

7 América del norte

36 África

110 Resto de Europa

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Se define una propuesta de valor para contribuir en los objetivos del Plan Estratégico 2019-2021, mediante seis líneas de actuación que definen la hoja de ruta.

	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	PROPUESTA DE VALOR	LÍNEAS DE ACTUACIÓN
01.	**Ofrecer la mejor experiencia de cliente**	Acompañar la **transformación del modelo comercial, reforzando aspectos culturales, estructurales y formativos**	Apoyo al nuevo modelo de distribución con los profesionales más preparados y con la estructura organizativa más eficiente
02.	**Acelerar la transformación digital para ser más eficientes y flexibles**	**Impulsar la digitalización,** implantando nuevas formas de trabajo ágiles	Transformación digital, implementando formas y sistemas de trabajo ágiles y colaborativos, centradas en los nuevos comportamientos de los clientes
		Adoptar **modelos organizativos** eficientes y con **visión de Grupo**	Transformación organizativa mediante modelos organizativos y de gobierno corporativo que simplifiquen la estructura y mejoren la eficiencia con una visión de cliente en el centro
03.	**Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa**	Desplegar en todo el Grupo el **Plan de Cultura Corporativa**	Reforzar los comportamientos que definen cómo somos en CaixaBank y que asegurarán el éxito futuro y la mejor experiencia a nuestros empleados
04.	**Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera**	**Reestructurar la plantilla** e implantar **un nuevo convenio laboral**	Contribuir a la rentabilidad y eficiencia del banco con nuevos acuerdos laborales y la flexibilización del marco laboral a futuro
05.	**Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad**	Asegurar que **contamos con el equipo más diverso y preparado**	Garantizar el mejor equipo profesional, ajustado al modelo de liderazgo

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Cultura Corporativa

La cultura determina cómo funciona una organización y la forma de ser y hacer de sus personas. El mundo se mueve rápido y por ello se debe avanzar y adaptarse permanentemente para seguir siendo una entidad líder. Es necesario potenciar aquellos aspectos que han llevado a CaixaBank al éxito y adaptar una serie de comportamientos que aseguren su liderazgo en un entorno de cambio.

El Plan de Cultura permite desplegar los comportamientos de la cultura CaixaBank que se engloban dentro del concepto **Somos CaixaBank**.



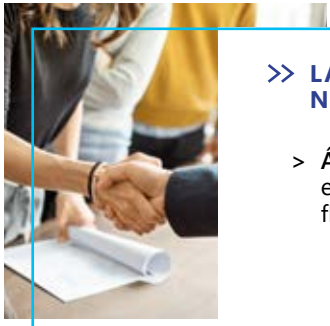
>> LAS PERSONAS LO PRIMERO

- **Comprometidos:** impulsamos acciones con impacto positivo en las personas y en la sociedad.
- **Cercanos:** escuchamos y acompañamos a cada persona, aportando soluciones a sus necesidades actuales y futuras.
- **Responsables y exigentes:** actuamos con excelencia, rigor y autonomía para aportar valor a los demás.
- **Honestos y transparentes:** generamos confianza siendo íntegros, honrados y coherentes.



>> LA COLABORACIÓN NUESTRA FUERZA

- **Colaboradores:** pensamos, compartimos y trabajamos transversalmente como un solo equipo.



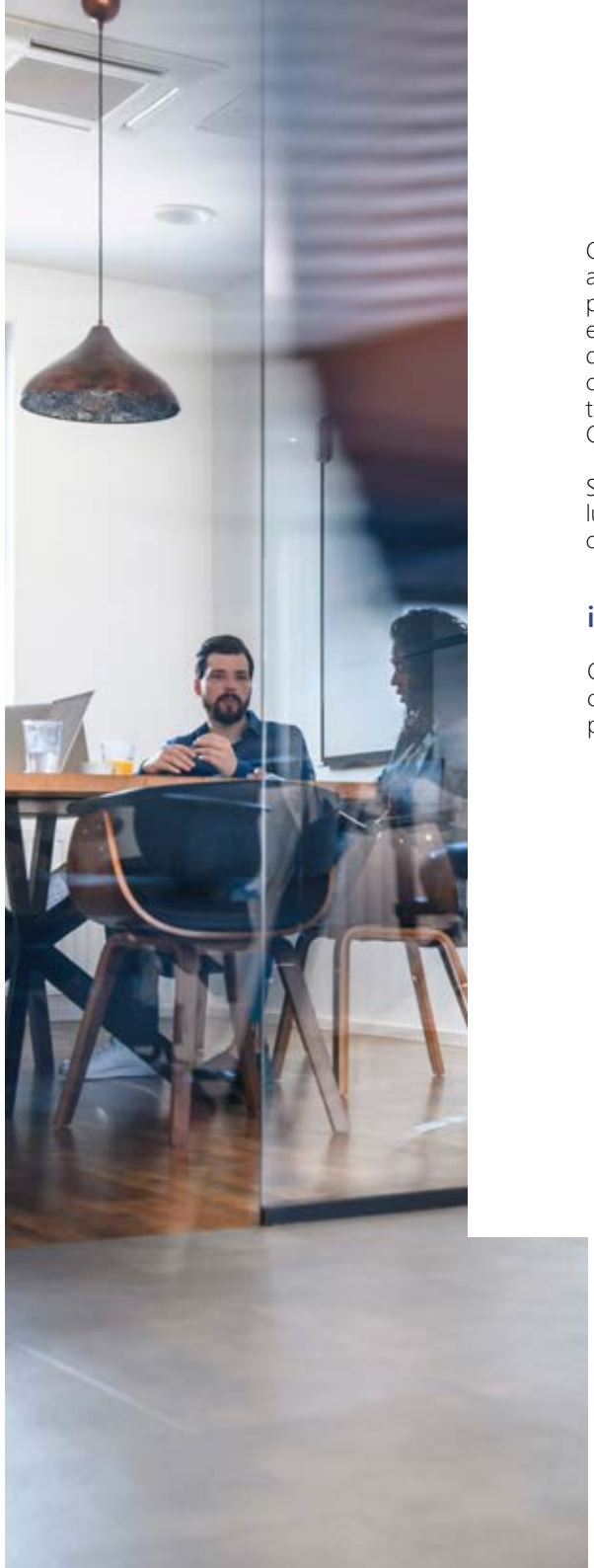
>> LA AGILIDAD NUESTRA ACTITUD

- **Ágiles e innovadores:** promovemos el cambio con anticipación, rapidez y flexibilidad.





Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020



Con el objetivo de ofrecer el mejor servicio de atención al cliente es esencial avanzar en una propuesta de valor para los empleados. La escucha activa y continuada del empleado y la difusión de la cultura corporativa nos ayudan a la adaptación a un entorno cambiante. En 2020 con el impacto de la Covid-19 se redefinen los comportamientos asociados a cada uno de los atributos de la Cultura CaixaBank.

Se ha impulsado **cinco palancas** para transmitir e involucrar a todos los profesionales en la integración de los comportamientos **Somos CaixaBank**:

i. Comunicación

Con el objetivo de mejorar el conocimiento y la concienciación de los atributos de Cultura, potenciar la participación y generar compromiso:

- Campaña Protagonistas 2020: vídeos donde nuestros compañeros hablan de los atributos que nos definen, explican cómo somos en CaixaBank y la aplicación en su día a día, y materiales de apoyo para managers.
- CaixaBank Talks: realización de actividades con la plantilla de las diferentes Direcciones Territoriales para dar a conocer el Plan de Cultura y los comportamientos que nos identifican, dónde intervienen ponentes externos que tratan temas relacionados con cambios culturales en las organizaciones.
- Materiales de refuerzo sobre las nuevas formas de trabajar: publicación de infografías con consejos y recomendaciones para fomentar la desconexión digital y protocolos que permitan adaptarse a las nuevas formas de trabajar.
- Otras acciones digitales como un nuevo Portal de Cultura.

ii. Formación

- Talleres presenciales a las directores de oficinas de banca retail y directores y gerentes de servicios centrales, con el objetivo de integrar la cultura dentro del modelo del Liderazgo y del modelo comercial, desarrollando conocimientos y habilidades de forma práctica para el día a día en la oficina.
- Reformulación y lanzamiento en formato online de la formación sobre cultura comercial, con contenidos orientados a reforzar el rol del director como transformador, dinamizador, motivador de resultados y capacitador.

iii. Escucha activa

La **escucha activa** nos permite obtener información sobre la percepción de la Cultura por parte de los profesionales y retroalimentar los comportamientos y el plan de acción. El modelo de escucha activa ha sido implantado también en las principales empresas del Grupo. Los diferentes estudios realizados en 2020 han sido:

- Lanzamiento del Estudio de Compromiso, que nos permite analizar el clima, el compromiso y la cultura, así como su evolución respecto a estudios previos.
- Pulsos estratégicos: en abril de 2020 se realizó un pulso específico a 2.500 empleados sobre la situación laboral durante la emergencia Covid-19, con el objetivo de mejorar las formas de trabajar. Este pulso también se llevó a cabo en las empresas del Grupo a 3.200 personas.
- Pulsos específicos: se realizan escuchas a medida en función de cuestiones concretas como por ejemplo la adopción del Office 365.
- Incorporación de escucha en nuevos *touchpoint*.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

iv. Experiencia empleado

En 2020 con el objetivo de mejorar la **experiencia empleado** nos hemos focalizado en los siguientes momentos del ciclo de vida del empleado:

ATRAER Y SELECCIONAR

1. Me intereso
2. Aplico ofertas
3. Selección

ACOGER

4. Me contratan
5. On boarding

VINCULAR

6. Día a día con mi manager
7. Mi entorno físico - relación con compañeros
8. Me desarrollan
9. Me evalúan
10. Me retribuyen
11. Momentos vitales
12. Busco/recibo comunicación
13. Cambio de posición
14. Ámbitos como clientes

FINALIZAR

15. Desvinculación

	EMPLEADOS	MANAGERS
SELECCIÓN	Objetividad Transparencia Innovación	Mayor autonomía Agilidad Employer branding
ON BOARDING/ CAMBIO DE POSICIÓN	Apoyo Acompañamiento Autonomía	Agilidad Rapidez en la inmersión Facilidad
ME DESARROLLAN	Crecimiento Motivación Reforzar rol de pertenencia	Desarrollar el talento Meritocracia y diversidad Reforzar el rol directivo
ME EVALÚAN / RETOS Y EPC	Reconocimiento Cercanía Objetividad	Liderazgo Comunicación bidireccional
ÁMBITO COMO CLIENTE	Vinculación Soporte/Apoyo	Eficiencia Prescripción

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Atraer y Seleccionar

Mejorar la experiencia del candidato y del mánager utilizando la tecnología de forma predictiva para conseguir el mejor candidato para cada puesto, y a la vez dando un impulso de marca empleadora a través de acciones y comunicaciones digitales. *Acciones realizadas:*

- Adaptación *Career site* interno y creación del externo.[1]
- Gestión en Redes Sociales automatizada.
- Creación de *PeopleXperience* HUB, ecosistema disruptivo de innovación, aprendizaje y talento alrededor de la marca Grupo CaixaBank, para captar talento y ser referentes en innovación.
- Huella digital CaixaBank como marca empleadora.
- Programas de talento (WonNow, Young Managment Program y New Graduates).
- Implantación SAP *Success Factors Recruiting* para mejorar la experiencia del candidato y del mánager.
- Selección predictiva mediante la mejora de la calidad del dato.

Acoger

Implantar una experiencia diferencial creando un proceso estructurado de *onboarding* (contratación) con un acompañamiento automatizado. *Acciones realizadas:*

- Creación del *Welcome Pack* y nueva figura del tutor.
- Figura del *Digital Agent* como dinamizador.
- Mejora del pack contractual (electrónico) y de la entrega de equipos informáticos.
- Programas de onboarding: ***CaixaBank First Experience*** (duración 2 años) para atraer y retener talento joven; ***CaixaBank Executive Experience*** para acelerar la "puesta en valor" de las incorporaciones en el equipo directivo.

Desarrollar y Evaluar

Desarrollar el talento interno, potenciar el reconocimiento y el *feedback* recurrente. *Acciones realizadas:*

- Plan de formación No directivo, en tres bloques: Obligatoria, Recomendada y Autoformación.
- Itinerarios de proximidad digital para gestión de clientes.
- En 2020 se han realizado unas 16.000 Evaluaciones por Competencias en la Red de oficinas.
- Programas de detección, desarrollo y acompañamiento del talento joven (Early Talent) y el talento pre-directivo (Mentoring).
- Plan de Desarrollo Directivo, que acompaña a la función desde el momento de su incorporación al cargo y a lo largo de su carrera profesional, tanto con acciones de Coaching como con programas adecuados a sus necesidades en cada etapa de la misma; además de con una amplia oferta de Programas de Autoformación "a la carta".

Ámbito como cliente

Facilitar los trámites de los empleados cuando interaccionan como clientes de nuestros productos y servicios.

En 2020 se han realizado un Focus Group para detectar áreas de mejora y definir el nuevo modelo de relación.



v. Embajadores

Personas que ayudan a desplegar la cultura corporativa en el banco como los directores de oficina formados en cultura comercial que actúan como dinamizadores de las distintas acciones que se ponen en marcha.



[1] https://caixabankcareers.com/

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

De los objetivos del Plan Estratégico 2019-2021 y la Cultura corporativa de CaixaBank se derivan las siguientes políticas y principios en la gestión de las personas. Al amparo de lo que se establece en el Plan Estratégico 2019-2021, las políticas y procesos tienen vocación corporativa.

CaixaBank fomenta su política de gestión de las personas en el respeto por la diversidad, la igualdad de oportunidades y, la inclusión y la no discriminación por razones de género, edad, discapacidad o cualquier otra circunstancia. De forma coherente, considera esencial garantizar la transparencia en la selección y la promoción interna de sus profesionales.



Asegurar que el talento puede desarrollar su potencial basado en la meritocracia, la diversidad, la transversalidad y el *empowerment*.

Desplegar la mejor propuesta de valor para los empleados y renovarla (nuevos entornos y espacios, metodologías y aplicaciones, sistemas de evaluación y de reconocimiento...) **mejorando su experiencia, fomentando el bienestar en un entorno saludable y sostenible.**

Promover los atributos de agilidad y colaboración, adecuando las estructuras y los procesos a modelos de trabajo más ágiles y transversales.

Evolucionar los canales de comunicación para fomentar la participación y la colaboración.

Todo esto para conseguir la satisfacción y motivación de la plantilla en un entorno laboral positivo.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Diversidad e igualdad de oportunidades

CaixaBank está comprometida y trabaja en fomentar la diversidad en todas sus dimensiones como parte de la cultura corporativa, mediante la creación de equipos diversos, transversales e inclusivos, reconociendo la individualidad y heterogeneidad de las personas y eliminando cualquier conducta excluyente y discriminatoria.

Para ello cuenta con un marco sólido de políticas efectivas que garantizan el acceso equitativo de las mujeres a posiciones directivas (promoción interna), y velan por la paridad en la contratación, la formación y el desarrollo profesional, fomentando políticas de flexibilidad y conciliación y reforzando una cultura inclusiva que dispone de unos principios que se recogen en el **Manifiesto de Diversidad.**[1]

El **programa Wengage** fomenta la diversidad de género, funcional y generacional. Es un programa basado en la meritocracia, el acceso en igualdad de oportunidades y que fomenta la participación y la inclusión.

5

[1] https://www.caixabank.com/es/personas/diversidad-igualdad-oportunidades/manifiesto-diversidad.html

Diversidad **de género**

A nivel interno el programa de **diversidad de género** persigue los retos de incrementar la representatividad de la mujer en posiciones directivas, divulgar el valor de la diversidad y sensibilizar en los sesgos y estereotipos de género. Las principales iniciativas implementadas han sido:

REFORZAR EL ROL DE LAS MUJERES EN LA ENTIDAD

- Programa de **mentoring** femenino focalizado en la Red (108 participantes en 2020).
- II Networking Directivas 2020. Encuentro para presentar la evolución del programa Wengage y formular los nuevos retos.
- 1ª edición programa online AED Lead Mentoring Mujeres Directivas by CaixaBank (con 60 participantes). La AED (Asociación Española de Directivos) y CaixaBank impulsan un programa de mentoring, para promover la presencia de mujeres directivas en la gran empresa.

SENSIBILIZAR E INVOLUCRAR A TODOS

- Difusión en la intranet corporativa de contenidos de la Guía de Comunicacion Igualitaria.
- *Gender Test*. Herramienta interna para analizar si nuestra comunicación externa es igualitaria y libre de estereotipos.

CONTRIBUIR DESDE LOS PROCESOS DE **RECURSOS HUMANOS**

- **Nuevo Plan de Igualdad 2020**. Acuerdo con el 100% de la representación sindical que amplía los compromisos del Plan de Igualdad de 2011 (protocolos de conciliación, acoso y mediación, parejas de hecho y acuerdo de desconexión digital).
- Fomento del trabajo en remoto. En 2020, derivado de la pandemia, foco en la mejora de la conectividad de los equipos, uso herramientas colaborativas como Teams y Office365.
- Diseño del Gender Journey. Análisis de la experiencia de empleado con foco en el género y desarrollo de un plan de acción.

VISUALIZAR LA DIVERSIDAD

- Encuentro ThinkTank con los agentes de igualdad y equipos de las Direcciones Territoriales.
- Comunicación y difusión de la diversidad a toda la plantilla a través del Canal de noticias Diversidad en la intranet corporativa.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

A nivel externo se quiere contribuir a sensibilizar sobre el valor de la diversidad y la igualdad de oportunidades en la sociedad, focalizando los esfuerzos en tres ámbitos:

LIDERAZGO Y EMPRENEDURÍA



- Organización 4ª edición Premio Mujer Empresaria y colaboración con el premio internacional IWEC de apoyo a las mujeres emprendedoras.
- Comunidad Mujer Empresaria CaixaBank. Nueva red de LinkedIn que reúne a las ganadoras regionales y nacionales de las cuatro ediciones del Premio Mujer Empresaria CaixaBank.
- Global Mentoring Walk en Madrid y Mallorca con más de 300 participantes, dónde CaixaBank es el principal sponsor en España en esta iniciativa impulsada por Vital Voices.
- Premio A Mujer Profesional Autónoma, para galardonar la trayectoria de trabajadoras por cuenta propia en España.

INNOVACIÓN Y EDUCACIÓN



- CaixaBank Talks: más de diez charlas en directo sobre temas innovación con perspectiva de género.
- Visibilizar y potenciar las carreras STEM entre la población femenina. CaixaBank, junto a Microsoft, han concedido los **Premios WONNOW** a la excelencia académica de mujeres en carreras STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas). En 2020 se ha celebrado la 3ª edición con premio en metálico y 10 becas CaixaBank.

DEPORTE

- Apoyo al deporte femenino a través de los patrocinios a la selección española femenina de fútbol y de baloncesto y de otros eventos deportivos.



En 2020 **se han realizado 219 contenidos vinculados a Diversidad y Recursos Humanos** en Redes Sociales corporativas con un alcance de 44 millones de impresiones.



Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

ADHESIONES A PRINCIPIOS NACIONALES E INTERNACIONALES DE FOMENTO DE LA DIVERSIDAD

CHARTER DE LA DIVERSIDAD

Código de compromiso promovido a nivel europero por la Fundación Diversidad.

ONU WOMEN'S EMPOWERMENT PRINCIPLES

Adhesión a la Iniciativa promovida por la ONU.

TARGET GENDER EQUALITY

Adhesión a la nueva iniciativa del Pacto Mundial de la Naciones Unidas.

MÁS MUJERES MEJORES EMPRESAS

Iniciativa que pretende favorecer una participación equilibrada de mujeres y hombres en la toma de decisiones del ámbito empresarial y económico.

EJE&CON

Adhesión al Código de buenas prácticas para la Gestión del Talento y la Mejora de la Competitividad de la Empresa.

5



CaixaBank ha obtenido la mayor puntuación del mundo en el índice de Igualdad de Género de Bloomberg 2021, un selectivo integrado por las compañías más comprometidas con la igualdad de género a nivel internacional, de acuerdo con los datos de Bloomberg.

RECONOCIMIENTOS

BLOOMBERG

EWOB

Por la gestión en materia de diversidad CaixaBank forma parte por tercer año consecutivo del índice **Bloomberg Gender Equality Index 2021,** sello a nivel mundial de reconocimiento al esfuerzo en transparencia y en lograr que las mujeres avancen en el mundo empresarial. También está dentro del nuevo índice de Diversidad de Género de la asociación European Women on Boards (EWoB) que ha analizado la representación femenina en los puestos de liderazgo en las empresas del indicador bursátil Stoxx Europe 600.

CERTIFICADO EFR

Renovada por décimo año consecutivo la certificación EFR. Somos la **1era entidad financiera española en conseguir el nivel de excelencia A en la certificación EFR.**

DISTINTIVO "IGUALDAD EN LA EMPRESA"

Distintivo otorgado por el Instituto de la Mujer para la igualdad de oportunidades, correspondiente al 2018.

VI PREMIOS INTERNACIONALES A LA GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD 2020

CaixaBank ha sido galardonada por primera vez con el Premio Internacional a la Gestión de la Diversidad por la Fundación Diversidad, en la categoría de gran empresa.

CAIXABANK ASSET MANAGEMENT

CaixaBank Asset Management, gestora del grupo CaixaBank, reconocida como "Líder europeo en gestión de la diversidad", por Citywire.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

>> LA DIVERSIDAD DE GÉNERO EN CIFRAS

Nº de empleados distribuidos por sexo

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Hombres	16.302	16.091	12.397	12.271	2.123	2.005
Mujeres	19.434	19.343	15.175	15.133	2.717	2.617
Total	**35.736**	**35.434**	**27.572**	**27.404**	**4.840**	**4.622**

Nº de empleados por tipología de contrato y sexo

Grupo CaixaBank	Contrato fijo o indefinido a tiempo completo		Contrato fijo o indefinido a tiempo parcial		Contrato temporal	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Hombres	16.020	15.963	30	27	252	101
Mujeres	19.101	19.206	23	21	310	116
Total	**35.121**	**35.169**	**53**	**48**	**562**	**217**

Nº de incorporaciones por sexo

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Hombres	615	333	222	190	117	26
Mujeres	510	307	209	163	127	30
Total	**1.125**	**640**	**431**	**353**	**244**	**56**

Nº de despidos por sexo

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Hombres	52	43	36	24	2	4
Mujeres	40	45	24	24	7	2
Total	**92**	**88**	**60**	**48**	**9**	**6**

La rotación no deseada es del 0,25%, calculado como despidos totales (sin incluir plan de reestructuración y desvinculaciones voluntarias) sobre la plantilla media. Adicionalmente, en CaixaBank S.A. se han producido un total de 208 salidas por Desvinculación Voluntaria Incentivada (DVI), con motivo del acuerdo alcanzado el pasado 31 de enero de 2020.

Remuneraciones medias por sexo

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Hombres	65.857	66.591	70.318	71.343	41.431	40.876
Mujeres	53.076	54.285	57.564	58.919	30.542	30.352
Total	**58.902**	**59.864**	**63.294**	**64.471**	**35.310**	**34.918**

Remuneraciones medias por categoría profesional y sexo en 2020

	Directivos	Mandos intermedios	Resto de empleados
Hombres	105.478	74.807	50.884
Mujeres	87.683	66.703	46.161
Total	**98.509**	**70.601**	**48.100**

Remuneración media de los Consejeros por sexo - CaixaBank S.A.[1] (en miles de euros)

	2019	2020
Hombres	289	308
Mujeres	146	175
Total	**246**	**261**

[1] No incluye la remuneración derivada de cargos distintos a los propios de representación del Consejo de Administración de CaixaBank, S.A.

La comparativa de remuneraciones calculada como promedio de mujeres menos promedio de hombres sobre promedio remuneración hombres es del 18% (19% en 2019).

Brecha salarial

	Grupo CaixaBank	CaixaBank, S.A.	Banco BPI
2019	1,69%	0,63%	5,30%
2020	1,77%	0,64%	5,55%

La brecha salarial de género se calcula comparando salarios entre empleados con la misma antigüedad en la empresa, que realizan la misma función o posición y que disponen del mismo nivel. Esto permite comparar trabajos similares.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Diversidad funcional

El programa de **diversidad funcional** se basa en el respeto a las personas, sus diferencias y capacidades, el acceso en igualdad de oportunidades y la no discriminación.

PRINCIPIOS

- No discriminación
- Inclusión
- Reconocimiento de las capacidades, méritos y habilidades
- Lucha contra los estereotipos, los prejuicios
- Fomento de actitudes receptivas
- Accesibilidad

COMPROMISOS EN EL EMPLEO Y SELECCIÓN DE PERSONAS

Mejorar anualmente la **presencia de personas con discapacidad** en la Entidad

Fomentar el empleo de personas con discapacidad legalmente reconocida

Promover la inclusión y la incorporación de la plantilla con diversidad funcional

En 2020, CaixaBank y el 100% de la representación sindical de los empleados han firmado la **nueva Política inclusiva de las personas con discapacidad.** Sus principios y compromisos están orientados al respeto a las personas con diversidad funcional y a favorecer su integración en la Entidad en las mismas condiciones que el resto de la plantilla, estableciendo una serie de beneficios sociales.



Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Algunos de los beneficios o medidas implantadas son: la adaptación del puesto de trabajo, la ampliación de un día de permiso retribuido para atender cualquier necesidad médica y servicio gratuito de asesoramiento para trámites legales.

A nivel interno se presentan los siguientes objetivos y las principales iniciativas implementadas:

DESARROLLO DEL TALENTO Y FOMENTO DE OPORTUNIDADES PROFESIONALES DE LAS PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL

- Fomentar la contratación externa. Identificando bolsas de trabajo mediante **acuerdo de colaboración con Incorpora.**
- Contratación de servicios a Centros Especiales de Empleo (CEE) para fomentar la inclusión laboral y el desarrollo profesional de las personas con diversidad funcional.

SENSIBILIZACIÓN A TODA LA ORGANIZACIÓN EN TÉRMINOS DE INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD

- Formación para sensibilizar a mánagers y empleados.
- Disponibilidad de un espacio propio en PeopleNow para la comunicación del programa Wengage enfocado en la diversidad funcional.

A nivel externo se apoya a la comunidad fomentando la contratación e inclusión laboral de personas con diversidad funcional, y generando un impacto social a corto y largo plazo. Algunas de las iniciativas llevadas a cabo son:

SERVICIO ADAPTADO A NUESTROS CLIENTES CON DISCAPACIDAD FUNCIONAL.

Ver apartado
Banca próxima y accesible

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD, MEDIANTE EL **VOLUNTARIADO CORPORATIVO.**

IMPULSO AL DEPORTE ADAPTADO Y PARALÍMPICO, CON EL PATROCINIO BALONCESTO EN SILLA DE RUEDAS. DESDE ESTE 2020, SE HA FIRMADO UN NUEVO ACUERDO DE COLABORACIÓN CON LA FEDDF (FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE DEPORTES DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA) Y UN ACUERDO ENTRE CAIXABANK Y EL COMITÉ PARALÍMPICO ESPAÑOL PARA APOYAR A LOS DEPORTISTAS PARALÍMPICOS DURANTE SU CAMINO HASTA LOS JUEGOS DE TOKIO 2021 (#INCONFORMISTAS DEL DEPORTE).

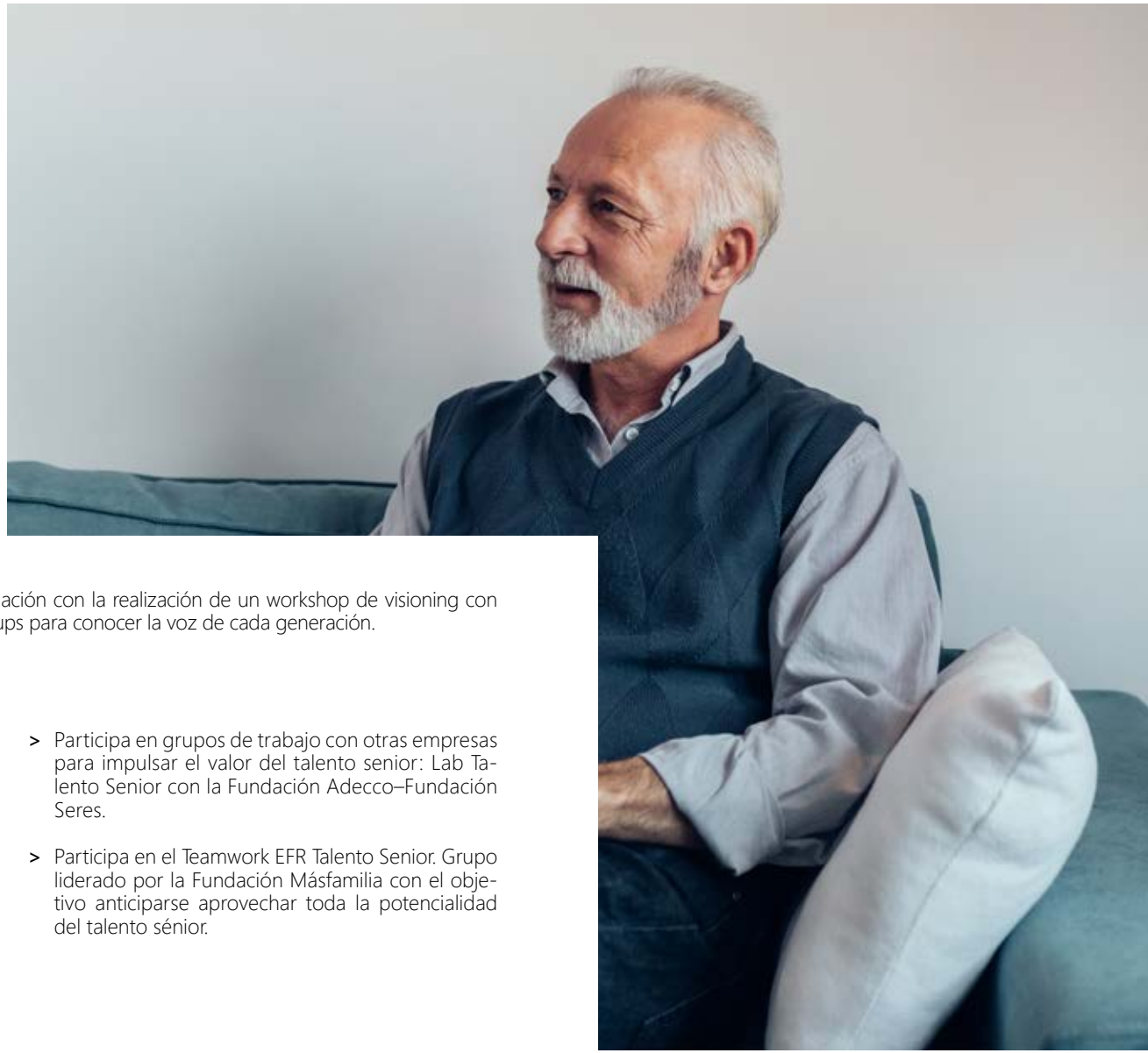


362
empleados con discapacidad en 2020
(343 en 2019)

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Diversidad **generacional**

El programa de **diversidad generacional** parte del diagnóstico de situación en la Entidad, en el que se analiza la evolución demográfica e impacto en los indicadores estructurales. Ante el envejecimiento de la población en general y de la plantilla de CaixaBank en particular, la diversidad generacional será un factor clave a gestionar en nuestra Organización, potenciando sinergias entre generaciones y tratando las necesidades y expectativas distintas de cada etapa.



Los objetivos son:

- Integrar la diversidad generacional en la estrategia corporativa y la experiencia empleado.
- Anticiparnos a la problemática derivada del envejecimiento de la plantilla.
- Identificar acciones que mejoren la convivencia de las distintas generaciones en la organización.
- Aprovechar el conocimiento de cada generación para potenciar y acompañar la estrategia de la Entidad.

En 2020 se ha realizado un proceso de recogida de información con la realización de un workshop de visioning con personas clave en la Entidad, y se ha organizado Focus Groups para conocer la voz de cada generación.

Paralelamente la Entidad:

- Colabora con el Observatorio Generación & Talento, en 2020 destaca la:
  - Participación en el Diagnóstico de la diversidad generacional.
  - Participación en el Estudio de liderazgo intergeneracional II.
- Participa en grupos de trabajo con otras empresas para impulsar el valor del talento senior: Lab Talento Senior con la Fundación Adecco–Fundación Seres.
- Participa en el Teamwork EFR Talento Senior. Grupo liderado por la Fundación Másfamilia con el objetivo anticiparse aprovechar toda la potencialidad del talento sénior.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

>> LA DIVERSIDAD GENERACIONAL EN CIFRAS

Nº de empleados distribuidos por edad

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
<30 años	1.946	1.655	1.498	1.308	225	146
30-39 años	7.789	6.500	5.912	4.799	1.009	822
40-49 años	20.155	20.657	16.236	16.755	2.461	2.405
50-59 años	5.572	6.384	3.851	4.453	1.004	1.157
>59 años	274	238	75	89	141	92
Total	**35.736**	**35.434**	**27.572**	**27.404**	**4.840**	**4.622**

Nº de empleados distribuidos por tipología de contrato y edad

Grupo CaixaBank	Contrato fijo o indefinido a tiempo completo		Contrato fijo o indefinido a tiempo parcial		Contrato temporal	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
<30 años	1.477	1.464	5	5	464	186
30-39 años	7.687	6.463	14	13	88	24
40-49 años	20.131	20.641	19	12	5	4
50-59 años	5.555	6.370	12	12	5	2
>59 años	271	231	3	6	0	1
Total	**35.121**	**35.169**	**53**	**48**	**562**	**217**

Número de empleados despedidos distribuidos por edad

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
<30 años	8	5	5	3	3	2
30-39 años	18	27	10	15	3	1
40-49 años	49	39	33	21	3	3
50-59 años	15	14	11	7	0	
>59 años	2	3	1	2	0	
Total	**92**	**88**	**60**	**48**	**9**	**6**

Remuneraciones medias por edad

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
<30 años	25.878	28.311	25.990	28.319	17.580	19.231
30-39 años	45.412	45.318	49.229	48.940	24.512	24.450
40-49 años	61.731	61.718	66.196	66.202	34.520	33.073
50-59 años	77.111	74.856	85.048	82.822	47.360	46.340
>59 años	92.300	107.597	148.917	174.332	68.524	57.429
Total	**58.902**	**59.864**	**63.294**	**64.471**	**35.310**	**34.918**



Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020



Desarrollo profesional y compensación

Desarrollo del **potencial**

CaixaBank apuesta por potenciar las competencias profesionales críticas de sus profesionales y por su desarrollo. Para ello se realizan evaluaciones a prácticamente el 100% de los empleados que permiten una visión integral (evaluación de desempeño y de competencias). En 2020 se ha mantenido el proceso de Feedback Directivo para miembros de Alta Dirección (no pertenecientes al Comité de Dirección) con evaluaciones por parte de sus equipos, colaterales y de otros colaboradores de distintas áreas.

En 2020 se ha extendido el modelo de Evaluación por Competencias a siete compañías del Grupo.

99,1%
de posiciones directivas cubiertas internamente en 2020
(99,3% en 2019) CaixaBank, S.A.



Directivos y pre-directivos

La Entidad fomenta los programas de desarrollo profesional tanto a nivel directivo como a nivel pre-directivo. Destacan:

- **Programa de Desarrollo Directivo** enfocado a certificar las competencias de liderazgo y fomentar la estrategia y la transversalidad en la Entidad, reforzando el modelo de Liderazgo Transformador, cuyos principios son:
  - Estar al servicio de los colaboradores acompañándolos para conseguir los resultados.
  - Potenciar la innovación y la creatividad como palancas de cambio.
  - Impulsar el crecimiento personal y profesional de los colaboradores.
  - Ser referentes éticos ante nuestros grupos de interés.
- **Programa pre-directivo "Progresa"** dirigido a profesionales de distintas áreas y Direcciones Territoriales (Directores de oficina, Gerentes de Servicios Centrales y Directores de Banca Privada y de Banca de Empresas), que incluye sesiones de coaching.

La formación directiva contempla dos etapas (incorporación y consolidación) y una tercera para los colectivos de alto potencial, y propone un desarrollo incremental en función de la consolidación en el cargo y dónde se incorpora el concepto de "Certificación" a través de Universidades y Escuelas de negocios. En 2020 los programas se han adaptado al formato online para continuar con su actividad.

CaixaBank ha sido galardonada por la Asociación Española de Coaching Ejecutivo y Organizativo en los Premios AECOP "Cultura de Coaching en la Empresa" 2020, como referente en las acciones vinculadas al coaching ejecutivo. Supone un reconocimiento a una gran labor a nivel de cultura interna de coaching ejecutivo, una herramienta por la que CaixaBank apuesta desde hace 10 años como palanca de cambio y transformación.

- **Incorporación:** formación dirigida al desarrollo de un liderazgo centrado en uno mismo y en sentar bases del negocio. Se plantea para profesionales que acceden a nuevas funciones directivas. Los principales programas son: PROA (Dirección Área de Negocio), GPS (Servicios Centrales), Programa Leadership Certificate C1 y procesos de asignación de coaching de transición.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

> **Consolidación** (entre 3 y 5 años en la función): centrada en el rol como líderes de otros e impulsores del cambio y de la ejecución de la estrategia. Los principales programas son: Leadership Certificate C2 (Senior Management), programas relacionados con la transformación en la era digital (IMD), autoformación online *(Liderazgo positivo en tiempos de crisi e incertidumbre y Salud Ejecutiva)*, y sesiones de coaching de consolidación y mentoring.

> **Desarrollo alto potencial:** aquí se plantean propuestas con la finalidad de contribuir e impulsar el desarrollo del liderazgo para directivos con alto potencial. Programa TOP 200.

Como novedad en 2020, cabe destacar el CaixaBank Talks Desarrollo Directivo que se inicia con un nuevo formato Live que permite ampliar el número de participantes.

En la empresas del Grupo se han realizado en 2020 los siguientes programas de desarrollo directivo:

> *Leadership Right Now*, enfocado a un aprendizaje para gestionar la actual situación mejorando la capacidad de adaptación.

> *Blended Leadership*, que presenta las ventajas de liderar en remoto y el desarrollo de habilidades de liderazgo en un entorno incierto.

Talento joven *(Talent programs)*

CaixaBank dispone de Talent Programs para identificar y desarrollar el talento temprano y así anticipar necesidades futuras. Los programas que dispone CaixaBank para la atracción del talento externo son:

> Young Management Program (YMP): orientado a identificar y formar futuros líderes con un diseño temporal de cuatro años en formación y aplicación de proyectos.

> WonNow: dirigido a mujeres que han sido las mejoras alumnas de grados STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas) de universidades españolas, que estarán durante seis meses en posiciones estratégicas.

> New Graduates para Servicios Centrales: para identificar el talento para posiciones críticas que no es posible cubrir internamente y para posiciones estratégicas digitales. Programa rotacional de dos años con plan de carrera y con posibilidad de incorporación en posiciones estructurales. Para este colectivo se ha desarrollado en 2020 el programa *Developing Skills* (ESADE) en formato online.

Se ha puesto en marcha un ecosistema de atracción del talento transformador, bajo la marca PeopleXHub dónde 10 compañías del Grupo ya forman parte. Para crear posicionamiento se cuenta con 24 *partnerships* establecidos con escuelas y con más de 1.500 personas interesadas en formar parte de la comunidad.

5.387
participantes en los programas de desarrollo directivo
(Incluye nivel pre-directivo en CaixaBank, S.A.)



Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Formación **continua**

CaixaBank Campus es el modelo pedagógico bajo el que se desarrolla la oferta formativa de la Entidad, fomentando una cultura de aprendizaje continuo y donde la figura del formador interno, como facilitador de aprendizaje es un valor diferencial clave. Este modelo estructura la oferta formativa en tres grandes bloques:

CaixaBankCampus

01
Normativa
Lo que me exige el Regulador

> **Formación obligatoria,** exigida por el regulador: de corta duración, así como certificaciones en LCI (Ley de Crédito Inmobiliario), IDD (Insurance Distribution Directive) y MiFID.

EN LA PLANTILLA DE CAIXABANK, S.A.

18.710 profesionales están certificados en MiFID II

6.557 profesionales cuentan con una certificación por encima de MiFID II

18.066 empleados están certificados en LCI

02
Recomendada
Lo que me sugiere CaixaBank

> **Formación recomendada** de la empresa a los empleados según su función y el segmento al que pertenecen y da respuesta a los retos y necesidades del negocio. Programa de cultura comercial, programa de proximidad digital e itinerarios de Transformación en la era digital. Estos últimos se estructuran en cuatro bloques: Entorno digital, Habilidades Digitales, Data Academy y Metodologías ágiles de trabajo.

03
Autoaprendizaje
Lo que yo decido

> **Autoformación** que da respuesta a las necesidades individuales de nuestros empleados: Academia virtual de inglés (Education First), Posgrado de Riesgos, formaciones en Metodologías Agile, etc.

Los impulsores (personas y herramientas) del aprendizaje en CaixaBank son:

> Virtaula: plataforma de aprendizaje online, que se ha rediseñado para incorporar nuevas funcionalidades digitales y mejorar la experiencia empleado.

> Formadores internos: comunidad de aprendizaje formada por 2.481 empleados (1.958 en 2019).

> Change Makers: como nuevo motor de la transformación en CaixaBank, elemento clave para el cambio cultural y la trasformación digital.

2.609.008 horas de formación de 2020
3.587.700 en 2019

14,9 MM€ de inversión total en formación
16,7MM€ en 2019

97% de la formación online
94% en 2019

73,3 horas de formación por empleado
98 en 2019

417€ inversión en formación por empleado
456€ en 2019

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Compensación adecuada y meritocrática

El Consejo de Administración de CaixaBank aprobó en 2019 la última actualización de la Política General de Remuneración de CaixaBank, la cual detalla las principales características de cada elemento retributivo. Está a disposición de todos los empleados a través de la intranet corporativa.

Los componentes de la remuneración en CaixaBank incluyen principalmente:

- Una remuneración fija basada en el nivel de responsabilidad y la trayectoria profesional del empleado, que constituye una parte relevante de la compensación total, la cual considera también los diferentes beneficios sociales, y que está regulada por el Convenio Colectivo y los diferentes acuerdos laborales internos.

- Una remuneración variable en forma de bonus o incentivos vinculados a la consecución de objetivos previamente establecidos y definida de modo que evite los posibles conflictos de interés y, en su caso, incluya unos principios de valoración cualitativa que tengan en cuenta la alineación a los intereses del cliente y las normas de conducta, y a una gestión prudente de los riesgos.

Los principios de la Política General de Remuneración son aplicables a todos los empleados del Grupo CaixaBank y entre otros objetivos persigue principalmente impulsar comportamientos que aseguren la generación de valor a largo plazo y la sostenibilidad de los resultados en tiempo. Además, basa su estrategia de atracción y retención del talento en facilitar a los profesionales la participación en un proyecto social y empresarial distintivo, en la posibilidad de desarrollarse profesionalmente y en unas condiciones competitivas de compensación total.

Compensa+

Como complemento a los componentes retributivos ya comentados, en 2020 se ha implementado un **Plan Retribución Flexible** (Compensa+) que permite un ahorro fiscal y la personalización de la retribución de acuerdo a las necesidades de cada persona. Los productos ofertados por la Entidad en esta primera fase de implantación con un máximo conjunto del 30% de su salario anual bruto son: el seguro de salud de familiares, tarjetas de transporte, servicio de guardería y seguro de ahorro a la jubilación.

Para arrancar Compensa+ se realizaron dos pruebas piloto, y desde el mes de octubre ya está disponible para toda la plantilla. A cierre 2020 un total de 4.255 empleados habían suscrito 1 o más productos dentro del Plan.

>> DESARROLLO PROFESIONAL Y COMPENSACIÓN EN CIFRAS

Número de empleados por clasificación profesional

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Directivos	5.571	5.236	4.905	4.605	411	395
Mandos intermedios	7.000	6.803	5.852	5.666	647	613
Resto de empleados	23.165	23.395	16.815	17.133	3.782	3.614
Total	**35.736**	**35.434**	**27.572**	**27.404**	**4.840**	**4.622**

Número total de horas de formación por clasificación profesional

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Directivos	703.195	420.840	685.150	396.889	11.882	17.211
Mandos intermedios	847.140	471.116	779.749	415.270	48.415	39.860
Resto de empleados	2.037.365	1.717.051	1.706.423	1.410.476	229.107	177.085
Total	**3.587.700**	**2.609.007**	**3.171.322**	**2.222.635**	**289.404**	**234.157**

Remuneraciones medias por clasificación profesional

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Directivos	97.444	98.509	95.513	97.530	95.839	91.080
Mandos intermedios	69.375	70.601	72.022	73.639	43.650	42.493
Resto de empleados	46.497	48.100	50.927	52.554	27.361	27.539
Total	**58.902**	**59.864**	**63.294**	**64.471**	**35.310**	**34.918**

Número total de empleados distribuidos por tipología de contrato y clasificación profesional

Grupo CaixaBank	Contrato fijo o indefinido a tiempo completo		Contrato fijo o indefinido a tiempo parcial		Contrato temporal	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Directivos	5.556	5.224	13	11	2	1
Mandos intermedios	6.995	6.796	3	2	2	5
Resto de empleados	22.573	23.149	37	35	555	211
Total	**35.124**	**35.169**	**53**	**48**	**559**	**217**

Nº de despidos por clasificacion profesional

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Directivos	15	8	14	5	0	
Mandos intermedios	11	12	6	6	1	1
Resto de empleados	66	68	40	37	8	5
Total	**92**	**88**	**60**	**48**	**9**	**6**

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Experiencia del empleado

Entorno laboral

Disponer de un entorno laboral positivo donde los equipos se sientan motivados y comprometidos es esencial para CaixaBank. Para ello, es importante la escucha activa, prestar atención a sus opiniones y en base a esta escucha elaborar un plan de acción para adaptarse a sus necesidades. Por este motivo, se considera que evaluar el clima sociolaboral, la experiencia empleado, así como la calidad de servicio ofrecida de forma periódica ayuda a conseguir este entorno que se persigue.

La Entidad mide el compromiso y la satisfacción de sus empleados mediante estudios internos (Estudio de Compromiso, el de Calidad de Servicio), así como también mediante monitores externos como por ejemplo MercoTalento o el Índice Medición Experiencia Empleado (IMEX) o Merco Talento, uno de los monitores de evaluación reputacional de referencia en el mundo basado en metodología multistakeholder.

- En abril se realizó un pulso específico a 2.500 empleados sobre la situación laboral durante el Covid-19 con el objetivo de mejorar las formas de trabajar en el entorno cambiante.
- En junio se realizó el **Estudio de Compromiso,** dirigido a la totalidad de la plantilla. La participación fue del 70% y el TF (Total favorable) fue del 71% (75% en el Estudio llevado a cabo en 2018). En esencia, los resultados se vieron condicionados por el momento de excepcionalidad asociado a la pandemia, ya que en la Red Territorial se obtuvieron unos resultados inferiores a los del Estudio de Compromiso precedente.
- El Estudio de Compromiso también ha sido realizado en las siguientes empresas del Grupo:
  - CaixaBank Payments & Consumer
  - CaixaBank Equipment Finance
  - PromoCaixa
  - Telefónica Consumer Finance
  - CaixaBank Asset Management
  - CaixaBank Business Intelligence
  - CaixaBank Operational Services
  - CaixaBank Facilities Management
  - Servicio de Prevención Mancomunado
  - MicroBank
- De forma puntual también se realizan pulsos específicos para tener escuchas a medida en función de cuestiones concretas como por ejemplo la adopción del Office365, etc.



Modelos de trabajo más ágiles y transversales

CaixaBank apuesta por una estructura ágil y colaborativa por este motivo ha desarrollado un proyecto que persigue la simplificación del número de niveles organizativos que debe permitir la mejora del *time to market,* la reducción de los tiempos de reacción y decisión, y al mismo tiempo persigue una mejora del compromiso de los empleados, la posibilidad de desarrollar el talento interno, así como el aumento de la productividad y la calidad de la entrega.

Durante el 2020 hemos continuado con la evolución de los procesos de Recursos Humanos hacia la nube (solución SuccesFactors), implementando las funcionalidades de portal externo de Caree site, procesos de selección de personal interno y externo, los procesos de onboarding , crossboarding y offboarding, y por último también las funcionalidades de mentoring y coaching interno.

A nivel de Grupo, se ha evolucionado y racionalizado el modelo corporativo con el objetivo de mejorar el control, la gobernanza y las eficiencias mediante la creación de servicios compartidos.

En 2019, se inició el proyecto HR Business Partner, que ha evolucionado en 2020 llegando a dar servicio a todas las áreas de los Servicios Corporativos. Cabe destacar las acciones realizadas como enlace durante la pandemia (en el proceso de vuelta presencial a los edificios de los Servicios Centrales) y el seguimiento del registro horario, entre otras.

La transición hacia modelos de trabajo más ágiles se enmarca en el proyecto de transformación agile que persigue la aceleración y la adopción de metodologías ágiles para aumentar la flexibilidad y la eficiencia en la aportación de soluciones, con foco en cliente y rompiendo silos mediante el trabajo colaborativo.



Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Normas laborales y derechos de la plantilla

En CaixaBank es básico el respeto a las normas laborales, los derechos de la plantilla y de sus representantes, todo ello en un marco de consenso con las fuerzas sindicales. Es de aplicación el Convenio Colectivo de Cajas y Entidades Financieras de ahorro a la totalidad de la plantilla de CaixaBank S.A., teniendo también acuerdos que desarrollan y mejoran las condiciones reguladas en el mismo. Asimismo, la plantilla del resto de empresas del Grupo CaixaBank ubicadas en otros países también está cubierta por algun convenio coelctivo.

Con carácter general, la mayoría de la plantilla realiza el horario laboral establecido en el convenio colectivo de entidades financieras y de ahorro, y se realizan acuerdos laborales específicos con la Representación Laboral de los Trabajadores (RLT), cuando se dan casuísticas excepcionales. CaixaBank, S.A. forma parte de la Comisión permanente paritaria de interpretación del Convenio, que busca desarrollar las normas laborales que son de aplicación a todos los empleados del sector.

CaixaBank, S.A., mantiene y promueve una total neutralidad con las diferentes fuerzas sindicales presentes en la Entidad. Los representantes sindicales presentes en los comités de empresa son elegidos cada 4 años en sufragio personal, libre, directo y secreto y son informados de los cambios relevantes que se puedan producir en la Entidad.

El 30 de setiembre de 2020 se firmó el acuerdo de Convenio Colectivo de Cajas 2019-2023 (de 5 años de duración) y se publicó en el BOE el 3 de diciembre, surtiendo efectos a partir del día 4 de diciembre de 2020, que permite aplanar algunas importantes inercias de costes no ligadas a desempeño (como son la revisión salarial, los trienios y el plus convenio) y afrontar en mejor situación un periodo de enorme complejidad. El convenio colectivo también regula específicamente materias como el teletrabajo o la desconexión digital.



Plan de Igualdad

Para garantizar la igualdad de oportunidades, en CaixaBank, S.A. y en otras entidades del Grupo existen diferentes planes de igualdad que comparten el objetivo de fomentar, divulgar y contribuir a la equidad de género, e incorporan las políticas para facilitar la conciliación de la vida laboral y personal de su plantilla.

Cabe destacar, las siguientes **condiciones que mejoran las recogidas en el Convenio Colectivo y en el Estatuto de los Trabajadores: los permisos retribuidos por matrimonio, maternidad y paternidad[1],** enfermedad o fallecimiento de familiares, traslados de domicilio, etc., las reducciones de jornada por cuidado de hijos de hasta 12 años o hijos con minusvalías y las excedencias por cuidado de personas dependientes, por violencia de género, por mantenimiento de la convivencia, solidaria, por razones personales y por estudios.

En enero 2020, en CaixaBank S.A., se firmó con todos los sindicatos, el Plan de Igualdad que incluye los anexos de Protocolo de Conciliación, Protocolo de Prevención de acosos y mediación y Protocolo de parejas de hecho y que contiene mejoras sustanciales en cuanto a:

- Objetivo de representatividad de la mujer en posiciones directivas.
- Conciliación: ampliación del permiso por defunción del cónyuge o pareja de hecho con hijos menores y ampliación del permiso de paternidad en 10 días progresivamente en 3 años, para fomentar la corresponsabilidad en la unidad familiar. Adicionalmente se extiende la flexibilidad a una hora respetando las necesidades organizativas y se permite la reducción de jornada los jueves por la tarde hasta los doce años del hijo. Por último, se permite el disfrute de las vacaciones hasta el 31-01 por motivos de conciliación.

2.344
EMPLEADOS ACOGIDOS A PERMISOS RETRIBUIDOS
2.555 EN 2019

1.080
REDUCCIONES DE JORNADA
1.691 EN 2019

769
EXCEDENCIAS
555 EN 2019

Datos de CaixaBank, S.A.

[1] Ver detalle en las siguientes páginas.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

A continuación se muestran las principales condiciones que mejoran las recogidas en el Convenio y en el Estatuto de los trabajadores en materia de permisos de maternidad y paternidad:

>> A NIVEL DE PERMISOS RETRIBUIDOS Y REDUCCIONES DE JORNADA

	LEGISLACIÓN	MEJORAS CAIXABANK (EN PROTOCOLO DE CONCILIACIÓN CAIXABANK)
01.	**Artículo 48 del Estatuto de los Trabajadores** Suspensión de 16 semanas tanto para el progenitor madre biológica como para el otro progenitor.	**10 días naturales** de **permiso retribuido adicionales,** y **14 días naturales** con **parto múltiple** o nacimiento de hijo/a con **discapacidad.**
02.	**Artículo 37 del Estatuto de los Trabajadores** Acceso a una reducción de jornada por cuidado de un menor de 12 años, siempre que la mencionada suponga como mínimo 1/8 de la jornada.	> Personas que tengan a su cuidado directo a un menor de hasta 12 años podrán solicitar una **reducción de jornada exclusiva de los jueves de invierno por la tarde** (suponiendo ésta, una **reducción inferior a 1/8 de la jornada).** > Se permite para el colectivo con **hijos/as con una discapacidad** el disfrute de un **permiso retribuido** los jueves tarde hasta el tercer aniversario del hijo/a, y en el caso de que el hijo/a tenga una discapacidad igual o superior al 65% el permiso retribuido es con **carácter indefinido.**
03.	**No se establece ninguna legislación**	**Permiso retribuido de 30 días** por nacimiento de hijo/a con **discapacidad igual o superior al 65%,** pudiéndolo disfrutar dentro de los 24 meses desde el nacimiento.
04.	**No se establece ninguna legislación**	Se contemplan dos supuestos sensibles a la hora de dar **preferencia** en la **elección de las vacaciones,** para facilitar la conciliación: > Si por sentencia de divorcio o separación, se tiene asignadas unas fechas de vacaciones para el cuidado de los hijos/as menores de 12 años. > El supuesto de hijo/a con discapacidad que acuda a Centros Escolares especializados en los que dichos centros estén cerrados.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

>> A NIVEL DE CONDICIONES ECONÓMICAS

	LEGISLACIÓN	MEJORAS CAIXABANK
01.	**No se establece ninguna legislación**	**Ayuda por hijos del 5% del salario** hasta los 18 o 21 años del hijo.
02.	**Convenio colectivo de Cajas y Entidades financieras de ahorro** Ayuda de **3.400 €/año** para personas con discapacidad.	**Ayuda para la formación de hijos de empleados:** > Prestación anual de **5.150€/año** en el caso de discapacidad >= 33% e < 65%, y en el caso de una discapacidad >= 65% será de **6.300€/año.**
03.	**No se establece ninguna legislación**	**Ayudas en préstamos y anticipos:** > En el supuesto de nacimiento, adopción, y acogida, acceso a **anticipos de hasta 1 anualidad.** > Disminuciones de jornada por razones de conciliación **no** implican una **disminución de la capacidad crediticia.**



Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

CaixaBank lleva años apostando en políticas de desconexión que fomentan la conciliación laboral para los empleados. En los acuerdos laborales internos se recogen medidas de racionalización de la actividad formativa y comercial de carácter presencial, se limitan el número de actividades que se pueden realizar fuera del horario general establecido en el Convenio Colectivo y siempre primando la voluntariedad de las personas. Centrándonos en lo que se refiere a la **desconexión digital** CaixaBank dispone de un protocolo cuyos aspectos más destacados son:

Derecho a no responder comunicaciones una vez finalizada la jornada laboral.

No envío de comunicaciones desde las 19 horas hasta las 8 horas del dia siguiente, ni en vacaciones, permisos ni fines de semana.

No convocar reuniones que finalicen más allá de las 18:30 horas.

Incorporar buenas prácticas para minimizar reuniones y desplazamientos fomentando el uso de herramientas colaborativas.

Fomento del bienestar en un entorno saludable y sostenible

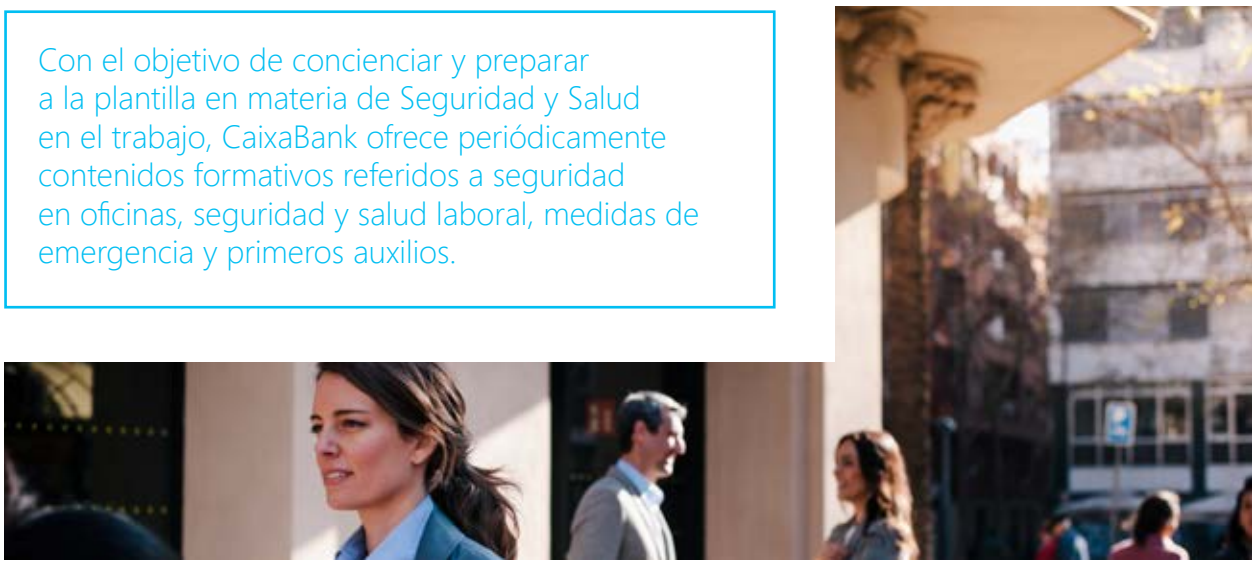
La Dirección se encuentra altamente sensibilizada en potenciar todas aquellas iniciativas y actuaciones que favorezcan unas adecuadas condiciones de trabajo, mostrando su compromiso en:

- Fomentar una cultura preventiva en todos los niveles de la organización.
- Garantizar el cumplimiento de la legislación aplicable, así como de los compromisos voluntarios que se suscriban.
- Considerar los aspectos preventivos en origen.
- Implantar medidas de mejora continua.
- Formar y sensibilizar a la plantilla.
- Mantener un sistema de gestión de Prevención de Riesgos Laborales según requisitos de la norma OHSAS 18001, cuya exigencia es superior a la norma legal.

CaixaBank, S.A. dispone de comités específicos para garantizar la seguridad y la salud de la plantilla:

- Comité Único de Seguridad y Salud Laboral. Establece los objetivos antes mencionados y hace seguimiento de las actividades preventivas, poniendo especial énfasis no solo en las auditorías reglamentarias, sino también en otras de carácter voluntario OHSAS 18001 (desde 2005).
- Comité de Coordinación de Prevención de Riesgos Laborales. Define las políticas en materia de prevención en este ámbito mejorar el control, la gestión y el seguimiento de las necesidades en materia de seguridad y salud y la realización de acciones formativas.

Con el objetivo de concienciar y preparar a la plantilla en materia de Seguridad y Salud en el trabajo, CaixaBank ofrece periódicamente contenidos formativos referidos a seguridad en oficinas, seguridad y salud laboral, medidas de emergencia y primeros auxilios.



Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Empresa saludable

El proyecto de empresa saludable reafirma su compromiso con la seguridad, la salud y el bienestar de la plantilla, ya que:

- **Tiene efectos en la productividad y competitividad** de las empresas y por tanto en su sostenibilidad
- Se consigue una **plantilla más sana, motivada y satisfecha**
- **Aumenta el orgullo** de pertenencia y su compromiso
- **Mejora la imagen corporativa**
- Favorece la **captación y retención de talento**
- **Mejora el clima laboral**
- **Reduce el absentismo**

Y se estructura en tres ejes:

Seguridad. Entornos de trabajo seguros y emocionalmente saludables.

La Entidad se propone alcanzar la excelencia en la cultura preventiva y entornos de trabajo seguros, para ello se va a analizar la transición hacia la certificación ISO 45001, certificación de carácter voluntario y que presenta una exigencia superior a la legal, incorporando el bienestar como concepto global.

En materia psicosocial se ha realizado un programa de intervención que evalúa los efectos psicosociales y define planes de acción para la disminución de factores estresantes.

Prueba de la mejora continua en materia de prevención, CaixaBank ha implementado un programa de gestión integral de la seguridad y salud para la Red Internacional.

Salud. Promoción de estilos de vida saludable, equilibrando la vida laboral y la salud como elemento clave.

CaixaBank ha acondicionado espacios físicos para fomentar actividades saludables y deportivas (vestuarios y sala polivalente) y ha potenciado el apartado de seguridad, salud y bienestar laboral en la intranet corporativa (consejos médicos tematizados) con el objetivo de consolidarse como Empresa Saludable. Para ello, se ofrecen programas individualizados y colectivos para mejorar estilos de vida y la gestión de la salud a través de la plataforma interna y de "Adeslas Salud y Bienestar", se han ampliado el catálogo de acciones deportivas y de promoción de la salud, haciéndolo extensible a las Direcciones Territoriales. Durante la situación de pandemia, se han realizado acciones de forma virtual.

Las actividades de CaixaBank no comportan el desarrollo en sus trabajadores de ninguna de las enfermedades profesionales catalogadas.

Bienestar. Forjar una cultura de la flexibilidad con entornos que promueven el bienestar de la plantilla con beneficios que faciliten su día a día.

La Escuela de Rendimiento Sostenible en Virtaula incorpora contenidos que contribuyen a mejorar el bienestar personal de la plantilla con formación en salud y nutrición, mindfulness, medio ambiente, pensamiento positivo entre otros.

Con la ampliación de medidas para la promoción de nuevos entornos y formas de trabajo (remoto, agile...) y estudiando fórmulas para mejorar la transición de la plantilla hacia un envejecimiento activo y saludable será posible conseguir el objetivo de tener una plantilla emocionalmente más sana.

En 2020 se ha obtenido la certificación Protocolo Seguro Covid-19, previo proceso de verificación, llevado a cabo por consultores externos especializados, para conocer el grado de implantación de las medidas y posterior evaluación.

Esta certificación proporciona confianza respecto a la prevención del Covid-19 en nuestros centros, contribuye en la reincorporación y vuelta a la actividad de forma segura, y evidencia el control sobre los riesgos y la revisión permanente de los protocolos de actuación, conformes a los mejores estándares y medidas de seguridad.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

>> ENTORNO LABORAL EN CIFRAS

Accidentabilidad en el trabajo

	2019		2020	
	No graves	Graves	No graves	Graves
Nº total accidentes	516	7	280	5
De los que:				
Mujeres	345	2	180	3
Hombres	171	5	100	2

	2019	2020
Índice de frecuencia de accidentes	1,77	1,04
De los que:		
Mujeres	2,43	1,48
Hombres	1,01	0,52

Absentismo

	2019	2020
Horas de absentismo gestionable	1.684.796	1.952.639
Índice de absentismo gestionable (enfermedad y accidente)	2,82%	3,4%

Durante 2020 se han publicado 710 contenidos de Comunicación Interna en 'Personas' y 'PeopleNow' que han sumado un total de 2.344.556 accessos en todo el año en CaixaBank.

Canales de comunicación para fomentar la participación y la colaboración

La comunicación interna en CaixaBank se focaliza principalmente en:

- Difundir y acompañar los retos del Plan Estratégico y las prioridades de negocio.
- Transmitir los valores de la Entidad como elemento diferencial.
- Reconocer y reforzar las buenas prácticas profesionales.
- Potenciar la cultura corporativa y el orgullo de pertenencia.

El instrumento fundamental para este cometido, que hasta ahora ha sido el portal Personas, pasa a una nueva dimensión con **PeopleNow**, el canal de comunicación interna con utilidades de red social que se ha desplegado durante 2020. Se trata de una nueva herramienta que supone una palanca de Transformación Digital y Cultural que potencia la participación de los empleados, permite mejorar su experiencia y evolucionar hacia una comunicación participativa, moderna, visual y multiplataforma (mobile-first).

PeopleNow agrupa contenidos de negocio, corporativos y sociales en un espacio inteligente y moderno en el que cada profesional tiene un perfil donde desarrollar su marca personal y crea o participa en comunidades según su área de influencia, además de suscribirse a canales informativos según sus intereses.

Todo ello, permitiendo una bidireccionalidad que favorece una permanente escucha de lo que ocurre en la Entidad.

En 2020 se ha puesto el foco en ofrecer las herramientas necesarias a los empleados para afrontar la situación derivada de la pandemia del Covid-19. Destacan las siguientes iniciativas:

- Portal Coronavirus, para facilitar el acceso a los protocolos y medidas. En las filiales se ha desarrollado el Flash Legal con las novedades jurídico laborales para tener las normas permanentemente actualizadas.
- #MASQUENUNCA #SOMOSCAIXABANK, para poner en valor el esfuerzo realizado por la plantilla, dando voz a los auténticos protagonistas y sus familias.
- Blog: #CONTIGO ahora más que nunca, para dar difusión de contenidos, en filiales Grupo.

En 2020 se ha intensificado la comunicación a todas las empresas del Grupo sobre: Información de Negocio CaixaBank, Acciones de voluntariado, Seguimiento y cuidado de los empleados, Medidas y recomendaciones de seguridad, llegando a 3.200 empleados de 19 compañías.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Lograr una **rentabilidad atractiva,** manteniendo **la solidez financiera**

Evolución **resultados y actividad**

Segmentación de negocios

A efectos de la presentación de la información financiera, el Grupo se configura con los siguientes segmentos de negocio:

Bancario y Seguros

> Recoge los resultados de la actividad bancaria, seguros y gestión de activos realizada por el Grupo esencialmente en España, así como la gestión de liquidez, ALCO, la financiación al resto de negocios y las actividades corporativas de todo el Grupo. Incluye, asimismo, los negocios adquiridos por CaixaBank a BPI durante 2018 (seguros, gestión de activos y tarjetas), así como el negocio inmobiliario *non-core* remanente (a excepción de Coral Homes) tras la venta del 80% de dicho negocio en diciembre de 2018.

Participaciones

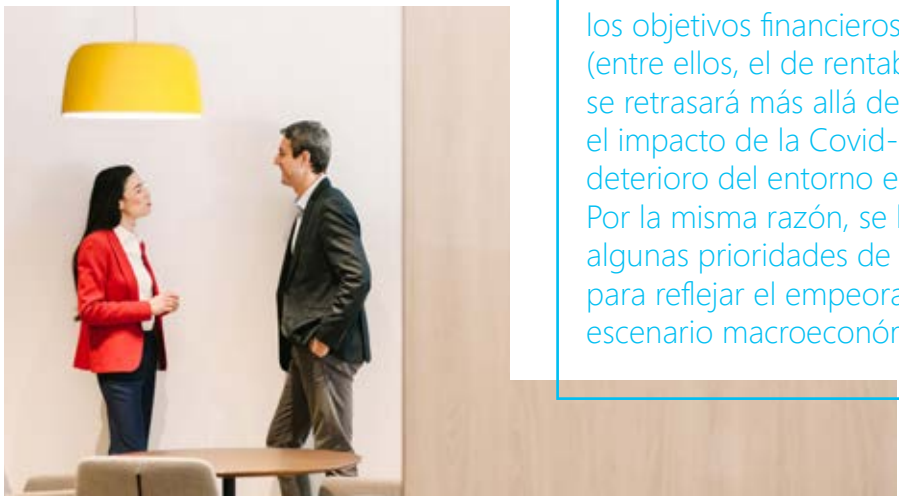
> El negocio recoge esencialmente los ingresos por dividendos y/o método de la participación netos del coste de financiación de las participaciones, así como los resultados de operaciones financieras en Erste Group Bank, Telefónica, BFA, BCI y Coral Homes. Asimismo, incluye impactos relevantes en resultados de otras participaciones significativas en sectores diversos.

> Incluye la participación en BFA que, tras reestimar la influencia significativa a cierre de 2018, se clasifica como Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global y la participación en Repsol, hasta finalizar su venta en el segundo trimestre de 2019.

BPI

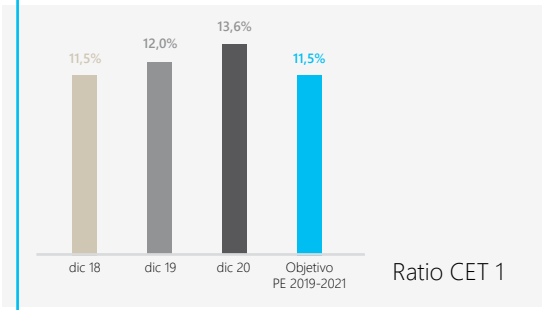
> Recoge los resultados del negocio bancario doméstico de BPI. La cuenta de resultados incluye la reversión de los ajustes derivados de la puesta a valor razonable de los activos y pasivos en la combinación de negocios y excluye los resultados y magnitudes de balance asociados a los activos de BPI asignados al negocio de participaciones (esencialmente BFA y BCI), referidos anteriormente.

Los gastos de explotación de los segmentos de negocio recogen tanto los directos como los indirectos, asignados en función de criterios internos de imputación.

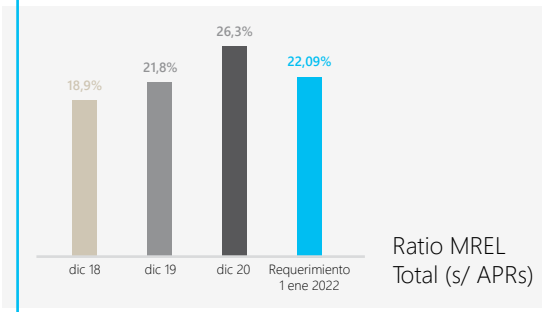


>> PRINCIPALES MÉTRICAS DE SEGUIMIENTO

PLAN ESTRATÉGICO 2019-2021



Ratio CET 1



Ratio MREL Total (s/ APRs)

La consecución de buena parte de los objetivos financieros del Plan (entre ellos, el de rentabilidad) se retrasará más allá de 2021 por el impacto de la Covid-19 y el deterioro del entorno económico. Por la misma razón, se han ajustado algunas prioridades de negocio para reflejar el empeoramiento del escenario macroeconómico.

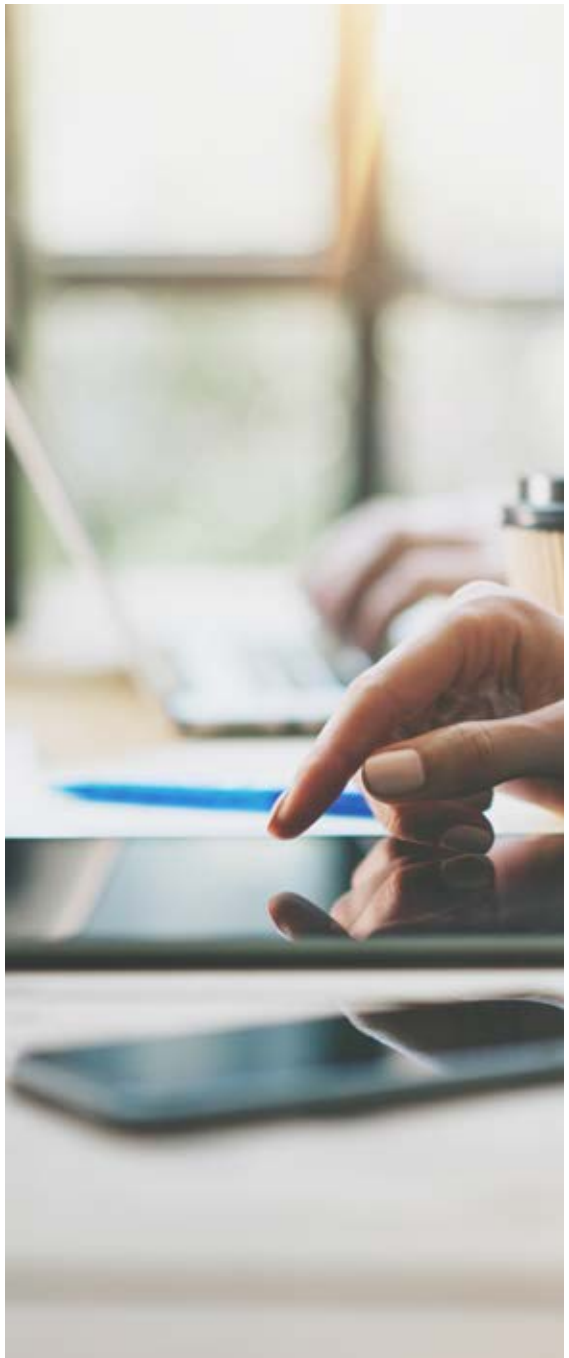
Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Resultados

en millones de euros	2018	2019	2020 (segmentación por negocios)			
	Grupo	Grupo	Grupo	Bancario y seguros	Participaciones	BPI
Margen de intereses	**4.907**	**4.951**	**4.900**	**4.533**	**(78)**	**444**
Ingresos por dividendos y resultados de entidades valoradas por el método de la participación	972	588	454	250	186	18
Comisiones netas	2.583	2.598	2.576	2.330	0	245
Ganancias / pérdidas por activos y pasivos financieros y otros	278	298	238	249	(9)	(2)
Ingresos y gastos amparados por contratos de seguro o reaseguro	551	556	598	598	0	0
Otros ingresos y gastos de explotación	(524)	(386)	(356)	(338)	(3)	(15)
Margen bruto	**8.767**	**8.605**	**8.409**	**7.623**	**97**	**690**
Gastos de administración y amortización recurrentes	(4.634)	(4.771)	(4.579)	(4.137)	(4)	(439)
Gastos extraordinarios	(24)	(979)	0	0	0	0
Margen de explotación	**4.109**	**2.855**	**3.830**	**3.486**	**93**	**252**
Pérdidas por deterioro de activos financieros	(97)	(376)	(1.915)	(1.895)	0	(21)
Otras dotaciones de provisiones	(470)	(235)	(247)	(228)	0	(19)
Ganancias / pérdidas en baja de activos y otros	(735)	(167)	(67)	216	(311)	28
Resultado antes de impuestos	**2.807**	**2.077**	**1.601**	**1.580**	**(218)**	**239**
Impuesto sobre sociedades	(712)	(369)	(219)	(178)	24	(65)
Resultado después de impuestos	**2.095**	**1.708**	**1.382**	**1.402**	**(194)**	**174**
Resultado atribuido a intereses minoritarios y a actividades interrumpidas	110	3	0	0	0	0
Resultado atribuido al Grupo	**1.985**	**1.705**	**1.381**	**1.401**	**(194)**	**174**
Ratio de eficiencia	53,1%	66,8%	54,5%			
Ratio de eficiencia sin gastos extraordinarios	52,9%	55,4%	54,5%			
ROE[1]	7,8%	6,4%	5,0%			
ROTE[1]	9,5%	7,7%	6,1%			
ROA	0,5%	0,4%	0,3%			
RORWA	1,3%	1,1%	0,8%			

[1] En el cálculo del ROTE y ROE de 2019 se incluyen los ajustes de valoración en el denominador reexpresándose las cifras publicadas de períodos anteriores. Asimismo, se ha modificado la política contable asociada al registro de los compromisos de prestación definida con los empleados, reexpresándose el patrimonio y los ratios de períodos anteriores.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020



Evolución 2020 vs 2019

El **resultado atribuido** se sitúa en 1.381 millones de euros en 2020, (-19%), con una evolución marcada principalmente por el registro de una provisión extraordinaria anticipando impactos futuros asociados a la Covid-19 (1.252 millones de euros brutos).

El **margen bruto** se sitúa en 8.409 millones de euros. Se mantienen estables los ingresos *core*[1] que se sitúan en 8.310 millones de euros en 2020 (-0,1%) a pesar de la dificultad asociada al contexto económico. En la evolución del margen bruto (-2,3%) influye esencialmente la reducción del Resultado de operaciones financieras (-20,1%) y del Resultado de participadas (-22,8%).

Los **gastos de administración y amortización recurrentes** reflejan los ahorros asociados al acuerdo laboral de 2019 y a las prejubilaciones de 2020, además de a la intensa gestión de la base de costes y a menores gastos incurridos en el contexto de la Covid-19. La reducción del gasto (-4,0%), es claramente inferior a la de los ingresos core (-0,1%).

La evolución del epígrafe **pérdidas por deterioro de activos financieros** está impactada por el refuerzo de provisiones para riesgo de crédito, que incluyen una provisión extraordinaria anticipando impactos futuros-asociados a la Covid-19 por 1.252 millones de euros.

El epígrafe **otras dotaciones a provisiones** incluye 109 millones de euros asociados a prejubilaciones.

Asimismo, en la evolución interanual del epígrafe **ganancias / pérdidas en baja de activos y otros** incide entre otros aspectos, el registro en 2020 de la plusvalía por la venta parcial de Comercia (420 millones de euros) así como de la provisión asociada a la participación en Erste Group Bank (-311 millones de euros).

Evolución 2019 vs 2018

El **resultado atribuido** se situó en 1.705 millones de euros en 2019, (-14,1%), con una evolución marcada por el registro del acuerdo laboral llevado a cabo (+20,4% sin este efecto).

El **margen bruto** se situó en 8.605 millones de euros, con aumento de los ingresos *core*[1] que se situaron en 8.316 millones de euros en 2019 (+1,2%). En la evolución del margen bruto (-1,8%) influyó la reducción de los resultados de entidades valoradas por el método de la participación (-48,5%), como consecuencia de la no atribución de Repsol y BFA. El margen Bruto, sin considerar la aportación en ambos ejercicios de Repsol y BFA, crecería un 3,0%.

Mejora del epígrafe **otros ingresos y gastos de explotación** por menores costes inmobiliarios como consecuencia de la venta de este negocio en 2018.

En la evolución del epígrafe **pérdidas por deterioro de activos financieros** incidió esencialmente, la liberación extraordinaria de provisiones en 2018 por 275 millones de euros aproximadamente.

El registro en 2018 de la operación de recompra del 51% de Servihabitat, dio lugar a un resultado negativo de -204 millones de euros (-152 registrados en **otras dotaciones a provisiones** y -52 en Ganancias / pérdidas en baja de activos y otros).

Asimismo, en la evolución interanual del epígrafe **ganancias / pérdidas en baja de activos y otros** incidió esencialmente el registro en 2018 de -453 millones de euros derivado del acuerdo de venta de Repsol y el resultado derivado del cambio en la clasificación contable de la participación en BFA por -154 millones de euros.

[1] Incluye margen de intereses, comisiones, ingresos del negocio de seguros de vida riesgo, el resultado por el método de la participación de SegurCaixa Adeslas e ingresos de participadas aseguradoras de BPI.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Margen de intereses

Evolución 2020 vs 2019

En 2020 el margen de intereses asciende a 4.900 millones de euros (-1% respecto a 2019) debido a:

- Descenso de los ingresos del crédito por una disminución del tipo, impactado en parte por el cambio de estructura de la cartera crediticia debido al incremento de los préstamos ICO, así como por la reducción de los ingresos procedentes del crédito al consumo y por el descenso de la curva de tipos.
- Menor aportación de la cartera de renta fija por disminución del tipo medio como consecuencia de vencimientos a tipos elevados a finales del cuarto trimestre de 2019.
- Reducción en el coste de entidades crediticias, favorecidas por el incremento de financiación tomada con el BCE en mejores condiciones y por las medidas establecidas por dicha entidad en octubre de 2019 (en las que se incrementó el exceso sobre el coeficiente de caja no penalizado con tipos negativos).
- Ahorro en los costes de la financiación institucional por menor precio, por el decremento de la curva. Y leve disminución del coste de la financiación minorista por descenso en el tipo.
- Mayor aportación del negocio asegurador (productos de ahorro).

Evolución 2019 vs 2018

En 2019 el margen de intereses ascendió a 4.951 millones de euros (+0,9% respecto a 2018) debido a:

- Ingresos del crédito superiores principalmente por el incremento de volumen.
- Gestión de la financiación minorista, que supone una reducción del coste por la cancelación de la deuda subordinada retail en junio de 2018 y la reducción de 4 puntos básicos en el coste del ahorro a vencimiento.
- Ahorro en los costes de la financiación institucional por menor precio. Mayor volumen de la cartera de renta fija.
- Mayor aportación del negocio asegurador (productos de ahorro).

Asimismo, en la evolución incidió la disminución de la rentabilidad del crédito y de la cartera de renta fija.



Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Para la correcta interpretación deben tenerse en cuenta los siguientes aspectos:

> De acuerdo con la normativa contable, los ingresos derivados de la aplicación de tipos negativos se imputan según su naturaleza. La rúbrica de intermediarios financieros del activo recoge los intereses negativos de los saldos de intermediarios financieros del pasivo, siendo los más significativos los ingresos procedentes de las medidas de financiación del ECB (TLTRO y MRO). De forma simétrica, la rúbrica de intermediarios financieros del pasivo recoge los intereses negativos de los saldos de intermediarios financieros activo. Sólo el neto entre ingresos y gastos de ambas rúbricas tiene significación económica.

> Los epígrafes de 'otros activos con rendimiento' y 'otros pasivos con coste' recogen, principalmente, la actividad aseguradora de vida ahorro del Grupo.

> Los saldos de todas las rúbricas excepto el "resto de activos" y "resto de pasivos" corresponden a saldos con rendimiento/coste. En "resto de activos" y "resto de pasivos" se incorporan aquellas partidas del balance que no tienen impacto en el margen de intereses así como aquellos rendimientos y costes que no son asignables a ninguna otra partida.

> Hasta el cuarto trimestre de 2018 las coberturas de tipo de interés de BPI se registraban por el neto dentro del epígrafe "resto de pasivos". A partir del primer trimestre de 2019 se ha homogeneizado el criterio de presentación con los del resto del Grupo y se imputan los impactos dentro de los epígrafes que recogen los elementos cubiertos. La reclasificación tuvo un impacto positivo en Ahorro a vencimiento y Resto de Pasivos y negativo en Valores representativos de deuda y Crédito a la clientela con rendimiento.

> Desde 31 de diciembre 2019 se cumplen los criterios de compensación previstos en IAS 32 para compensar los derivados de negociación mantenidos a través de las cámaras LCH y EUREX. Dicha compensación dio lugar a una reducción del saldo de las líneas "Resto de activos" y "Resto de pasivos" frente a trimestres anteriores a dicha fecha.

en millones de euros	2020		2019		2018	
	Saldo medio	Tipo %	Saldo medio	Tipo %	Saldo medio	Tipo %
Intermediarios financieros	42.313	0,95%	25.286	0,65%	21.241	0,83%
Cartera de créditos (a)	223.864	1,99%	213.298	2,24%	208.470	2,27%
Valores representativos de deuda	42.616	0,61%	36.184	0,92%	34.723	1,05%
Otros activos con rendimiento	64.954	2,52%	61.643	2,84%	54.174	3,03%
Resto de activos	58.959	-	67.431	-	65.193	-
Total activos medios (b)	**432.706**	**1,56%**	**403.842**	**1,75%**	**383.801**	**1,81%**
Intermediarios financieros	52.390	0,39%	36.076	0,67%	43.601	0,45%
Recursos de la actividad minorista (c)	230.533	0,01%	214.136	0,02%	199.220	0,04%
Empréstitos institucionales y valores negociables	30.341	0,73%	28.343	0,87%	26.822	0,98%
Pasivos subordinados	5.547	1,30%	5.400	1,36%	6.346	1,73%
Otros pasivos con coste	73.652	1,75%	70.437	2,04%	63.366	2,14%
Resto de pasivos	40.243	-	49.450	-	44.446	-
Total recursos medios (d)	**432.706**	**0,43%**	**403.842**	**0,52%**	**383.801**	**0,53%**
Diferencial de la clientela (a-c)		**1,98%**		**2,22%**		**2,23%**
Diferencial del balance (b-d)		**1,13%**		**1,23%**		**1,28%**



Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Comisiones

Evolución 2020 vs 2019

Los ingresos por comisiones se sitúan en 2.576 millones de euros, -0,9% respecto a 2019.

- Las comisiones bancarias, valores y otros incluyen los mismos conceptos que el ejercicio anterior. En la evolución anual (-3,8%) destaca la caída de las comisiones de medios de pago y la sólida evolución de las comisiones de banca mayorista.
- Las comisiones por comercialización de seguros disminuyen respecto a 2019 (-4,7%) principalmente por la menor actividad comercial del segundo y tercer trimestre.
- Las comisiones de fondos de inversión, carteras y sicav's se sitúan en 546 millones de euros (+1,4%).
- Las comisiones por gestión de planes de pensiones se sitúan en 235 millones de euros (+5,9%).
- Las comisiones de Unit Link y otros se sitúan en 149 millones de euros (+19,3%). Su evolución se debe, esencialmente, al mayor volumen gestionado.

Evolución 2019 vs 2018

Los ingresos por comisiones se situaron en 2.598 millones de euros, +0,6% respecto a 2018.

- Las comisiones bancarias, valores y otros incluyen ingresos de operaciones de valores, transaccionalidad, riesgo, gestión de depósitos, medios de pago y banca de inversión. En la evolución anual (+0,8%) destaca el crecimiento de medios de pagos.
- Las comisiones por comercialización de seguros disminuyeron respecto a 2018 (-6,6%) impactadas por el calendario de lanzamiento de nuevos productos.
- Las comisiones de fondos de inversión, carteras y sicav's se situaron en 538 millones de euros (-2,6%). En su evolución incidieron entre otros, la reducción del patrimonio medio gestionado durante 2019 debido a la evolución negativa de los mercados de finales de 2018.
- Las comisiones por gestión de planes de pensiones se situaron en 222 millones de euros (+2,4%).

en millones de euros	2020	2019	2018
Comisiones bancarias, valores y otros	1.443	1.500	1.488
del que: recurrentes	*1.262*	*1.343*	*1.329*
del que: banca mayorista	*181*	*157*	*159*
Fondos de inversión, carteras y SICAV's	546	538	552
Planes de pensiones	235	222	217
Comercialización de seguros	203	213	227
Unit Link y otros[1]	149	125	99
Comisiones netas	**2.576**	**2.598**	**2.583**

[1] Incluye ingresos correspondientes a Unit Link y Renta Vitalicia Inversión Flexible (parte gestionada).

Ingresos de la cartera de participadas

Los resultados de las entidades valoradas por el método de la participación disminuyen 118 millones de euros (-27,9%) respecto al ejercicio anterior, por menores resultados de las participadas en el contexto económico actual, a excepción de SegurCaixa Adeslas que mejora significativamente su resultado anual, por menor siniestralidad y aspectos singulares en el contexto de la Covid-19.

En 2019 su evolución también fue negativa: -401 millones de euros (-48,5%) y vino marcada por la no atribución del resultado de BFA y Repsol (434 millones de euros atribuidos en 2018).

Los ingresos por dividendos incluyen, esencialmente, en 2020, el dividendo de Telefónica y BFA por 100 y 40 millones de euros respectivamente.

en millones de euros	2020	2019	2018
Ingresos por dividendos	147	163	146
Entidades valoradas por el método de la participación	307	425	826
Ingresos de la cartera de participadas	**454**	**588**	**972**

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Resultados de operaciones financieras

El resultado de operaciones financieras se sitúa en 238 millones de euros en 2020 (-20,1%). Su evolución viene marcada, en parte, por la mayor materialización de plusvalías en activos de renta fija en 2019.

Ingresos y gastos amparados por contratos de seguro o reaseguro

Los ingresos derivados de la actividad de seguros de vida riesgo se sitúan en 598 millones de euros, con un sólido crecimiento del 7,5% respecto a 2019. En 2019 se situaron en 556 millones de euros, +1,0% en el año.



Otros ingresos y gastos de explotación

La evolución del epígrafe Otros ingresos y gastos de explotación (-7,8%) viene marcada principalmente por un incremento del ingreso asociado al último *earn out* de SegurCaixa Adeslas.

El epígrafe incluye, entre otros, ingresos y cargas de filiales no inmobiliarias, ingresos por alquileres y gastos por la gestión de los inmuebles adjudicados y contribuciones, tasas e impuestos.

en millones de euros	2020	2019	2018
Contribución al Fondo Único de Resolución / Fondo de Garantía de Depósitos	(355)	(345)	(325)
Otros ingresos y gastos inmobiliarios (incluye IBI)	(22)	1	(147)
Otros	21	(42)	(52)
Otros ingresos y gastos de explotación	**(356)**	**(386)**	**(524)**

- Registro de la contribución al Fondo de Garantía de Depósitos (FGD) por 243 millones de euros (242 millones de euros en 2019 y 228 en 2018).
- Incluye la contribución al Fondo Único de Resolución (FUR) por importe de 111 millones de euros (103 millones de euros en 2019 y 97 millones de euros en 2018).
- Registro del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (16 millones de euros para 2020 y 2019 frente a los 48 millones de euros en 2018).
- La evolución del epígrafe en 2019 (-26,4 %) es consecuencia, esencialmente, de los menores gastos inmobiliarios (Impuesto sobre Bienes Inmuebles y gastos de mantenimiento y gestión de la cartera de adjudicados), como consecuencia de la venta del negocio inmobiliario, formalizada en el cuarto trimestre de 2018.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Gastos de administración y amortización

Los gastos de administración y amortización recurrentes se sitúan en 4.579 millones de euros, -4,0%. En su evolución interanual impacta:

- Los gastos de personal decrecen un 4,6%, materializando, entre otros, los ahorros asociados al Acuerdo Laboral de 2019 y las prejubilaciones de 2020 (con efecto 1 de abril de 2020), que compensan el incremento vegetativo.
- Disminución del 3,9% de los gastos generales en el año. En 2019 la disminución es del 3,5% con respecto de 2018, debido principalmente, a la aplicación de la IFRS16.
- Las amortizaciones decrecen un 1,0% en el año, mientras que en 2019 incrementaron 34,9% como consecuencia, entre otros, de la entrada en vigor de la IFRS16, que implica la activación y posterior amortización de los derechos de uso de bienes en alquiler, que se compensa esencialmente con la reducción de los gastos generales. Sin este efecto, el crecimiento del gasto por amortización sería del 1,5% aproximadamente.

en millones de euros	2020	2019	2018
Margen bruto	8.409	8.605	8.767
Gastos de personal	(2.841)	(2.978)	(2.937)
Gastos generales	(1.198)	(1.247)	(1.292)
Amortizaciones	(540)	(546)	(405)
Gastos de administración y amortización recurrentes	**(4.579)**	**(4.771)**	**(4.634)**
Gastos extraordinarios		(979)	(24)

En 2020 no se registran gastos extraordinarios, mientras que en 2019 incluyen el acuerdo alcanzado con los representantes de los trabajadores en el segundo trimestre sobre un plan con extinciones indemnizadas, por 978 millones de euros brutos. La mayor parte de las salidas acordadas tuvieron lugar el 1 de agosto de 2019. En 2018 los gastos extraordinarios están asociados a la integración de BPI.

Pérdidas por deterioro de activos financieros y otras dotaciones a provisiones

Las dotaciones por insolvencias se sitúan en -1.915 millones de euros (-376 millones de euros en 2019). Su evolución viene marcada por la modificación de los escenarios macroeconómicos y la ponderación otorgada a cada escenario utilizado en la estimación de la pérdida esperada por riesgo de crédito. Para ello, se han utilizado escenarios con previsiones económicas internas, con distintos niveles de severidad, que incorporan los efectos en la economía de la crisis sanitaria motivada por la Covid-19. Como consecuencia, se ha constituido una provisión por riesgo de crédito de 1.252 millones de euros en 2020 anticipando impactos futuros asociados a la Covid-19.

En 2019 inciden aspectos singulares, en especial la reversión de provisiones asociada a la actualización del valor recuperable de la exposición en un gran acreditado por 275 millones de euros, el impacto negativo de la recalibración de modelos en un entorno de desaceleración macroeconómica y la liberación de provisiones tras la revisión de la pérdida esperada asociada a los ajustes por riesgo de crédito realizados en la adquisición de BPI por 179 millones de euros.

Otras dotaciones recoge, principalmente, la cobertura para contingencias y el deterioro de otros activos. En su evolución incide, esencialmente, el registro de 109 millones de euros asociados a prejubilaciones de 2020. En 2019 recoge el registro de dotaciones por contigencias legales con criterios conservadores.

en millones de euros	2020	2019	2018
Dotaciones para insolvencias	(1.915)	(376)	(97)
Otras dotaciones a provisiones	(247)	(235)	(470)
Pérdidas por deterioro de activos financieros y otras dotaciones a provisiones	**(2.162)**	**(611)**	**(567)**

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Ganancias / pérdidas en la baja de activos y otros



Ganancias/pérdidas en la baja de activos y otros recoge, principalmente, los resultados de operaciones singulares formalizadas y los resultados por ventas y saneamientos de activos. La evolución interanual (-59,8%) viene marcada, esencialmente, por los siguientes eventos extraordinarios:

En 2020 destacan:

- El registro de la plusvalía de 420 millones de euros derivada de la venta parcial de la participación en Comercia.
- Se ha registrado una provisión, por importe de 311 millones de euros asociada a Erste Group Bank, debido al impacto de la Covid-19 en el entorno económico, así como el alargamiento del escenario de bajos tipos de interés.

En la evolución de 2019 vs 2018 remarcar que este último ejercicio incluía:

- Los resultados inmobiliarios recogen el deterioro del 49% de la participación que en aquel momento mantenía en Servihabitat para adecuar su valor en libros al nuevo valor razonable (-52 millones de euros). Adicionalmente, incluye la formalización de la venta del negocio inmobiliario (incluyendo gastos, impuestos y otros costes) por importe de -60 millones de euros.
- Otras ganancias / pérdidas incluye el resultado negativo derivado del acuerdo de venta de la participación en Repsol (-453 millones de euros), el cambio de clasificación contable de la participación en BFA (-154 millones de euros) así como el beneficio por la venta del negocio de adquirencia de BPI (+58 millones de euros).

en millones de euros	2020	2019	2018
Resultados inmobiliarios	(134)	(84)	(117)
Otros	67	(83)	(618)
Ganancias / pérdidas en baja de activos y otros	**(67)**	**(167)**	**(735)**

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Balance y actividad

El total activo se sitúa en 451.520 millones de euros a 31 de diciembre de 2020 (+15,4% en el año).

En 2019, en relación al Patrimonio Neto, el cambio de criterio contable sobre los compromisos de prestación definida implicó reexpresión de las cifras comparativas de periodos anteriores.

La asignación de capital a BPI se corresponde con la visión sub-consolidada, es decir, considerando los recursos propios de la filial. El capital consumido en BPI por las participadas asignadas al negocio de participaciones se asigna de forma consistente a este último negocio.

La diferencia entre el total de fondos propios del Grupo y el capital asignado al resto de negocios se atribuye al negocio bancario y seguros, que incluye las actividades corporativas del Grupo.

en millones de euros	31.12.18	31.12.19	31.12.20 (segmentación por negocios)			
	Grupo	Grupo	Grupo	Bancario y seguros	Participaciones	BPI
Total activo	386.546	391.414	451.520	410.690	3.267	37.564
Total pasivo	362.182	366.263	426.242	389.083	2.565	34.595
Patrimonio neto	24.364	25.151	25.278	21.607	702	2.969
Patrimonio neto asignado	-	100 %	100%	85,5%	2,8%	11,7%



Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Crédito a la clientela

El crédito bruto a la clientela de gestión se sitúa en 243.924 millones de euros (+7,3%). En la evolución anual por segmentos destaca:

- El crédito para la adquisición de vivienda (-3,3% en el año) sigue marcado por el desapalancamiento de las familias.
- El crédito a particulares - otras finalidades disminuye un 2,2% en el año, fruto de la caída del crédito al consumo de 3,8% por la disminución de la actividad económica tras continuas restricciones a la movilidad.
- La financiación a empresas crece en el año un 16,6% como respuesta a la demanda de crédito en un contexto en el que las empresas anticiparon, tras el inicio de la crisis sanitaria, sus necesidades de liquidez para los trimestres posteriores.
- El crédito al sector público incrementa un 43,2% en el año, impactado por operaciones singulares en un entorno de elevada liquidez.

en millones de euros	31.12.18	31.12.19	31.12.20 (segmentación por negocios)		
	Grupo	Grupo	Grupo	del que: bancario y seguros	del que: BPI
Crédito a particulares	127.046	124.334	120.648	106.941	13.708
Adquisición de vivienda	*91.642*	*88.475*	*85.575*	*73.586*	*11.989*
Otras finalidades	*35.404*	*35.859*	*35.074*	*33.355*	*1.719*
Crédito a empresas	85.817	91.308	106.425	96.331	10.094
Sectores productivos ex-promotores	*79.515*	*85.245*	*100.705*	*90.767*	*9.938*
Promotores	*6.302*	*6.063*	*5.720*	*5.564*	*156*
Sector público	11.830	11.764	16.850	15.005	1.845
Crédito a la clientela, bruto	**224.693**	**227.406**	**243.924**	**218.277**	**25.647**
Fondo para insolvencias	(5.728)	(4.704)	-5.620	-5.105	-515
Crédito a la clientela, neto	**218.965**	**222.702**	**238.303**	**213.172**	**25.131**
Riesgos contingentes	14.588	16.856	16.871	15.254	1.616

Véase mayor información sobre financiación con garantía pública implementada en el marco de la Covid-19



Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Recursos de clientes

Los recursos de clientes ascienden a 415.408 millones de euros, +8,1% en 2020.

Los recursos en balance alcanzan los 303.650 millones de euros (+9,5%).

- Crecimiento del ahorro a la vista hasta los 220.325 millones de euros (+16,2%). En su evolución incide la fortaleza de la franquicia en un contexto en que familias y empresas han gestionado sus necesidades de liquidez.
- El ahorro a plazo se sitúa en 21.909 millones de euros. Su evolución sigue marcada por la disminución de depósitos en la renovación de vencimientos en un entorno de tipos de interés negativos.
- Incremento de los pasivos por contratos de seguros[2] (+3,3% en el año) principalmente por las suscripciones netas positivas de Unit Link.

Los activos bajo gestión crecen hasta los 106.643 millones de euros. Su evolución anual (+4,2%) viene marcada, por la caída de los mercados en la primera parte de 2020, y por su posterior progresiva recuperación a lo largo del año, en especial durante el último trimestre. Destacan asimismo las suscripciones netas positivas.

- El patrimonio gestionado en fondos de inversión, carteras y sicavs se sitúa en 71.315 millones de euros (+4,0% en el año).
- Los planes de pensiones alcanzan los 35.328 millones de euros (+4,7% en el año).

Otras cuentas incluye principalmente recursos transitorios asociados a transferencias y recaudación.

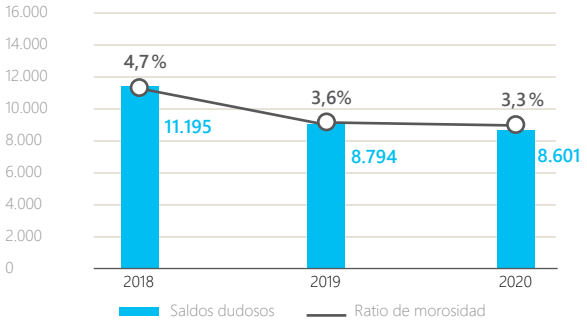
en millones de euros	31.12.18	31.12.19	31.12.20 (segmentación por negocios)		
	Grupo	Grupo	Grupo	del que: bancario y seguros	del que: BPI
Recursos de la actividad de clientes	204.980	218.532	242.234	216.432	25.802
Ahorro a la vista	*174.256*	*189.552*	*220.325*	*202.980*	*17.344*
Ahorro a plazo[1]	*30.724*	*28.980*	*21.909*	*13.451*	*8.458*
Pasivos por contratos de seguros[2]	53.450	57.446	59.360	59.360	
Cesión temporal de activos y otros	2.060	1.294	2.057	2.044	13
Recursos en balance	**260.490**	**277.272**	**303.650**	**277.835**	**25.815**
Fondos de inversión, carteras y SICAV's	64.542	68.584	71.315	65.852	5.463
Planes de pensiones	29.409	33.732	35.328	35.328	
Activos bajo gestión	**93.951**	**102.316**	**106.643**	**101.180**	**5.463**
Otras cuentas	**5.108**	**4.698**	**5.115**	**3.778**	**1.336**
Total recursos de clientes	**359.549**	**384.286**	**415.408**	**382.794**	**32.614**

[1] Incluye empréstitos retail por importe de 1.436 millones de euros a 31 de diciembre de 2020 (1.625 millones de euros en 2019).

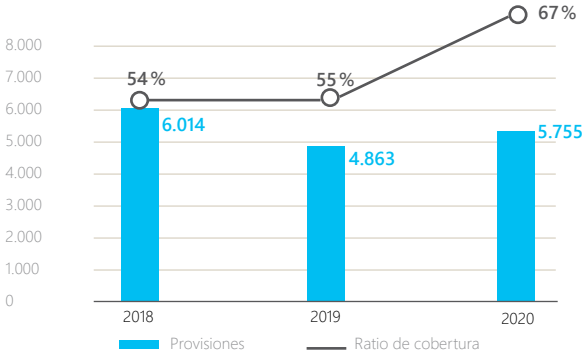
[2] No incluye el impacto de la variación de valor de los activos financieros asociados, a excepción de los Unit link y Renta Vitalicia Inversión Flexible (parte gestionada).

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

>> MOROSIDAD



>> COBERTURA



Calidad del activo

Los **saldos dudosos descienden** 193 millones de euros en el año, a pesar de la ralentización en la actividad de recuperación durante el inicio de la crisis sanitaria, situando la ratio de mora en el 3,3% (-30 puntos básicos en el año). Destaca la reducción en el último trimestre por importe de 477 millones de euros, con caída en todos los segmentos de riesgo como consecuencia de la actividad de recuperación, a la que se añade el impacto de ventas de cartera.

Los **fondos para insolvencias** a 31 de diciembre de 2020 se sitúan en 5.755 millones de euros. Su evolución viene marcada por la creación del fondo asignado a la Covid-19, alcanzando los 1.252 millones de euros. En la evolución de 2019 y 2018 influyen los ajustes del valor de las exposiciones crediticias, la cancelación de deuda derivada de la compra y la adjudicación de inmuebles y la baja de activos y traspasos a fallidos.

La ratio de cobertura incrementa hasta el 67% (+12 puntos porcentuales respecto de 2019).

en %	31.12.18	31.12.19	31.12.20 (segmentación por negocios)		
	Grupo	Grupo	Grupo	del que: bancario y seguros	del que: BPI
Crédito a particulares	4,7%	4,4%	4,5%		
Adquisición de vivienda	*3,8%*	*3,4%*	*3,5%*		
Otras finalidades	*7,2%*	*6,7%*	*6,9%*		
Crédito a empresas	5,4%	3,2%	2,7%		
Sectores productivos expromotores	*4,7%*	*2,9%*	*2,4%*		
Promotores	*14,3%*	*8,0%*	*6,7%*		
Sector público	0,4%	0,3%	0,1%		
Ratio de morosidad (créditos + avales)	**4,7%**	**3,6%**	**3,3%**	**3,4%**	**2,3%**
Ratio de cobertura de la morosidad	**54%**	**55%**	**67%**	**65%**	**88%**

Véase mayor información sobre moratorias en el marco de de la Covid-19



Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Liquidez y estructura de financiación

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

En la nota 3.12 "Riesgo de liquidez" de la memoria de estas cuentas anuales se describen los principios estratégicos y la estrategia de riesgo y apetito al riesgo de liquidez y financiación de la Entidad.

Los activos líquidos totales se sitúan en 114.451 millones de euros a 31 de diciembre de 2020, con un crecimiento de 25.024 millones de euros en el año debido principalmente a la generación y aportación de colaterales a la póliza del BCE y a la aportación neta de liquidez por el gap comercial.

en millones de euros y en %	31.12.18	31.12.19	31.12.20
Activos líquidos totales	79.530	89.427	114.451
Del que: saldo disponible en póliza no HQLA	*22.437*	*34.410*	*19.084*
Del que: HQLA	*57.093*	*55.017*	*95.367*
Financiación institucional	29.453	32.716	35.010
Loan to deposits	105 %	100 %	97%
Liquidity Coverage Ratio	196 %	186 %	276%
Net Stable Funding Ratio	117 %	129 %	145%

El Liquidity Coverage Ratio del Grupo (LCR)[1], a 31 de diciembre de 2020, es del 276%, muy por encima del mínimo requerido del 100%.

El Net Stable Funding Ratio (NSFR)[2] se sitúa en 145% a 31 de diciembre de 2020, por encima del mínimo regulatorio del 100% requerido a partir de junio de 2021.

El saldo dispuesto de la póliza del BCE a 31 de diciembre de 2020 se sitúa en 49.725 millones de euros correspondientes a TLTRO III. El saldo dispuesto se ha incrementado en 36.791 millones en el año por la devolución anticipada de 3.909 millones de euros de TLTRO II y por la disposición de 40.700 millones de euros de TLTRO III.

CaixaBank mantiene una sólida estructura de financiación minorista con una ratio loan to deposits del 97%, mientras que la financiación institucional asciende a 35.010 millones de euros, diversificada por instrumentos, inversores y vencimientos. La capacidad de emisión no utilizada de cédulas hipotecarias y territoriales de CaixaBank, S.A. asciende a 8.222 millones de euros a cierre de diciembre de 2020.

En febrero de 2021 se ha realizado una emisión de un bono verde de 1.000 MM€ de deuda senior non preferred a 8 años, con una rentabilidad anual del 0,50%, equivalente a midswap +90 puntos básicos.

[1] Media últimos 12 meses.

[2] A partir del 30 de junio de 2019 se aplican los criterios regulatorios establecidos en el Reglamento (UE) 2019/876 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2019, que entra en vigor en junio de 2021.

>> INFORMACIÓN SOBRE LAS EMISIONES REALIZADAS EN 2020

en millones de euros

Emisión	Importe	Vencimiento	Coste[3]	Demanda	Emisor
Deuda Senior *preferred*	1.000	5 años	0,434 % (*midswap* +0,58 %)	2.100	CaixaBank
Deuda Senior *preferred*[4]	1.000	6 años	0,835% (*midswap* +1,17 %)	3.000	CaixaBank
Additional Tier 1	750	Perpetuo	6,006 % (*midswap* +6,346 %)	4.100	CaixaBank
Deuda senior *non preferred*[5]	1.000	6 años	0,429 % (*midswap* +0,85 %)	4.000	CaixaBank

[3] Corresponde a la yield de la emisión

[4] Bono Social Covid-19

[5] Bono verde

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Gestión del capital

en millones de euros y en %	31.12.20	31.12.19	31.12.18
Common Equity Tier 1 (CET1)	13,6%	12,0%	11,5%
Tier 1	15,7%	13,5%	13,0%
Capital total	18,1%	15,7%	15,3%
MREL	26,3%	21,8%	18,9%
Activos ponderados por riesgo (APRs)	144.073	147.880	145.942
Leverage ratio	5,6%	5,9%	5,5%

La ratio **Common Equity Tier 1 (CET1)** se sitúa en el 13,6%. La evolución anual de +161 puntos básicos recoge +32 puntos básicos por el impacto extraordinario de la reducción del dividendo con cargo al 2019, como una de las medidas adoptadas por el Consejo de Administración a raíz de la Covid-19, así como +55 puntos básicos por la aplicación del ajuste transitorio de la normativa IFRS9[1]. El resto de la evolución acumulada se explica por +99 puntos básicos de variación orgánica, -15 puntos básicos por la previsión de dividendos del año y -10 puntos básicos por la evolución de los mercados y otros, que incluye el impacto de la venta parcial de Comercia, la provisión sobre la participación en Erste Group Bank y la entrada en vigor del nuevo tratamiento del software[2].

La ratio CET1 sin aplicación del periodo transitorio IFRS9 se sitúa en el 13,1%.

Tras los nuevos aspectos regulatorios y supervisores a raíz del escenario Covid-19, el Consejo de Administración acordó reducir al 11,5% el objetivo de la ratio de solvencia CET1.

La ratio **Tier 1** alcanza el 15,7%. En el mes de octubre se realizó una nueva emisión de 750 millones de instrumentos de AT1. Tras dicha emisión, el Grupo cubre totalmente el bucket de AT1, tanto en términos de requerimientos de Pilar 1 (1,5%), como la parte correspondiente de los requerimientos del P2R (0,28%).

La ratio de **Capital Total** se sitúa en el 18,1 % y el **nivel de apalancamiento (leverage ratio)** se sitúa en el 5,6%.

En relación con el requerimiento de MREL, la nueva directiva de recuperación y resolución (BRRD2) que ha entrado en vigor en diciembre, establece como fecha límite para cumplir con los requerimientos de MREL el 1 de enero de 2024, con un requerimiento intermedio que debe cumplirse el 1 de enero de 2022. Asimismo, determina que los requerimientos de MREL Total y Subordinado deben expresarse en porcentaje tanto de APRs como de la exposición de la ratio de apalancamiento ("LRE" por sus siglas en inglés). El Grupo CaixaBank debe alcanzar a partir del 1 de enero de 2024 un volumen mínimo de fondos propios y pasivos admisibles[3], MREL Total, del 22,95% de APRs. En relación con el requerimiento intermedio, el SRB ha determinado que desde el 1 de enero de 2022, CaixaBank debe alcanzar un requerimiento de MREL Total de 22,09 % de APRs. Asimismo, desde 1 de enero de 2022, CaixaBank debe cumplir con un requerimiento de MREL Total de 6,09% de LRE. En diciembre, CaixaBank cuenta con una ratio sobre APRs del 26,3% y de 9,4% sobre LRE, alcanzando ya el nivel exigido para 2024. A nivel subordinado, excluyendo la deuda Senior preferred y otros pasivos pari passu, la ratio MREL alcanza el 22,7% de los APRs y del 8,1% del LRE, confortablemente por encima de los requerimientos regulatorios del 16,26% de APR y del 6,09% de LRE. En el cuarto trimestre se ha realizado una emisión de 1.000 millones de deuda senior non preferred que hace mejorar las ratios MREL.

Por otra parte, CaixaBank está sujeto a requerimientos mínimos de capital en base individual. La ratio CET1 en este perímetro alcanza el 15,1%.

Adicionalmente, BPI también cumple con sus requerimientos mínimos de capital. Las ratios de capital de la compañía a nivel subconsolidado son: CET1 del 13,9%, Tier1 del 15,4% y Capital Total del 17,1%.

Las decisiones del Banco Central Europeo y del supervisor nacional, incluyendo las medidas adoptadas a raíz de la crisis sanitaria de la Covid-19, exigen al Grupo que mantenga, durante el 2020, unos requerimientos de capital de un 8,10 % para el CET1, un 9,88% para el Tier 1 y un 12,26% para Capital Total. A 31 de diciembre, CaixaBank dispone de un margen de 554 puntos básicos, esto es, 7.985 millones de euros, hasta el trigger MDA del Grupo.

Los niveles actuales de solvencia del Grupo constatan que los requerimientos aplicables no implican ninguna limitación automática de las referidas en la normativa de solvencia sobre las distribuciones de dividendos, de retribución variable y de intereses a los titulares de valores de capital de nivel 1 adicional.

[1] En marzo CaixaBank se acogió a las disposiciones transitorias de la normativa del IFRS9 que permite que en sus cálculos de solvencia se mitigue, en parte, la prociclicidad asociada al modelo de provisiones bajo normativa IFRS9 a lo largo del periodo transitorio establecido.

[2] La Comisión Europea ha aprobado en diciembre el RTS sobre el tratamiento del del software para el cálculo del CET1.

[3] Los pasivos elegibles incluyen la deuda Senior non-preferred, la deuda senior preferred y otros pasivos pari-passu a esta, a criterio de la Junta Única de Resolución.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Datos más relevantes del Grupo CaixaBank

en millones de euros y en %	Enero - Diciembre 2020	2019	2018	Variación 2020-19	2019-18
Resultados					
Margen de intereses	4.900	4.951	4.907	(1,0%)	0,9 %
Comisiones netas	2.576	2.598	2.583	(0,9%)	0,6 %
Margen bruto	8.409	8.605	8.767	(2,3%)	(1,8 %)
Gastos de administración y amortización recurrentes	(4.579)	(4.771)	(4.634)	(4,0%)	2,9 %
Margen de explotación	3.830	2.855	4.109	34,2%	(30,5 %)
Margen de explotación sin gastos extraordinarios	3.830	3.834	4.133	(0,1%)	(7,2 %)
Resultado atribuido al Grupo	1.381	1.705	1.985	(19,0%)	(14,1 %)
Indicadores de rentabilidad (últimos 12 meses)					
Ratio de eficiencia	54,5%	66,8 %	53,1%	(12,3)	13,7
Ratio de eficiencia sin gastos extraordinarios	54,5%	55,4 %	52,9 %	(0,9)	2,5
ROE	5,0%	6,4 %	7,8 %	(1,4)	(1,4)
ROTE	6,1%	7,7 %	9,5 %	(1,6)	(1,8)
ROA	0,3%	0,4 %	0,5 %	(0,1)	(0,1)
RORWA	0,8%	1,1%	1,3 %	(0,3)	(0,2)

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

>> OTROS INDICADORES

	Diciembre 2020	Diciembre 2019	Diciembre 2018	Variación 2020-2019	Variación 2019-2018
Balance y actividad					
Activo Total	451.520	391.414	386.546	15,4%	1,3 %
Patrimonio neto	25.278	25.151	24.364	0,5%	3,2 %
Recursos de clientes	415.408	384.286	359.549	8,1%	6,9 %
Crédito a la clientela, bruto	243.924	227.406	224.693	7,3%	1,2 %
Gestión del riesgo					
Dudosos	8.601	8.794	11.195	(193)	(2.401)
Ratio de morosidad	3,3%	3,6 %	4,7 %	(0,3)	(1,1)
Coste del riesgo (últimos 12 meses)	0,75%	0,15 %	0,04 %	0,60	0,11
Provisiones para insolvencias	5.755	4.863	6.014	892	(1.151)
Cobertura de la morosidad	67%	55 %	54 %	12	1
Adjudicados netos disponibles para la venta[1]	930	958	740	(28)	218
Cobertura de inmuebles adjudicados disponibles para la venta	42%	39 %	39 %	3	-
Liquidez					
Activos líquidos totales	114.451	89.427	79.530	25.024	9.897
Liquidity Coverage Ratio (últimos 12 meses)	248%	186 %	196 %	62	(10)
Net Stable Funding Ratio (NSFR)	145%	129 %	117 %	16	12
Loan to deposits	97%	100 %	105 %	(3)	(5)
Solvencia					
Common Equity Tier 1 (CET1)	13,6%	12,0 %	11,5 %	1,6	0,5
Tier 1	15,7%	13,5 %	13,0 %	2,2	0,5
Capital total	18,1%	15,7 %	15,3 %	2,4	0,4
MREL	26,3%	21,8 %	18,9 %	4,5	2,9
Activos ponderados por riesgo (APR)	144.059	147.880	145.942	(3.821)	1.938
Leverage Ratio	5,6%	5,9 %	5,5 %	(0,3)	0,4
Ratios bursátiles[1]					
Valor teórico contable (€/acción)	4,22	4,20	4,07	0,02	0,13
Valor teórico contable tangible (€/acción)	3,49	3,49	3,36	-	0,13
Beneficio neto atribuido por acción (€/acción) *(12 meses)*	0,21	0,26	0,32	(0,05)	(0,06)
PER (Precio / Beneficios; veces)	10,14	10,64	9,94	(0,50)	0,69
P/ VC tangible (valor cotización s/ valor contable tangible)	0,60	0,80	0,94	(0,20)	(0,14)

[1] Exposición en España.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Ratings de crédito

	Largo Plazo	Corto Plazo	Perspectiva
S&P Global Ratings [1]	BBB+	A-2	estable
FitchRatings [2]	BBB+	F2	negativa
Moody's [3]	Baa1	P-2	estable
DBRS [4]	A	R-1(low)	estable

Fecha última confirmación:

[1] A 23 de septiembre de 2020
[2] A 29 de septiembre de 2020
[3] A 22 de septiembre de 2020
[4] A 30 de marzo de 2020

Política de **dividendos**

El 15 de abril de 2020 se abonaron 0,07 euros por acción, siendo éste el total de remuneración al accionista realizada con cargo al ejercicio 2019, lo que supone un pay-out del 24,6%.

El Consejo de Administración ha acordado proponer a la próxima Junta General Ordinaria de Accionistas, la distribución de un dividendo en efectivo de 0,0268 euros brutos por acción[1], con cargo a los beneficios del ejercicio 2020[2], a abonar durante el segundo trimestre. La aprobación de este dividendo por la Junta General de Accionistas, en su caso, así como las condiciones específicas de su pago, que en cualquier caso estará sujeto a la ejecución de la fusión con Bankia, se comunicarán oportunamente al mercado. Con el pago de este dividendo, el importe de la remuneración al accionista correspondiente al ejercicio 2020 será equivalente al 15 % sobre el resultado consolidado proforma de CaixaBank y Bankia ajustado, en línea con la recomendación realizada por el Banco Central Europeo. El dividendo será abonado a todas las acciones en circulación en el momento del pago. Asimismo, se ha acordado dejar sin vigencia la política anterior de dividendos y hacer pública una nueva política en su debido momento tras la fusión prevista con Bankia, acordada por el nuevo Consejo tras la revisión y aprobación del presupuesto de 2021.

[1] Asume distribución sobre el total de acciones post fusión.

[2] Importe máximo distribuible 15% del resultado del Grupo CaixaBank más Bankia, ajustado por el pago de cupones de instrumentos AT1 de ambas entidades, las reclasificaciones de OCIs contra P&L y la amortización de intangibles con impacto neutro en solvencia.



Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Ser referentes en **gestión responsable y compromiso con la sociedad**

Una de las prioridades estratégicas de CaixaBank, es ser la referencia del sector en banca socialmente responsable, reforzando la gestión responsable del negocio (con énfasis en la transparencia con los clientes) y asegurando las mejores prácticas en control interno y gobierno corporativo.

>> PRINCIPALES MÉTRICAS DE SEGUIMIENTO

PLAN ESTRATÉGICO 2019-2021

2019

- Inclusión en DJSI por **8º año consecutivo**
- Emisión del **primer bono social** por **1.000 MM€** con el objetivo de reducir la pobreza y crear empleo
- **725 MM€ nueva concesión** MicroBank en 2019

2020

- Inclusión en DJSI por **9º año consecutivo**
- Emitidos **3.000 MM€ en bonos ODS**
- **1.625 MM€ nueva concesión** MicroBank en 2019-2020 acumulado

Objetivo 2021

- Mantener la inclusión en el DJSI
- Emisión de **1.500 MM€ de bonos ODS**
- **≈2.181 MM€ nueva concesión** MicroBank (2019-2021)



Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Gobernanza de la **Responsabilidad Corporativa**

>> EL COMPROMISO CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA SE APOYA EN UN SÓLIDO MARCO DE GOBERNANZA

MISIÓN Y VALORES >> PLAN ESTRATÉGICO 2019-2021

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Aprueba la política y estrategia de Sostenibilidad / RSC y supervisa su implantación

Estructura órganos de gobierno

Comisión de Nombramientos
Supervisa la actuación de CaixaBank en relación con los temas de responsabilidad corporativa, que incluyen también la Estrategia Medioambiental

Comité de Dirección
Aprueba las principales líneas de acción de el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa y la Reputación. Supervisa a:

Comisión de Riesgos
Propone al Consejo la política de riesgos del Grupo que incluye los temas ESG

Comité de Responsabilidad Corporativa y Reputación
Implantación de la estrategia de RSC y su impulso en la organización

Comité de Riesgo Medioambiental
Implantación de la estrategia ambiental y las oportunidades de negocio vinculadas

Marco políticas, códigos

Estas políticas se complementan y desarrollan junto con otras específicas, especialmente en el ámbito de conducta.

- **Política Corporativa de Sostenibilidad / Responsabilidad Social Corporativa** (Actualización 2020)
- **Política Corporativa de relación con el sector de la Defensa** (Actualización 2019)
- **Política de Gestión del Riesgo Medioambiental** (2019)
- **Declaración sobre Cambio Climático** (2019)
- **Política Corporativa de Derechos Humanos** (Actualización 2019)
- **Plan de Banca Socialmente Responsable** (2017)

Mayor detalle véase **Comportamiento ético y responsable**

La **Política Corporativa de Sostenibilidad / Responsabilidad Social Corporativa** de CaixaBank, aprobada por el Consejo de Administración y cuyo seguimiento corresponde a comités de primer nivel de CaixaBank con la involucración directa de la Alta Dirección, establece la base de la actuación responsable y la eficiencia económica con voluntad de compromiso con el desarrollo socio-económico de las personas y el territorio.

A través de la Política, CaixaBank asume como directrices para la gestión y el desarrollo de su actividad: la actuación íntegra, responsable y sostenible; la máxima calidad en el servicio, la eficiencia económica; la adopción de una perspectiva a largo plazo en la toma de decisiones; y la innovación permanente, que contribuya en lo posible al desarrollo sostenible de las comunidades.

Este compromiso aporta valor añadido a la Entidad y a sus grupos de interés e incluye toda la cadena de valor de la organización: los factores económicos y financieros de la actividad, la responsabilidad hacia el medio ambiente, la satisfacción de los clientes, la creación de valor por los accionistas e inversores, las necesidades y aspiraciones de los empleados, la relación con proveedores y colaboradores y sus efectos sobre las comunidades y los entornos en los que está presente.

La Política tiene vocación de Grupo constituyendo un documento referente para todas las sociedades del Grupo

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020



En este marco, el **Plan de Banca Socialmente Responsable de CaixaBank** (aprobado por el Consejo de Administración en 2017), basado en los criterios ASG (Ambiente, Sociedad y Gobernanza), cuenta con 5 ejes que funcionan como guía, y contribuyen a poner en el foco en las prioridades estratégicas en el ámbito de la gestión responsable.



PLAN DE DIFUSIÓN

PLAN DE DIÁLOGO

>> PRIORIDADES 2019-2021

INTEGRIDAD, TRANSPARENCIA Y DIVERSIDAD	>> Impulso iniciativas de **transparencia con clientes**	>> Reforzar la **actitud íntegra**	>> Mantener **respaldo a la difusión** en temas de diversidad y **consolidar programa Wengage**
GOBERNANZA	>> Consolidar la **gobernanza de la responsabilidad corporativa con visión Grupo**	>> **Medir producción** con impacto social o **ambiental positivo** e incorporar criterios ASG en el negocio y medir producción con impacto social o ambiental positivo	>> Consolidar la gestión, medición y seguimiento del **riesgo reputacional**
MEDIOAMBIENTE	>> Impulsar la **producción verde** y emitir **bonos sostenibles**	>> Avanzar en la **medición y gestión del riesgo medioambiental y climático**	>> Implantar el **plan de Gestión Ambiental y Energética** y renovar las certificaciones
INCLUSIÓN FINANCIERA	>> Impulsar la **inversión** con **impacto social**	>> Reforzar y desarrollar el **plan de Cultura Financiera**	>> Mantener posicionamiento en **proximidad y reforzar accesibilidad**
ACCIÓN SOCIAL Y VOLUNTARIADO	>> Mantener la promoción de la Obra Social Descentralizada, con **foco en la capilaridad**	>> Consolidar el **plan de Voluntariado Corporativo**	>> Estrechar la **colaboración con programas de "la Caixa"**

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Adhesiones y alianzas

Para CaixaBank es fundamental formar parte de la red de alianzas e iniciativas que se tejen a nivel global, nacional y local. CaixaBank aporta su visión, como banco comprometido con la sociedad desde su creación en 1904 y contribuye a la divulgación y concienciación sobre estos principios y valores, exigiéndose, en todo momento, incorporar en su actuación los más altos estándares de gestión que emanan de ellas.

ODS **17**

Un programa exitoso de desarrollo sostenible requiere alianzas entre los gobiernos, el sector privado y la sociedad civil. Estas alianzas inclusivas construidas sobre principios y valores, una visión compartida, y metas compartidas que colocan a la gente y al planeta en el centro, son necesarias a nivel global, regional, nacional y local.

>> TRANSVERSALES ASG

Organismo encargado de promover los principios de Naciones Unidas (2012).

Persigue la consecución de los ODS mediante el fomento de las inversiones de impacto. CaixaBank Asset Management ostenta la presidencia del *Spanish National Advisory Board* (2019).

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

Promueve el compromiso de las empresas en la mejora de la sociedad con actuaciones responsables. CaixaBank está en el patronato y en el Consejo Asesor (2011).

Principios Banca responsable. Promueve las finanzas sostenibles y la integración de aspectos ambientales y sociales en el negocio (2018).

Principios que promueven la integridad en el mercado de bonos verdes y sociales (2015).

Persiguen asegurar que se destina suficiente capital privado a inversiones sostenibles. Adscritos a la red de centros europeos para la sostenibilidad de las Naciones Unidas (2019).

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

La gestora de planes de pensiones, VidaCaixa (2009), la gestora de activos del Grupo, CaixaBank Assest Management (2016) y BPI Gestão de Activos (2019), son firmantes.

Organismo de las Naciones Unidas que promueve el turismo responsable y accesible para todos (2019).

VidaCaixa es signataria del PSI para desarrollar y ampliar las soluciones innovadoras de gestión de riesgos y seguros que contribuyan a la sostenibilidad medioambiental, social y económica (2020).

Realiza un seguimiento del cumplimiento de los ODS por parte de empresas españolas. Creado por "la Caixa" en colaboración con la Cátedra Liderazgo y Gobernanza Democrática de ESADE (2017).

Entidad que representa a las cajas de ahorro y banca minorista en Europa. Existen diferentes comités con participación de equipos de CaixaBank.

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

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

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

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020



CaixaBank

>> AMBIENTAL

Compromiso de evaluación de riesgos ASG* en la financiación de proyectos de más de 7 millones de euros (2007).

Define el papel y las responsabilidades del sector financiero para garantizar un futuro sostenible (2019).

Promueve las finanzas sostenibles y la integración de aspectos ambientales y sociales en el negocio (2018).

Iniciativa de la Financial Stability Board que promueve la divulgación de las exposiciones climáticas de las empresas (2018).

Iniciativa que impulsa el diálogo con las compañías del mundo con mayor niveles de emisiones con efecto invernadero (2018).

Iniciativa global y colaborativa de empresas comprometidas por una energía 100% renovable (2016).

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

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

>> SOCIAL

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

Institución de financiación a largo plazo de la Unión Europea cuyos accionistas son sus Estados miembros (2013).

Su misión principal es apoyar a las microempresas y a las pequeñas y medianas empresas europeas (pymes) ayudándolas a acceder a la financiación (2018).

Su misión es promover la cohesión y fortalecer la integración social en Europa financiando proyectos con un fuerte componente social. (2008).

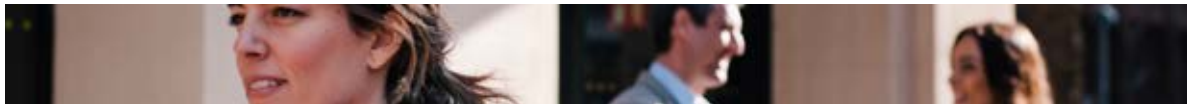
Promueve las microfinanzas como una herramienta para combatir la exclusión social y financiera en Europa a través del autoempleo y la creación de microempresas.

Adhesión al Plan Nacional de Educación Financiera promovido por el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), cuyo objetivo es mejorar el conocimiento financiero de la población (2010).

>> GOBERNANZA

Promovido por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas con el objetivo de aumentar la representación de las mujeres en los consejos de administración de las empresas y en los puestos de dirección ejecutiva (2020)

Compromiso público de alinear las políticas para hacer avanzar la igualdad entre los géneros (2013).



Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Índices y ratings de **sostenibilidad**

Amplio reconocimiento por parte de los principales índices y agencias de ratings de sostenibilidad.

	CaixaBank	Escala (Peor « » Mejor)	Destacados
Dow Jones Sustainability Indices	**85**	Puntuación en sostenibilidad: 0 — **85** — 100	> DJSI World, DJSI Europe. > Incluido ininterrumpidamente desde 2012. Última actualización noviembre 2020. > 7º banco de 25 incluidos en el DJSI World. > Analista SAM ESG / S&P Global.
MSCI 2018 Constituent MSCI ESG Leaders Indexes	**AA** (Líder)	Rating ASG: CCC B BB BBB A **AA** AAA — Rezagado / Media / Líder	> Primera inclusión en 2015. Última actualización noviembre 2020. > Analista MSCI ESG. > Líder en las categorías de Desarrollo de Capital Humano y Financiación con Impacto Ambiental.
FTSE4Good	**4.4**	Rating ASG: 0 1 2 3 4 **4.4** 5	> FTSE4Good Global; FTSE4Good Europe; FTSE4Good IBEX. > Primer inclusión en 2011. Última actualización en junio 2020. > Rating global (4.4) por encima del sector (2.9) y también para todas las dimensiones: ambiental (5 vs. 2.8 sector), social (4.3 vs. 2.3 sector) y gobernanza (4.1 vs. 3.3 sector). > Analista Evalueserve.
STOXX / SUSTAINALYTICS	**Riesgo medio** (22.6)	Rating riesgo ASG: Severo (40+) Alto (30-40) **Medio** (20-30) Bajo (10-20) Negligible (0-10)	> STOXX Global ESG. > Primera inclusión en 2013. Última actualización en mayo 2020. > Situado en la posición 41 entre 389 bancos. Exposición significativamente por debajo de la media sectorial y de los comparables en España (Banco Santander y BBVA). > Analista Sustainalytics.
CDP	**A-** (Liderazgo)	Rating cambio climático: D- D C- C B- B **A-** A — Reporting / Concienciación / Gestión / Liderazgo	> Analista Bureau Veritas. > Primera inclusión 2012. Última actualización diciembre de 2020. > Puntuación por encima de la media europea de CDP (C) y también por encima de la media del sector financiero (B). > Categoría Leadership.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

CaixaBank

CaixaBank	Peor « Escala » Mejor	Destacados
C Categoría: **Prime** Transparencia: **Muy alto** Decile rank: **#1**	Rating corporativo ASG D- D D+ C- **C** C+ B- B B+ A- A A+ Nivel de transparencia Muy bajo Bajo Medio Alto **Muy alto**	> Analista ISS ESG. > Primera inclusión 2013. Última actualización mayo 2020. > CaixaBank se sitúa dentro del 10% superior del sector (Financials/Public & Regional Banks, que incluye 277 compañías).
1/2	Puntuación ASG 10 9 8 7 6 5 4 3 **2** **1**	> Analista ISS. > Actualización mensual, última información disponible enero de 2021. > Cualificación "1" en ambiental y social y "2" en gobernanza.
54 (Robusto)	Índice sostenibilidad 0 <30 30-49 50-59 >59 100 Débil Limitado **Robusto** Avanzado	> ETHIBEL Sustainability Index Europe; Euronext Eurozone 120 y Europe 120. > Analista VigeoEiris. > Primera inclusión 2013. Última actualización diciembre de 2020. > Categoría global Robust por encima de la media del sector. Categoría Avanzado en estrategia medioambiental y algunas áreas de recursos humanos.

Otros reconocimientos

Sustainability Yearbook 2020

> Incluido en el Sustainability Yearbook 2020 por noveno año consecutivo.
> Categoría de bronce SAM por cuarto año consecutivo.

The Banker and Brand Finance: Top 500 Banking Brands 2020

> Posición 80 en el ranking global.
> Rating AA+





Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

>> DOW JONES SUSTAINABILITY INDEX

El índice Dow Jones Sustainability Index (DJSI) se impulsa como un proyecto de mejora continuada de las organizaciones. Para CaixaBank la inclusión en el DJSI es una métrica de primer nivel del Plan Estratégico.

En el ejercicio 2020 CaixaBank se sitúa entre los 10 primeros bancos del índice. Ha experimentado una mejora destacada en las dimensiones de *Governance* y Medioambiental. En los siguientes ámbitos, CaixaBank obtiene puntuaciones muy por encima de la media: gestión de riesgos, estrategia fiscal, protección de la privacidad, desarrollo del capital humano.

+18p

GRAN SUBIDA EN FINANZAS SOSTENIBLES

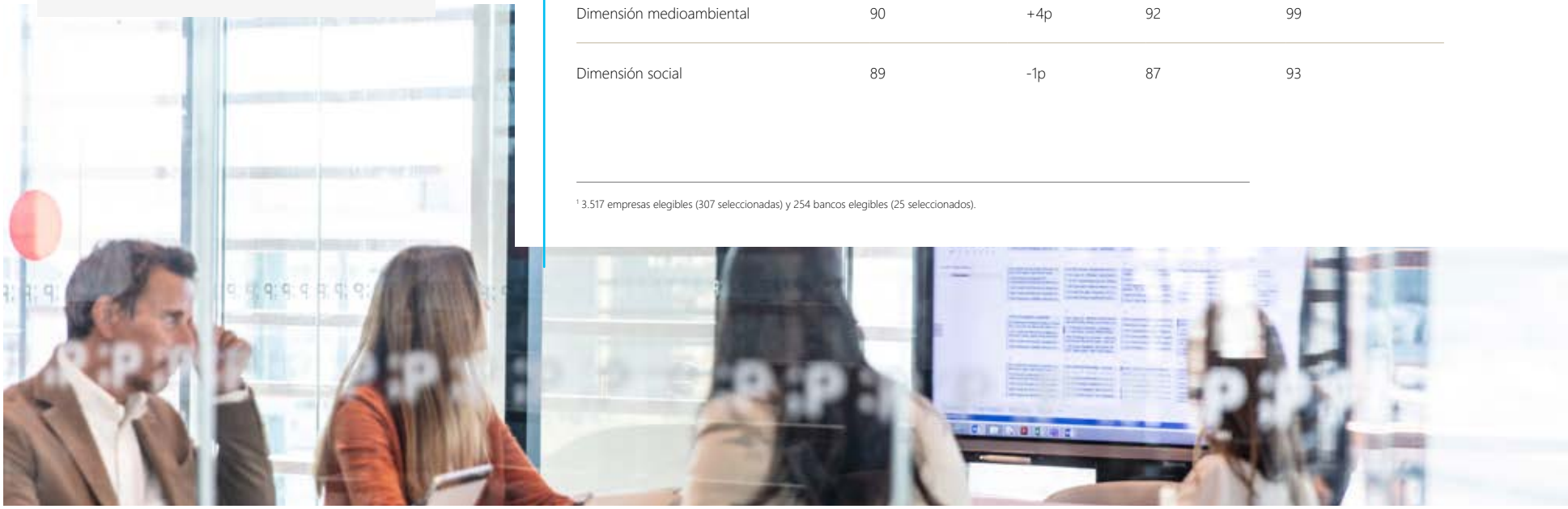
CAIXABANK INCLUIDO EN DJSI 2020[1]

7º Banco (de 25) en DJSI World

2º Banco (de 10) en DSJI Europa

	CaixaBank en 2020			
	Puntuación	Mejora vs 2019	Media Bancos DJSI World	Mejor en bancos DJSI World
Puntuación global	85	+4p	83	89
Dimensión económica	80	+4p	78	86
Dimensión medioambiental	90	+4p	92	99
Dimensión social	89	-1p	87	93

[1] 3.517 empresas elegibles (307 seleccionadas) y 254 bancos elegibles (25 seleccionados).



Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Reputación

Índice Global de Reputación (IGR)

CaixaBank ha desarrollado un sistema continuado de medición y análisis de la reputación de la Entidad, a través de aspectos cualitativos y cuantitativos, que permiten hacer un seguimiento y gestión de la reputación corporativa, reportando su estado y evolución a los Órganos de Gobierno de forma periódica.

>> LA MEDICIÓN DE LA REPUTACIÓN

1

NOS PERMITE RESPONDER A:

- ¿**Cómo** somos percibidos?
- ¿**Qué** aspectos pueden convertirse en un riesgo para CaixaBank por su percepción negativa?

2

SE BASA EN:

- **+400** Indicadores
- **Medición** de percepciones o estados de opinión
- **IGR** como métrica de síntesis
- **Auditorías Externas**



3

NOS LLEVA A:

- **Diagnosticar** problemas de reputación
- **Fijar objetivos** en este ámbito
- **Medir la evolución** de la Entidad
- Establecer **comparativas**

El IGR es una métrica del Plan Estratégico, que integra las percepciones de los diferentes stakeholders sobre la Entidad en una escala 0-1000 y es considerada como una *best practice* por su enfoque *multistakeholder*. El IGR, junto con el Estudio de Materialidad, permiten captar la sensibilidad de los diferentes grupos de interés sobre diferentes aspectos que pueden resultar críticos para CaixaBank, y que podrían implicar un estrés en su rentabilidad y sostenibilidad futuras.

De cara a mejorar la medición de la reputación se ha aumentado la frecuencia de las encuestas de reputación a clientes y accionistas, pasando de encuestas anuales a trimestrales. Ello permitirá contar con mayor información y más actualizada sobre la percepción de los stakeholders más relevantes para CaixaBank.

90% Peso
IGR CaixaBank - ESP

\+

10% Peso
IGR BPI - PT

=

Métrica IGR Grupo



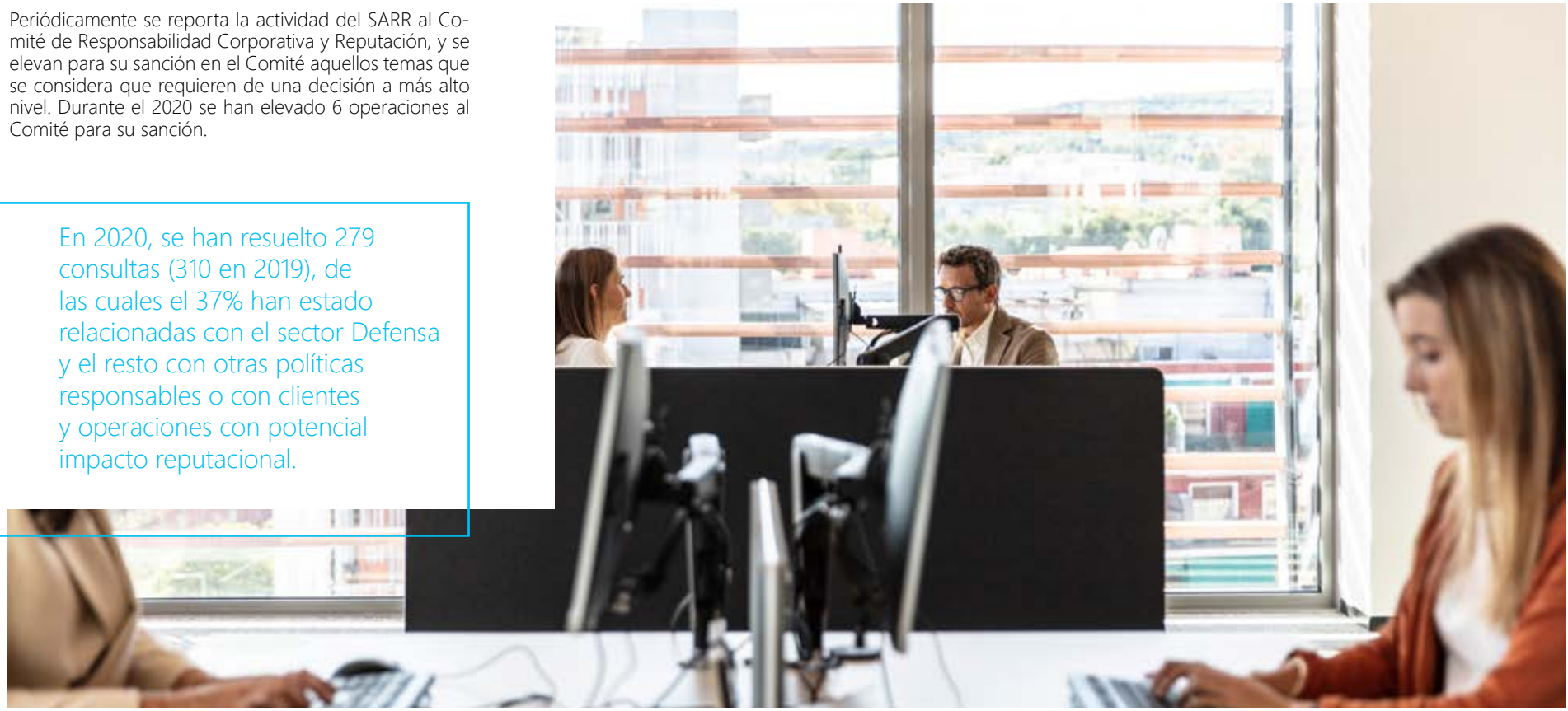
Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Servicio de Atención al Riesgo Reputacional (SARR)

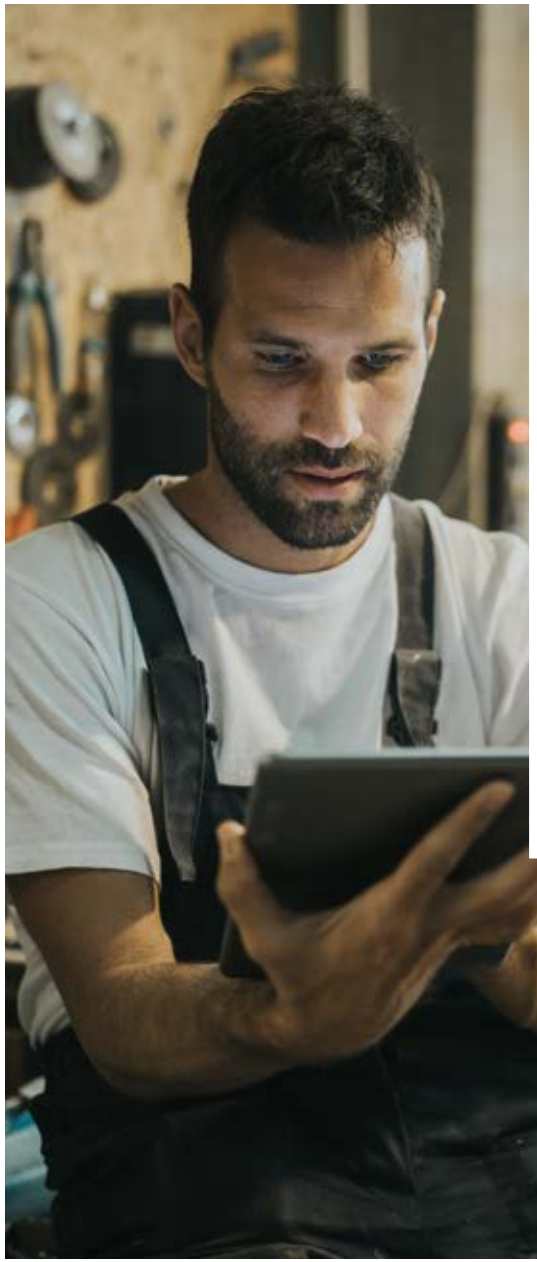
El Servicio de Atención al Riesgo Reputacional (SARR) contribuye al cumplimiento de las políticas responsables (Derechos Humanos, Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa y Defensa, entre otras) y a la gestión del riesgo reputacional, prestando apoyo a la red comercial, y a otros departamentos corporativos (Riesgos y Compliance). El SARR analiza consultas sobre potenciales operaciones que puedan vulnerar los códigos de conducta o que puedan tener un impacto en la reputación de la Entidad. Para el análisis se utilizan herramientas externas provistas por proveedores de análisis de riesgo reputacional.

Periódicamente se reporta la actividad del SARR al Comité de Responsabilidad Corporativa y Reputación, y se elevan para su sanción en el Comité aquellos temas que se considera que requieren de una decisión a más alto nivel. Durante el 2020 se han elevado 6 operaciones al Comité para su sanción.

En 2020, se han resuelto 279 consultas (310 en 2019), de las cuales el 37% han estado relacionadas con el sector Defensa y el resto con otras políticas responsables o con clientes y operaciones con potencial impacto reputacional.



Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020



Diálogo con los Grupos de Interés

El Grupo CaixaBank mantiene a disposición de sus grupos de interés diversos **canales de comunicación, participación y diálogo,** y se comprometerá a darles la máxima difusión posible.

Estos canales podrán ser, entre otros: teléfonos gratuitos y buzones electrónicos de atención al cliente, al accionista e inversor y al proveedor; oficinas de atención al cliente y al accionista; plataformas de participación online para clientes y empleados y empleadas; encuentros y jornadas; encuestas periódicas de opinión; notas de prensa y otros canales de diálogo activo con medios de comunicación.

Clientes

Se busca impulsar el diálogo activo con los clientes y poner a su disposición los canales necesarios para que puedan hacer llegar sus consultas y reclamaciones, y ofrecerles una respuesta ágil, personalizada y de calidad.

La voz del cliente se recoge principalmente a través del **Modelo VOZ360º,** del que se desprenden índices que permiten medir su experiencia y la calidad del servicio. El **Índice Global de Reputación** y el **Estudio de Materialidad** son dos herramientas de diálogo a través de las cuales se recoge, a su vez, la voz de cliente sobre temas específicos, su percepción de la reputación y su visión sobre los aspectos prioritarios para CaixaBank en cuanto a impacto y sostenibilidad futuro, respectivamente. Finalmente los **Contact Center Clientes** y el **Servicio de Atención al Cliente** son los principales canales que la Entidad pone a disposición de los clientes para atender sus consultas y reclamaciones.

Mayor detalle véase apartado **Modelo de VOZ360º**

Mayor detalle véase apartado **Materialidad**

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Contact Centers Clientes

Durante el año 2020 el Contact Center Clientes (CCC) ha consolidado su modelo de visión global 360º del cliente, potenciando la interacción con las diferentes áreas de negocio para hacerles llegar la voz del cliente y anticipar cualquier cambio, con el objetivo de mejorar la atención y experiencia que ofrecemos a nuestros clientes.

A partir del mes de marzo, el contexto sanitario requirió de la revisión de procedimientos y gestión de los servicios para adaptarnos a un incremento de más de un 30% de gestión no presencial sobre la volumetría prevista en algunos meses.

El servicio CCC gestiona consultas, peticiones, sugerencias e insatisfacciones de clientes y no clientes que llegan por canal telefónico, por canales escritos (chat, whatsapp, email y carta) y también las interacciones a través de redes sociales (Twitter y comentarios Apps). La unificación de la mayoría de los teléfonos de asistencia en un teléfono único (900 40 40 90), tiene el objetivo de facilitar a los clientes y no clientes su comunicación con el Grupo.

Desde 2019 se está trabajando en incorporar la inteligencia artificial de bots para eficientar la gestión de llamadas. Un 75% de las llamadas que se reciben a través del teléfono único se derivan correctamente al servicio correspondiente, utilizando la tecnología Cognitive.

Adicionalmente, los clientes usuarios de banca digital CaixaBank Now tienen a su disposición un asistente virtual (Neo) a través del cual se han realizado, en 2020, 5.087.191 interacciones que se resuelven en un 98,6% sin derivación a agente gracias a la estructura Cognitive.

La calidad del servicio de CCC se evalúa de forma continuada a través de auditorías, tanto de forma interna como por parte de empresas externas, para garantizar la correcta atención y resolución con el objetivo de alcanzar los estándares de calidad y excelencia que marca CaixaBank.

En los servicios de Contact Center específicos de BPI y de Consumer Finance se han gestionado en 2020 1.035.254 y 1.321.413 interacciones, respectivamente.

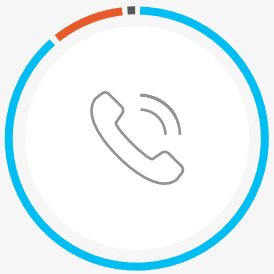
>4 MM
de interacciones en CCC durante el 2020

+ 23%
de interacciones respecto de 2019

>> DETALLE DE LOS CONTACTOS EN 2020

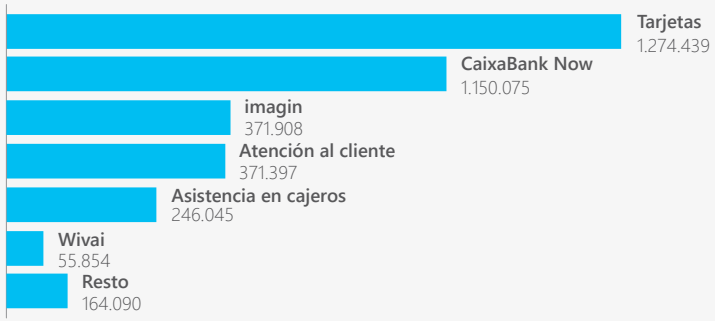
2 %, 61.328
Redes sociales

9%, 383.674
Escrito (carta, email)



89 %, 3.633.808
Teléfono

>> MOTIVO DE LA INTERACCIÓN CANAL TELÉFONICO



Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Servicio de Atención al Cliente (SAC)

El SAC se encarga de atender y resolver quejas y reclamaciones de clientes. Es un servicio separado de los servicios comerciales y actúa con independencia de criterio y bajo conocimiento y aplicación de la normativa de protección de clientes, reguladores y las mejores prácticas bancarias.

Reclamaciones recibidas[1]	2020	2019
Servicio de Atención al Cliente	119.361	75.766
Presentadas ante los servicios de reclamaciones de los supervisores	1.598	1.322
Banco de España	1.350	1.116
Comisión Nacional del Mercado de Valores	82	85
Dirección General de Seguros y Planes de Pensiones	166	121

En el año 2020 se ha registrado un incremento del 57,6% de las reclamaciones recibidas en el SAC. En gran medida, este incremento tiene su origen en factores coyunturales como nuevos pronunciamientos judiciales del Tribunal Supremo (Sentencias sobre usura o gastos hipotecarios) la prescripción de las acciones civiles por aplicación de la reforma del Código Civil de 2015 o, en menor medida, el Covid-19 (moratorias legales y sectoriales, financiaciones con garantía pública) que han provocado un aumento de reclamaciones, sobretodo relacionadas con hipotecas.

En 2020, BPI ha implementado una nueva Política deTratamiento de Quejas y Reclamaciones (excluye de estecanal las insatisfacciones), el total de reclamaciones ha ascendido a 5.181 (3.967 en 2019), con un 22% de reclamaciones concluidas a favor del cliente (14% en 2019).

1 Mayor información en la Nota 42.2. "Servicios de atención al cliente" de las cuentas anuales consolidadas adjuntas. Las reclamaciones aquí detalladas no recogen las recibidas por Credifimo (266 recibidas en 2020 y 1 alta en Banco de España) con un 10% de resolución favorable al cliente.

>> DETALLE Y GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES RECIBIDAS POR EL SAC

2020



- 38 % Operaciones de activo
- 20 % Tarjetas y TPV
- 16% Operaciones de pasivo
- 9 % Otros servicios
- 8 % Seguros y fondos de pensiones
- 6 % Servicios de cobro y pago
- 3 % Canal
- 1 % Servicios de inversión



- 25 % Menos de 10 días
- 58 % 10-30 días
- 17 % Más de 30 días



- 49 % Favorables al reclamante
- 33 % Favorables a la Entidad
- 18 % Otros (inadmitida/sin pronunciamiento)

2019



- 32 % Operaciones de activo
- 21 % Tarjetas y TPV
- 15% Operaciones de pasivo
- 12 % Otros servicios
- 9 % Seguros y fondos de pensiones
- 7 % Servicios de cobro y pago
- 3 % Canal
- 1 % Servicios de inversión



- 32 % Menos de 10 días
- 57 % 10-30 días
- 11 % Más de 30 días



- 48 % Favorables al reclamante
- 36 % Favorables a la entidad
- 16 % Otros (inadmitida/sin pronunciamiento)

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Accionistas e inversores

En CaixaBank se trabaja para corresponder a la confianza que accionistas e inversores han depositado y, en la medida de lo posible, atender sus necesidades y expectativas. Para ello, se busca ofrecer herramientas y canales para facilitar su implicación y comunicación en el Grupo, así como el ejercicio de sus derechos como propietarios.

Es clave ofrecer información clara, completa y veraz a los mercados y accionistas, que incluya aspectos financieros y no financieros del negocio, y favorecer la **participación informada en las Juntas Generales de Accionistas.**

A través del Servicio de **Atención al Accionista y el Servicio de Atención a Inversores Institucionales y Analistas,** de acuerdo con la Política de Información, Comunicación y Contactos con Accionistas, Inversores Institucionales y Asesores de Voto, se ofrece atención personalizada.

CaixaBank, **mejor atención al accionista por cotizada** 2019 en los V Premios Rankia

CaixaBank desarrolla diferentes iniciativas de **formación e información a los accionistas** y se recoge su voz, también, a través de **encuestas anuales de opinión** (Índice Global de Reputación y Estudio de Materialidad, entre otros). La información a accionistas se estructura a través de la Newsletter mensual e emails de eventos corporativos (con alcance de más de 200.000 accionistas), alertas SMS u otros materiales de suscripción disponibles en la web corporativa.

Accionistas

Juntas Generales de Accionistas de 2020 (JGA2020)

Como consecuencia de la evolución de la situación de riesgo para la salud derivada de la propagación del Covid-19, y de las limitaciones a la movilidad y a la imposibilidad de celebrar reuniones con asistencia de múltiples personas, la JGA2020 se celebró de forma exclusivamente telemática a través de una plataforma habilitada en la web corporativa de CaixaBank.

66,3%
Cuórum sobre el capital social con un
95,9%
de aprobación promedio en la Junta General de Accionistas del 22 de mayo de 2020

70,3%
Cuórum sobre el capital social con un
99,6%
de aprobación promedio en la Junta General Extraordinaria de Accionistas del 3 de diciembre de 2020

Comité Consultivo de accionistas

Órgano consultivo no vinculante creado para conocer de primera mano la valoración que hacen sus miembros sobre las iniciativas dirigidas a la base accionarial y contribuir a la mejora continuada de la comunicación y la transparencia.

12 Miembros
3 Reuniones

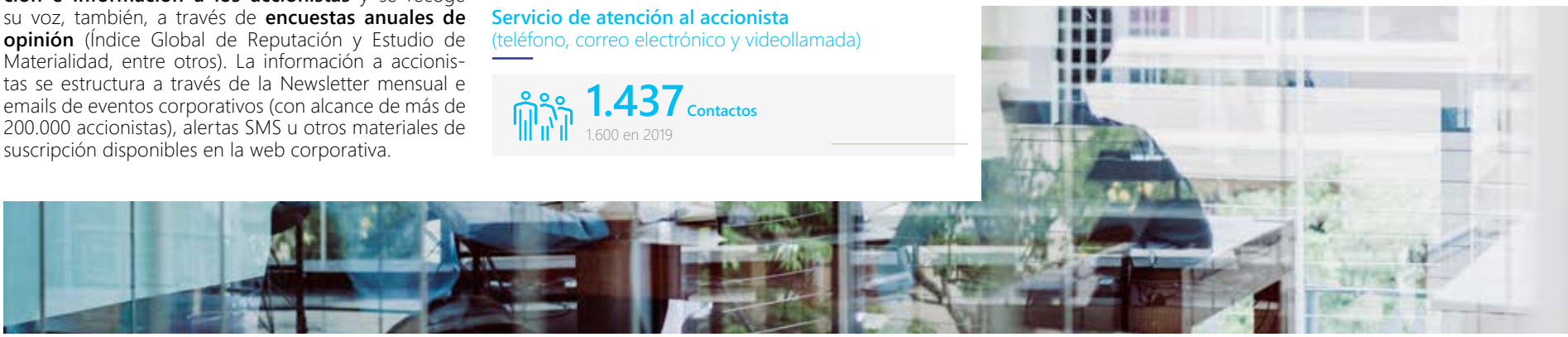
Encuentros corporativos

En 2020 se han realizado estos encuentros de manera digital y se han potenciado durante el confinamiento con el objetivo de estar todavía más cerca del accionista minorista. En estas sesiones directivos de CaixaBank explican de primera mano los resultados a los accionistas.

3 Encuentros
2.315 Asistentes

Servicio de atención al accionista
(teléfono, correo electrónico y videollamada)

1.437 Contactos
1.600 en 2019



Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Programa Aula

Es el programa de formación sobre economía y finanzas dirigido a la base accionarial.

12 Cursos para accionistas

6.084 Asistentes

+18.000 Accionistas han participado en el programa desde su lanzamiento en 2010

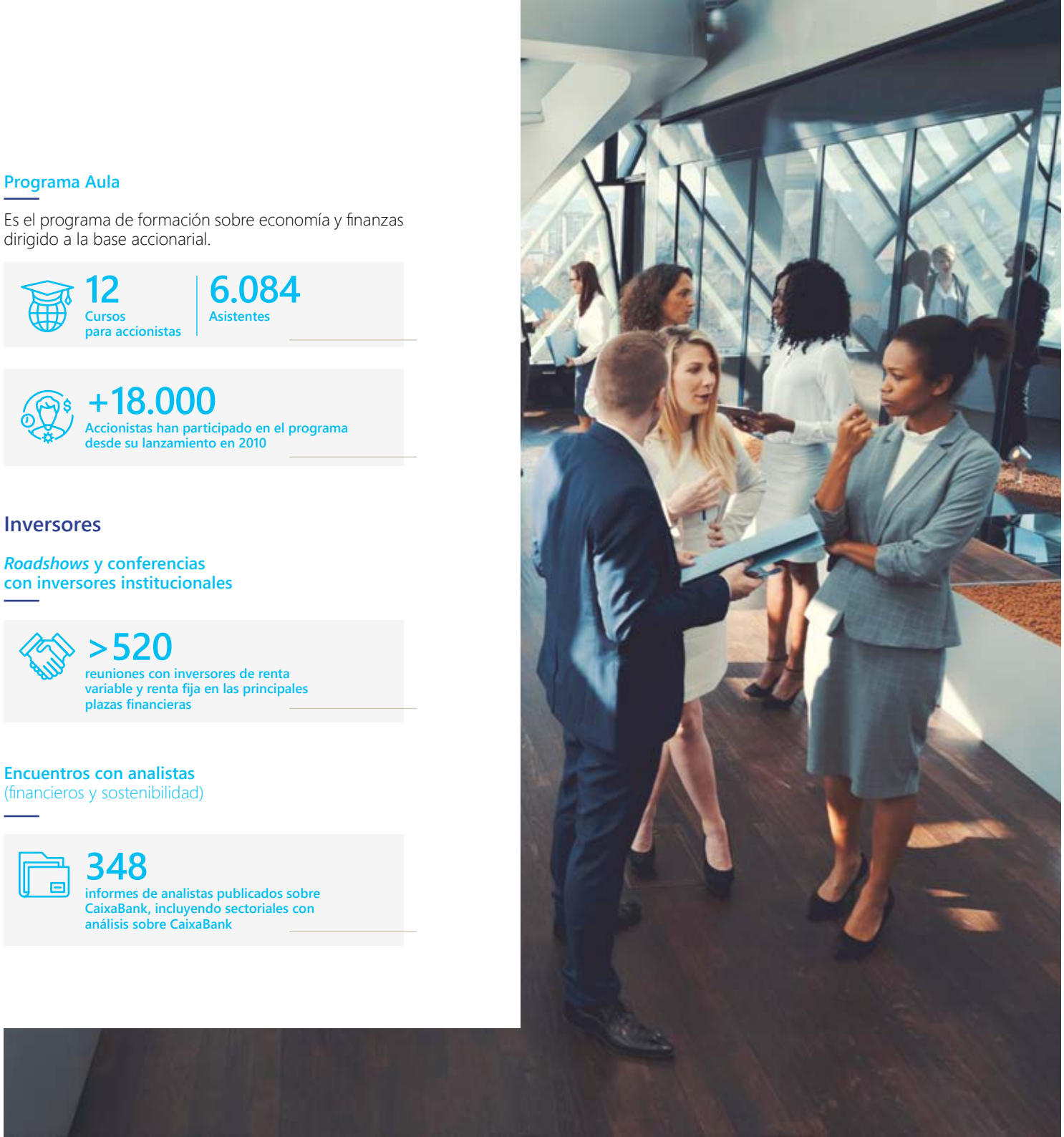
Inversores

Roadshows y conferencias con inversores institucionales

>520 reuniones con inversores de renta variable y renta fija en las principales plazas financieras

Encuentros con analistas (financieros y sostenibilidad)

348 informes de analistas publicados sobre CaixaBank, incluyendo sectoriales con análisis sobre CaixaBank



Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Proveedores - Compras Corporativas

CaixaBank cuenta con una función de compras corporativas organizada y especializada por categorías (Facilities&Logistics, Obras, IT, Servicios Profesionales y Marketing) con visión y gestión transversal de todas las compras del Grupo[1]. Su objetivo, alineado con la estrategia de negocio, es obtener de forma responsable y sostenible los bienes y servicios necesarios en el plazo, cantidad y calidad requeridos, al menor coste total y con el mínimo riesgo para nuestro negocio, bajo unos criterios de actuación homogéneos para todo el Grupo.

CaixaBank busca establecer relaciones de calidad con proveedores que compartan los mismos principios éticos y de compromiso social habiendo establecido criterios y elementos de control para asegurar el cumplimiento de los mismos tales como la realización de auditorías. La mejora continua de las relaciones con los proveedores es clave para la creación de valor en CaixaBank.

Durante 2020 BPI se ha adherido a los Principios de Compras de CaixaBank y al Código de Conducta de Proveedores.

>> PRINCIPIOS DE COMPRAS

Establecen un marco de colaboración equilibrado entre CaixaBank y sus proveedores que promueve unas relaciones comerciales estables, en coherencia con nuestros valores.

01. Eficiencia

Optimizar los impactos derivados de las compras haciendo hincapié en la calidad, el servicio, los costes, la seguridad del suministro, la sostenibilidad y la innovación.

02. Sostenibilidad

Difundir los factores éticos, sociales y medioambientales en la red de proveedores y colaboradores de CaixaBank, y promover la contratación de proveedores que apliquen las mejores prácticas en materia ética, social y medioambiental, así como de buen gobierno corporativo.

03. Integridad y transparencia

Garantizar la igualdad de oportunidades, aplicando criterios de selección objetivos, transparentes, imparciales y no discriminatorios. **Evidenciar un rechazo absoluto con cualquier forma, directa o indirecta, de corrupción.**

04. Cumplimiento

Formalizar por medio de un contrato que busque el justo equilibrio entre los derechos de CaixaBank y del proveedor, las condiciones de la compra para asegurar su cumplimiento en tiempo y forma por las dos partes.

05. Proximidad y seguimiento

Implementar mecanismos de evaluación continua del desempeño de los proveedores y fomentar el diálogo, por medio de un canal de comunicación institucional.



[1] Aplicable a las empresas del Grupo con las que comparte modelo de gestión de compras.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Código de Conducta de Proveedores y Política de compras

El **Código de Conducta de Proveedores,** pretende difundir y promover los valores y los principios éticos que regirán la actividad de los proveedores de bienes y servicios, contratistas y terceros colaboradores de CaixaBank.

En este Código se definen las pautas de conducta que seguirán las compañías que trabajen como proveedores en relación con el cumplimiento de la legislación vigente, el comportamiento ético y las medidas contra el soborno y la corrupción, la seguridad y el medio ambiente y la confidencialidad.

La **política de compras** establece los criterios a seguir en la realización de los procesos de selección y negociación con proveedores.

[1] https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/responsabilidad_corporativa/Principios_de_Compras_ESP.pdf

[2] https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/responsabilidad_corporativa/Codigo_de_Conducta_Proveedor_ESP.pdf

>> PROCESO DE COMPRAS



En 2020 se ha implantado una nueva herramienta de gestión integral del ciclo proveedor, negociación y gestión contractual.

>> INDICADORES DE COMPRAS CORPORATIVAS[1]

	2020	2019
Número de proveedores de gestión	2.393	3.006
Volumen facturado (MM€)	2.120	2.183
Proveedores homologados nuevo procedimiento	688	584
Plazo medio de pago a proveedores (días)	21,0	22,5
Volumen negociado a través de negociación electrónica (MM€)	642	574
Procesos negociados a través de negociación electrónica	540	n.d.
% volumen de gestión correspondiente a proveedores locales - España	97%	95%

[1] Todos los indicadores hacen referencia a la gestión de Compras Corporativas. No se incorporan BPI, BuildingCenter y Grupo VidaCaixa. Se incluyen proveedores cuya facturación en 2020 sea superior a 30.000€. Se han excluido los organismos oficiales y las comunidades de propietarios.

>> % DE PROCESOS NEGOCIADOS POR CATEGORÍA DE COMPRAS



41% IT
24% Obras
16% Servicios Profesionales
12% Facilities & logistics
7% Marketing

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

5,4 MM€

DE VOLUMEN ADJUDICADO A CEE (CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO)
4,6 MM€ EN 2019

En 2019 se inició el Plan de Auditorías a Proveedores, el cual, mediante un proceso de validación in-situ busca recopilar evidencias para que en CaixaBank dispongamos de la información necesaria para poder realizar el mapa de riesgo de nuestros principales proveedores. Simultáneamente a la reducción del riesgo, con la evaluación in-situ, buscamos la mejora continua en la gestión de nuestros proveedores y proporcionarles un valor añadido colaborando en su desarrollo.

En 2020 se han realizado 16 auditorías incluyendo todas las categorías de compras (Facilities&Logistics, Obras, IT, Servicios Profesionales y Marketing). Se han definido medidas correctoras.

Adicionalmente, la gestión de procesos de compras a través de negociación electrónica muestra el esfuerzo de CaixaBank por garantizar la trazabilidad y la integridad en el proceso de contratación. La negociación electrónica comienza con la homologación de todos los proveedores que participan en el proceso y garantiza que durante el mismo la información será homogénea a todos los participantes y la selección se basará en criterios objetivos.

Desde 2020 se tienen en consideración nuevas certificaciones de proveedores en el proceso de registro-homologación en materia de responsabilidad social corporativa: certificación OHSAS18001/ISO45000 y certificación y/o auditoría social SA8000 /BSCI /Responsible Business Alliance.

Adicionalmente los contratos con proveedores incluyen una cláusula específica de Derechos Humanos.

1.226
proveedores con certificación ISO14001
(858 en 2019)



Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Inclusión **financiera**

La inclusión financiera es un factor clave para reducir la pobreza y promover la prosperidad compartida. Favorecer la inclusión financiera está en el ADN de CaixaBank y es una de las prioridades estratégicas. Desde CaixaBank se entiende la inclusión desde la siguiente perspectiva:

- Canalizar fondos hacia acciones concretas, contribuyendo de manera directa a los ODS.
- Productos y servicios para colectivos vulnerables. Política activa de ayudas a problemas de primera vivienda.
- Acceso a los servicios financieros a través de microfinanzas y del banco social MicroBank.
- Presencia en la mayor parte de los municipios del país a través de una amplia red de oficinas.
- Adopción de medidas de accesibilidad física y tecnológica para colectivos con dificultades físicas o cognitivas.
- Contribución a la mejora de la cultura financera.

Desde el inicio del Plan Estratégico 2019-21 CaixaBank ha emitido, dentro de su **Marco de emisión de bonos ligados a los ODS** [1] (agosto de 2019), dos bonos sociales, cuyos fondos se destinan exclusivamente a operaciones nuevas de financiación o refinanciación que contribuyan a la lucha contra la pobreza, el trabajo digno y la creación de empleo. El contexto de emergencia sanitaria derivado de la Covid-19 se ha acentuado la necesidad de trabajar en esta línea, dando soporte a los colectivos vulnerables y focalizando los esfuerzos en las regiones más afectadas, contribuyendo a construir una sociedad más igualitaria.



[1] A través del siguiente enlace, se puede acceder a la información detallada del Marco de emisión, el Informe de seguimiento del Bono Social y las presentaciones de cada una de las emisiones https://www.caixabank.com/es/accionistas-inversores/inversores-renta-fija.html

BONO **SOCIAL**

Septiembre 2019

1.000 MM€

>> **Se financian préstamos para luchar contra la pobreza**, por el trabajo digno y la creación de empleo en las zonas más desfavorecidas de España. Los fondos se destinaran a activos concedidos en los tres últimos años previos a la emisión, y un 25% a financiación nueva (concedida en el año de la emisión o con posterioridad).

Financiar préstamos concedidos por MicroBank a individuos o familias que viven en España cuya suma de ingresos disponibles sea igual o inferior a 17.200 euros, con el objetivo de financiar necesidades diarias como gastos en salud, educación o reparaciones en los hogares y vehículos, y sin garantías ni colaterales.

Financiar créditos otorgados a autónomos, micro y pequeñas empresas que operen en las provincias españolas que se encuentran en las regiones con menor PIB per cápita y/o con mayor tasa de desempleo.

Mención de bono social del año (bancos) por *Enviromental Finance*

En octubre de 2020 se publicó el **PRIMER INFORME DE SEGUIMIENTO**[1, 2]:

160.945 créditos concedidos

147.868 a familias

13.077 a autónomos y pequeñas empresas

87% de los beneficiarios afirman que la financiación ha tenido un impacto positivo en su bienestar y les ha ayudado a conseguir sus objetivos

1.480 MM€ de contribución al PIB español

8.207 lugares de trabajo creados

[2] Impactos calculado a través de encuestas utilizando el modelo input-output, con la colaboración de un consultor externo independiente.

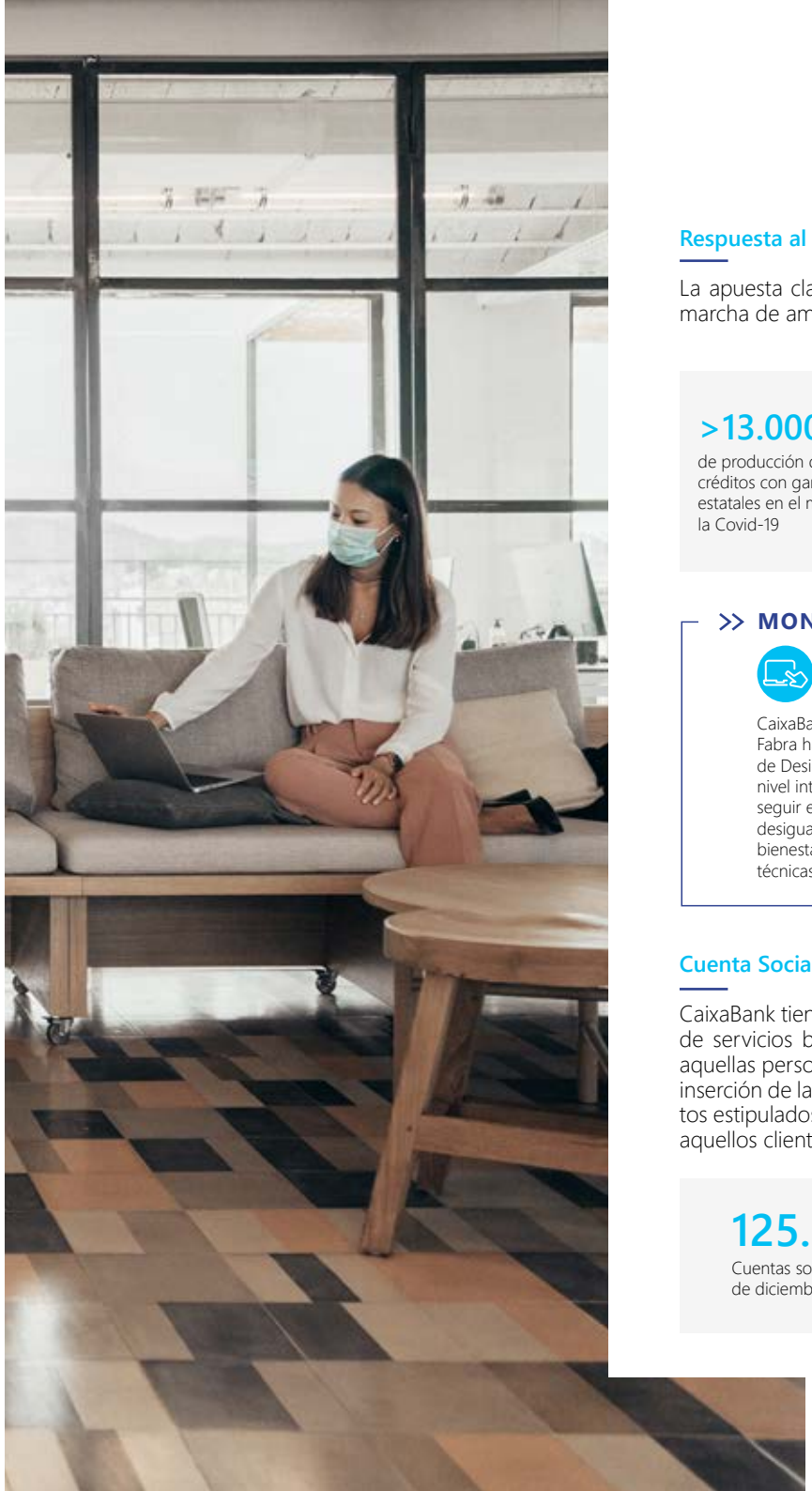
BONO **SOCIAL COVID-19**

Julio 2020

1.000 MM€

El 100% de los fondos se asignarán a la financiación otorgada en 2020, originada en el Real Decreto-ley 8/2020, de 8 de abril, de medidas anti-Covid, con la finalidad de mitigar los impactos económicos y sociales derivados de la pandemia. Se financiaran préstamos a emprendedores, microempresas y pymes en las regiones más desfavorecidas de España.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020



CaixaBank

Respuesta al contexto Covid-19

La apuesta clara por la inclusión financiera, se ha traducido en 2020, en la puesta en marcha de amplias y decididas medidas para hacer frente a la crisis Covid-19.

>13.000 MM€
de producción de créditos con garantías estatales en el marco de la Covid-19

388.641
moratorias concedidas en España por 11.097 MM€

108.612
moratorias concedidas en Portugal por 6.127 MM€

>4.700
arrendatarios beneficiados por la condonación de alquileres de inmuebles propios

Véase mayor detalle sobre estas medidas

>> MONITOR DE DESIGUALDAD

CaixaBank Research y la Universitat Pompeu Fabra han impulsado en 2020 el Monitor de Desigualdad, un proyecto pionero a nivel internacional que tiene como objetivo seguir en tiempo real la evolución de la desigualdad y el papel del estado del bienestar en España, mediante el uso de técnicas de big data.

El Monitor de Desigualdad pretende dar a conocer el impacto que está teniendo la crisis de la Covid-19 en los hogares españoles y, especialmente, en los colectivos más vulnerables de la sociedad, así como contribuir al debate sobre la efectividad de los mecanismos de protección del sector público.





Cuenta Social

CaixaBank tiene en un catálogo de productos la Cuenta Social, se trata de un paquete de servicios bancarios esenciales gratuitos para colectivos vulnerables. Se ofrece a aquellas personas que perciben el Ingreso Mínimo Vital (IMV) o las rentas mínimas de inserción de las Comunidades Autónomas y otras personas que cumplan unos requisitos estipulados. En 2020 se ha realizado una alta automática de Cuenta Social a todos aquellos clientes perceptores de del IMV (25.912 altas automáticas).

125.878
Cuentas sociales a 31 de diciembre de 2020

+50%
Respecto de 2019

62.377
Cuentas sociales abiertas en 2020
17.622 en 2019

[1] http://www.inequality-tracker.caixabankresearch.com/

1
10

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

1
10

Política activa de ayudas a problemas de primera vivienda

CaixaBank mantiene una **política activa de ayudas a problemas de primera vivienda** que se estructura en dos ejes:

i. Por un lado la atención temprana y especializada a los clientes con dificultades,

ii. Y por el otro, el impulso de programas de vivienda social.

La Entidad está adherida al Código de Buenas Prácticas del Gobierno español para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual dirigido a familias en riesgo de exclusión.

CaixaBank cuenta con un equipo especializado en ofrecer soluciones a los clientes con dificultades para pagar las cuotas de la hipoteca de su vivienda habitual, y desde 2013 tiene habilitado un Servicio de Atención al Cliente Hipotecario (SACH), servicio telefónico gratuito para clientes cuya vivienda está afectada por una demanda de ejecución hipotecaria.

El Grupo CaixaBank dispone de un programa de vivienda social con impacto en todo el territorio español, destinado principalmente a antiguos deudores e inquilinos del Grupo que se encuentran en situación de vulnerabilidad y riesgo de exclusión residencial.

Los destinatarios del alquiler social son personas que no han podido hacer frente a sus deudas y han sufrido una ejecución hipotecaria o una dación en pago o aquellos que en algún momento han tenido un alquiler con el Grupo CaixaBank y se encuentran con dificultades para hacer frente a las rentas. Para todas estas personas se adaptan las rentas de alquiler a su capacidad de pago, teniendo especial consideración con: familias con algún miembro con discapacidad, familias monoparentales con hijos a cargo, familias con menores de edad, unidades familiares con algún miembro en situación dependencia o enfermedad que le incapacite oficialmente de forma temporal o permanente para realizar una actividad laboral y unidades familiar en la que exista una víctima de violencia de género o personas de edad avanzada.



Además este año el Grupo CaixaBank ha tenido una especial consideración con los inquilinos que como consecuencia de la Covid-19 han perdido el empleo, han estado o están en ERTE y trabajadores autónomos o profesionales que han cerrado el negocio o han visto reducida su facturación en un 40%. A todas las personas afectadas por la pandemia que lo solicitaron, se les condonó el 100% del alquiler de los inmuebles durante los meses de abril-mayo-junio y 50% en julio.

Asimismo, se procedió a prorrogar automáticamente todos los contratos de arrendamiento con vencimiento hasta el 1 de octubre de 2020 por un período de 1 año, sin perjuicio de lo que estableciera la ley en cada momento.

4.786
Contratos beneficiarios de las medidas de soporte relacionadas con la crisis Covid-19

En el marco del programa de vivienda social, CaixaBank mantiene su compromiso con el Fondo Social de Viviendas del Gobierno y ha firmado acuerdos de colaboración con distintas administraciones públicas en materia de vivienda, poniendo a su disposición un total de 2.629 viviendas.

En 2020, lanzamiento de un **nuevo modelo de gestión mediante la colaboración de un Orientador Social** con las familias, que actuará de interlocutor con los arrendatarios, ayudará en la reinserción laboral (derivación al programa Incorpora de "la Caixa") y acompañamiento social de la unidad familiar.

14.455
Viviendas **programa de alquiler social** (incluye 1.325 contratos del programa centralizado de la Obra Social "la Caixa")

273 €
importe alquiler medio

7.568
viviendas **sin subvención**

4.335
Alquiler **inferior a 285 €**

2.534
Alquiler entre **285 y 428 €**

699
Alquiler **superior a 428 €**

236 €
importe alquiler medio

5.562
viviendas **con subvención**

4.087
Con subvención **50% inferior** a la renta

1.475
Con subvención **50% superior** a la renta

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

MicroBank

MicroBank, el banco social del Grupo, es referente en inclusión financiera a través de microcréditos. MicroBank compagina la aportación de valor en términos sociales, satisfaciendo necesidades no suficientemente cubiertas por el sistema crediticio tradicional, con la generación de los recursos necesarios para que el proyecto pueda seguir creciendo al ritmo que requiere la demanda existente, siguiendo los parámetros de rigor y sostenibilidad de una entidad bancaria. De esta manera, se materializa un modelo de banca social que facilita el acceso al crédito a través de servicios financieros de calidad, con los siguientes objetivos:

La creación de empleo, mediante la puesta en marcha o ampliación de negocios a través de la concesión de microcréditos a emprendedores y a empresas sociales.

La inclusión financiera, favoreciendo el acceso igualitario al crédito, especialmente de aquellas personas que carecen de garantías, así como el accesio a los servicios bancarios de nuevos clientes a través de la red comercial de CaixaBank

El fomento de la actvidad productiva, concediendo apoyo financiero a profesionales autónomos y microempresas como instrumento dinamizador de la economía, que fomenta el inicio y la consolidación de negocios.

La generación de impacto social y medioambiental, dando apoyo financiero a proyectos que generen un impacto social positivo y medible.

El desarrollo personal y familiar, dando respuesta a las necesidades financieras de las personas con ingresos moderados a trvés de los microcréditos y facilitando la superación de dificultades temporales.

La contribución directa, indirecta e inducida a la economía española en cuanto al **impacto en el PIB** y en la **generación de empleo**

MICROBANK **EN 2020**

900 MM€
concedidos en 2020
725MM€ en 2019

105.378
microcréditos concedidos y otros préstamos con impacto social
99.328 en 2019

8.737
puestos de trabajo creados con el apoyo de los microcréditos
20.174 en 2019

5.416
nuevos negocios iniciados con el apoyo de los microcréditos
9.002 en 2019

1.832 MM€
saldo vivo en cartera a 31 diciembre de 2020
+15,7% respecto de 2019

0,33%
ROA
2,3% en 2019

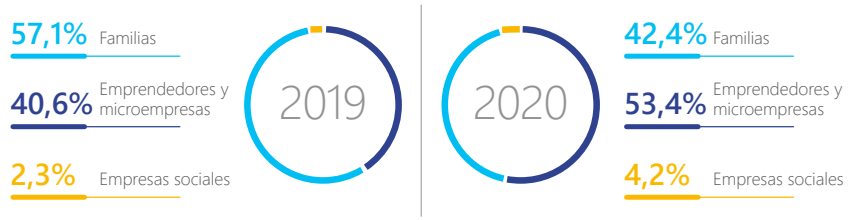
6,04%
acumulado de fallidos sobre capital concedido vencido
5,4% a 31 dic en 2019

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

¿Qué es un microcrédito?

Los microcréditos son préstamos de hasta 25.000 euros, sin garantía real, dirigidos a personas que, por sus condiciones económicas y sociales, pueden tener dificultades de acceso a la financiación bancaria tradicional. Su finalidad es fomentar la actividad productiva, la creación de empleo y el desarrollo personal y familiar.

Distribución de los clientes de MicroBank



Apoyo institucional

El apoyo de algunas de las principales instituciones europeas vinculadas al desarrollo del emprendimiento y la microempresa es clave para la consecución de los objetivos de MicroBank.

FONDO EUROPEO DE INVERSIONES (FEI)

2008 inicio de la colaboración

BANCO DE DESARROLLO DEL CONSEJO DE EUROPA (CEB)

2008 inicio de la colaboración

BANCO EUROPEO DE INVERSORES (BEI)

MicroBank se convirtió en 2013 en el primer banco europeo en recibir financiación para conceder microcréditos



Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Microcrédito negocios

Drigido a: emprendedores y microempresas con menos de 10 empleados y con una facturación no superior a dos millones de euros al año que necesiten financiación para iniciar, consolidar o ampliar el negocio, o para atender necesidades de capital circulante.

Características principales:

> Préstamo con garantía personal a tipo fijo.

> El Microcrédito Negocios se concede en base a la confianza en el solicitante y en su proyecto empresarial, y sin garantía real.

> El periodo máximo de devolución es de 6 años, con una carencia opcional de 6 meses.

2019

16.812
operaciones

204 MM€
importe de las operaciones

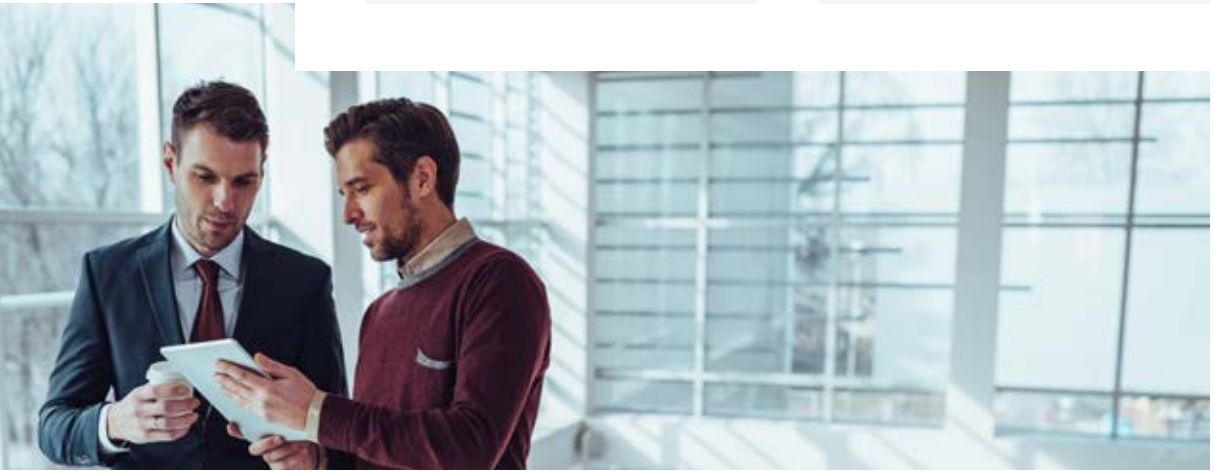
12.110 €
importe medio

2020

32.331
operaciones (incluyen líneas específicas Covid-19)

374 MM€
importe de las operaciones

11.571 €
importe medio





#PRÉSTAMO NEGOCIOS FEI-COVID19

Se ha puesto a disposición de emprendedores y microempresas una **nueva línea específica para atender las necesidades de circulante** derivadas de la crisis: Préstamo Negocios FEI-Covid19. Esta línea se ha llevado a cabo gracias al subprograma de la Comisión Europea COSME COVID19, y ofrece:

Una línea de préstamos de

» 310 MM€

para aquellos negocios que tengan problemas de liquidez y que no puedan acceder a una línea ICO o necesiten complementarla.

El importe máximo del préstamo puede llegar a los 50.000 € y permite solicitar una carencia de capital de hasta 12 meses.

3.424
préstamos otorgados con un volumen de
54 MM€

MicroBank y el FEI han acordado prorrogar la vigencia de este producto hasta el 30 de junio de 2021.

Una pieza esencial son las 302 entidades activas, con las que se ha firmado un acuerdo de colaboración para promover el autoempleo. Las entidades colaboradoras permiten hacer una mejor evaluación de las operaciones, por su conocimiento de los clientes, brindan soporte técnico a los emprendedores y contribuyen a ampliar la red de distribución de los productos y servicios de MicroBank.

136 ayuntamientos

80 organizaciones no lucrativas

44 otras AAPP

7 universidades y escuelas de negocios

35 cámaras de comercio

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Microcrédito familias

Drigido a: personas con ingresos limitados, hasta 19.300 euros/año[1], que quieran financiar proyectos vinculados al desarrollo personal y familiar, así como necesidades derivadas de situaciones imprevistas.

El criterio de ingresos se revisa periódicamente con el fin de mantener siempre el foco en aquellos colectivos que siguen teniendo mayores dificultades de acceso al crédito, asumiendo en muchas ocasiones el impacto que decisiones de este tipo pueden tener en el crecimiento, el perfil de riesgo de la cartera y la generación de resultados.

Características principales:

- Préstamo personal a tipo fijo.
- El Microcrédito Familiar se concede sin garantía real.
- El periodo máximo de devolución es de 6 años, con una carencia de hasta 12 meses.

2019

79.789
operaciones

422 MM€
importe de las operaciones

5.172 €
importe medio

2020

67.764
operaciones

373 MM€
importe de las operaciones

5.497 €
importe medio

#MICROCRÉDITO FAMILIAR

Se ha ampliado el acceso a los microcréditos familiares a titulares con ingresos conjuntos inferiores a

» 19.300 € (anteriormente 17.200 €)

Esta cifra corresponde al resultado de aplicar 3 veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM).

#ICO ALQUILERES

Nueva línea de financiación para clientes y no clientes en situación de vulnerabilidad que no pudieran hacer frente al pago del alquiler de su vivienda habitual.

» 2.110 hogares
se han beneficiado de la medida

+7,6 MM€
de importe total concedido

PROYECTO CONFIANZA

PROYECTO CONFIANZA

MicroBank firmó en 2016 un convenio de colaboración con la Asociación Proyecto Confianza con el fin de contribuir a la inclusión social y financiera de personas en situación de extrema vulnerabilidad.

En este ejercicio 2020 se han concedido 133 préstamos por un importe conjunto de unos 354.000 euros dirigidos a personas en situación de extrema vulnerabilidad, que previamente han recibido apoyo a través de dinámicas de grupo destinadas a comentar la autoestima y dignidad de sus miembros.

MicroBank realiza cada año un estudio con el fin de medir el impacto de su financiación en la mejora del bienestar de las familias, el desarrollo económico y la contribución a toda la sociedad en general.[2]

[1] Para determinar el nivel de renta se ha tenido en cuenta el umbral de pobreza del INE para una familia con dos hijos y el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM).

[2] https://www.microbank.com/impacto-social_es.html

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Otra financiación con impacto social

Préstamos dirigidos a proyectos que generan un impacto social positivo en la sociedad, en sectores como la economía social, la salud, la educación y la innovación.

2019	2020
2.727 operaciones	5.283 operaciones
109 MM€ importe de las operaciones	154 MM€ importe de las operaciones
39.802 € importe medio	29.059 € importe medio

Destacan:

>> PRÉSTAMO INNOVACIÓN

Características diferenciales:

> **Importe:** hasta 50.000 euros.

> **Finalidad:** inicio o ampliación de proyectos empresariales de carácter innovador.

> **Plazo:** el periodo máximo de devolución es de 7 años, con una carencia de 24 meses.

>> PRÉSTAMO EASI EMPRESA SOCIAL

Características diferenciales:

> **Importe:** hasta 500.000 euros.

> **Finalidad:** financiación para la constitución y desarrollo de empresas sociales. Se consideran empresas sociales aquellas que están especializadas en la inserción laboral, así como las que desarrollan su actividad en sectores como la promoción de la autonomía personal y la atención a la discapacidad y a la dependencia, la lucha contra la pobreza, la exclusión social, la interculturalidad y la cohesión social.

> **Plazo:** hasta 10 años (con carencia opcional de capital de hasta 12 meses).

>> PRÉSTAMO EDUCACIÓN

Dirigido a: estudiantes que quieran financiar los gastos que se deriven de la realización de un máster o estudios de postgrado. Son productos creados específicamente para cada una de estas finalidades y tienen características adaptadas a cada uno de ellos.

> **Finalidad:** cubren el coste de inscripción y los gastos de manutención derivados.

>> PRÉSTAMO SALUD

Dirigido a: préstamo para financiar tratamientos médicos y asistencia temporal a personas que padecen alguna patología de salud mental (trastornos alimentarios, de conducta, etc.), con el objetivo de contribuir a mejorar su calidad de vida y autonomía personal.

Características diferenciales:

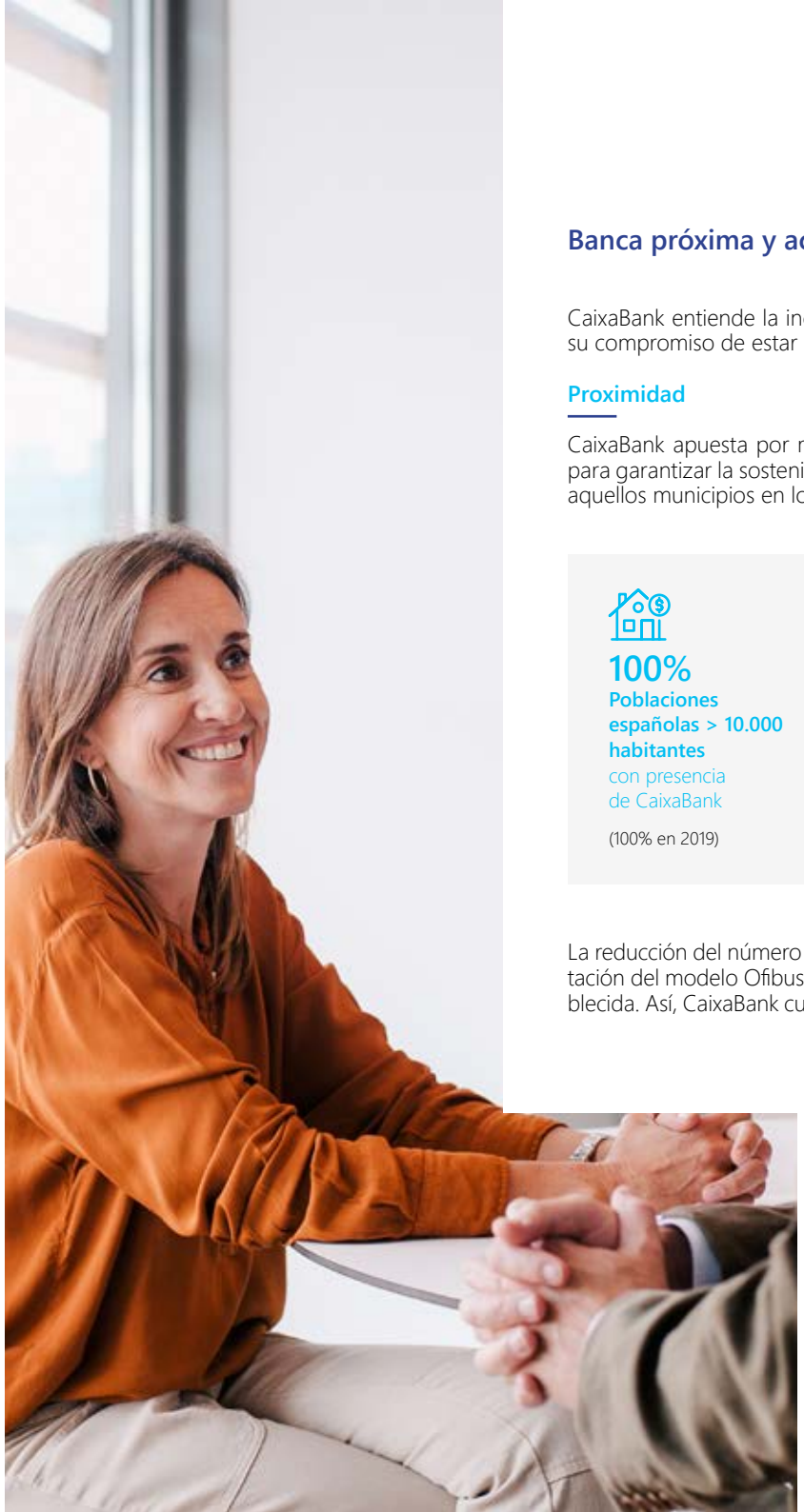
> **Importe:** hasta 25.000 euros.

> **Finalidad:** gastos derivados del tratamiento de estas personas.

> **Plazo:** hasta 6 años.



Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020



CaixaBank

Banca próxima y accesible

CaixaBank entiende la inclusión financiera también como una banca próxima y accesible, manteniendo inalterable su compromiso de estar cerca de los clientes.

Proximidad

CaixaBank apuesta por mantener y flexibilizar la red de oficinas en poblaciones con menos de 10.000 habitantes para garantizar la sostenibilidad de su modelo de inclusión financiera. Asimismo, tiene la intención de no abandonar aquellos municipios en los que es la única entidad bancaria.

100%
Poblaciones españolas > 10.000 habitantes con presencia de CaixaBank
(100% en 2019)

94%
Poblaciones españolas > 5.000 habitantes con presencia de CaixaBank
(94% en 2019)

215
Poblaciones españolas CaixaBank es la única entidad bancaria
(229 en 2019)

91%
Ciudadanos (en España) disponen de una oficina en su municipio
(91% en 2019)

83%
Poblaciones portuguesas >10.000 habitantes con presencia BPI
(85% en 2019)

La reducción del número de oficinas en las que CaixaBank es la única entidad bancaria es consecuencia de la implantación del modelo Ofibus, de trata de una ofimóvil tematizada que atiende a varias poblaciones según una ruta establecida. Así, CaixaBank cubre un 33% de la población española en municipios pequeños (menos de 5.000 habitantes).

1
11

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Accesibilidad

CaixaBank entiende la accesibilidad de una manera amplia, que supone no solo ofrecer a sus clientes el mayor número posible de canales de acceso a sus productos y servicios, sino también trabajar para que estos canales puedan ser utilizados por el mayor número posible de personas. Por este motivo, trabaja para la eliminación de aquellas barreras físicas y sensoriales que puedan suponer un obstáculo para el acceso a sus instalaciones o a sus productos y servicios a las personas con alguna discapacidad. CaixaBank basa su modelo de accesibilidad en el Proyecto APSIS4all, un proyecto de la Unión Europea, que tiene como a objetivo establecer un estándar de interoperabilidad sea cual sea el dispositivo que se utilice.

94%
Oficinas accesibles
(93% en 2019)

49
Oficinas donde se han eliminado barreras en 2020
(64 en 2019)

99%
Cajeros son accesibles
(99% en 2019)

99,8%
Cajeros disponen de videos de ayuda en lengua de signos
(99,6% en 2019)

Información de CaixaBank España.

>>ACCESIBILIDAD CAJEROS

Los cajeros de CaixaBank son accesibles para:

- **Personas con movilidad reducida**: personas con movilidad reducida: la pantalla se sitúa a una altura e inclinación, que facilitan su visión. La posición del teclado numérico facilita el uso y el Sistema Contactless, facilita la operativa para personas con dificultad demovilidad en las extremidades superiores.
- **Personas con dificultad visual y auditiva:** dispone de una entrada Jack de audio, para poder seguir las instrucciones del cajero y de un sistema de guía de voz. Todas las bocas de las unidades y los teclados (numérico y alfabético), disponen de lenguaje braille. Además disponen de una operativa especial con contraste de pantalla y simplificación de la operativa, y de un avatar que ayuda a través del lenguaje de signos.
- **Personas mayores:** el Menú Fácil presentan botones más grandes, con las operaciones habituales de los clientes.



>>ACCESIBILIDAD DIGITAL (PORTAL WEB Y APP CAIXABANK NOW)

La página web comercial de CaixaBank, cumple con el nivel de accesibilidad AA de las directrices de accesibilidad para el contenido web 2.0 del W3C-WAI (único portal de los principales bancos competidores españoles acreditado con este nivel). Este protocolo de accesibilidad se tiene en cuenta en todos los nuevos contenidos del portal comercial de CaixaBank para seguir garantizando el mejor servicio a todos los usuarios en el entorno online.

CaixaBank Now, en la versión web y móvil, tienen en cuenta, entre otros:

- Posibilidad de aumentar el tamaño del texto en la web y permitir la lectura a través de software lector de pantallas para usuarios con problemas de visibilidad (JAWS).
- Se ha validado el contraste de colores para que sean accesibles y permitan una correcta lectura a personas con visibilidad reducida.
- Se ha facilitado métodos de firma y autenticación distintos adaptados a las discapacidades de nuestros clientes.
- La App está diseñada bajo los estándares de accesibilidad móvil y aprovechando todas las posibilidades técnicas que ofrecen hoy en día los sistemas operativos IOS y Android. Se incluye en la definición el diseño de navegación con VoiceOver (iOS) y TalkBack (Android) de forma que nuestras apps permiten la locución de toda la información y acciones de pantalla.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Cultura financiera

CaixaBank es consciente de la importancia de reforzar el conocimiento financiero de la población para que las personas puedan tomar las mejores decisiones y así aumente su bienestar. Para ello se han desarrollado diferentes iniciativas que tienen como objetivo reforzar el conocimiento financiero sociedad en general y, particularmente, de los colectivos más vulnerables.

En el contexto excepcional de 2020, como consecuencia de la crisis Covid-19, hemos hecho un especial esfuerzo para llegar a todos los colectivos a pesar de la imposibilidad de realizar las actividades presenciales tradicionales.

CaixaBank | Life Plataforma única que integra iniciativas de cultura financiera y concienciación social con formatos innovadores en medios y redes sociales. A lo largo de todo el año se realizan acciones de sensibilización en redes sociales con formatos innovadores.

mucho por hacer

Lanzamiento del programa **#muchoporhacer** de contenidos digitales de educación financiera basado en un contenido emocional que conecta con los conceptos financieros vitales de la sociedad: empreneduría, jubilación, inversión.

67 MM
impresiones
número de impactos en medios digitales

8,3 MM
visualizaciones
de los contenidos audiovisuales

Nuevos contenidos para **Accionistas.**

3
Aulatalks - Cursos para accionistas
con 30.668 visualizaciones

12
Cursos para accionistas
con 6.084 asistentes



Este año también se ha publicado un **nuevo comic Operación Junta**, donde se explica la Junta de Accionistas

Realización de **talleres de finanzas básicas** en formato presencial y webinar dirigidas a diferentes colectivos y realizadas por la Asociación de Voluntarios de CaixaBank:

Personas con discapacidad intelectual	Jóvenes	Adultos en riesgo de exclusión	Charlas de educación financiera
112 talleres y 1.191 asistentes	**866** talleres y 12.667 asistentes	**213** talleres y 3.048 asistentes	**162** talleres y 2.020 asistentes

CaixaBank Research ha realizado:

82 **conferencias** realizadas

690 **artículos** publicados

4.603 **seguidores** de @Cbk_Research en Twitter

+123% **incremento usuarios** en la web de CABK Research

Encuentros **CaixaBank Talks** sobre la jubilación, protección para autónomos, protección y ahorro para empresarios y herencias.

32 **conferencias** realizadas

5.007 **asistentes**

Cátedra CaixaBank de Responsabilidad Social Corporativa con el IESE Business School. Generación y divulgación de contenidos sobre tendencias en el ámbito de responsabilidad corporativa dirigidas al sector empresarial: medición impacto social, empresas socialmente responsables ante la COVID-19, smart cities y reputación corporativa.

9.380 **visualizaciones** de los webinars

4 **cuadernos** publicados

4 **webinars** emitidos

Desde el 2018 CaixaBank forma parte del Programa de Estímulo de Educación financiera de la Fundación Funcas.

4

[1] https://www.caixabank.es/particular/cultura-financiera.html

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Inversión **socialmente responsable**

CaixaBank está comprometida con la inversión sostenible, entendida como aquella que no sólo ofrece rentabilidad económica para los inversores, sino que también promueve una gestión coherente con la creación de valor para toda la sociedad.

La iniciativa **Principios de Inversión Responsable (PRI)** es una red internacional de inversores que trabajan juntos para llevar a la práctica seis Principios para la Inversión Responsable. Su objetivo es difundir las implicaciones de los factores ambientales, sociales y de gobernanza corporativa (ASG) para los inversores y prestar apoyo a los firmantes para que incorporen estas consideraciones a sus procesos de inversión y decisión. Aplicando estos principios, los firmantes contribuyen al desarrollo de un sistema financiero global más sostenible. PRI cuenta con el apoyo de Naciones Unidas.

Los 6 principios de ISR

Principio 1:	Las entidades adheridas a los principios aceptan incorporar las cuestiones ASG en los procesos de análisis y de adopción de decisiones en materia de inversiones.
Principio 2:	Las entidades se comprometen a actuar como propietarios activos incorporando las cuestiones ASG en sus políticas de inversión (por ejemplo, siendo activos en las juntas de las empresas en las que inviertan).
Principio 3:	Los inversores exigirán a las entidades en las que inviertan que publiquen la información apropiada sobre las cuestiones ASG.
Principio 4:	Los inversores se comprometen a promover la aceptación y aplicación de los Principios de ISR entre la comunidad inversora.
Principio 5:	Las entidades se comprometen a colaborar entre sí para mejorar la eficacia de la aplicación de los Principios.
Principio 6:	Las entidades se obligan a informar sobre los progresos que obtengan en la aplicación de los Principios.

>> VidaCaixa y CaixaBank Asset Management revalidan su calificación A+ por su gestión destacada en Estrategia y Buen Gobierno.

>> BPI Gestão de Activos se adherió a PRI en 2019, y en 2020 ha conseguido la valoración más elevada (A+) en estrategia y gobernanza.

¿Cómo nos aproximamos a la ISR?

1) Integrando criterios ASG en la construcción de la cartera de inversiones

Integración	Incluir criterios ASG en el análisis y la toma de decisiones encaminadas a mejorar la gestión de los riesgos y la rentabilidad.
Seguimiento	Disponer de información completa en las materias ASG de las compañías, en colaboraión con partners, para asegurar la transparencia en la gestión y la posibilidad de establecer criterios y filtros de inversión.
Impacto	Líneas concretas de actuación buscando maximizar la rentabilidad con especificos de impacto social o medioambiental.

2) Mejorar el posicionamiento ASG de las empresas en cartera y gestoras de fondos de terceros

Compromiso - *Engagement*	Diálogos y acciones con empresas en cartera y gestoras de fondos de terceros para impulsar mejoras ASG en su gestión o en la divulgación en estas materias.
Proxy voting	Posicionamiento en temas concretos relativos a ASG a través del voto en Juntas de Accionistas.

La implementación de los requerimientos normativos derivados del Plan de Finanzas Sostenibles de la Comisión Europea, ha concentrado los esfuerzos de VidaCaixa, CaixaBank Asset Management y también de CaixaBank, y lo seguirá haciendo en 2021, fomentando, a su vez, avances importantes en el papel del Grupo como agente de cambio.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

VidaCaixa

Entidad líder en el sector asegurador en España

9.609 MM€
PRIMAS Y APORTACIONES COMERCIALIZADAS
11.785 MM € EN 2019

96.467 MM€
RECURSOS GESTIONADOS DE CLIENTES
93.011 MM € EN 2019

4.171 MM€
PRESTACIONES ABONADAS
3.954 EN 2019

29,3%
CUOTA DE MERCADO SEGUROS DE VIDA[1]
28,1% EN 2019

26,3%
CUOTA DE MERCADO EN PLANES DE PENSIONES
25,5% EN 2019

PRI A+

>> 100% de las inversiones tienen en consideración criterios ASG[2]

>> VidaCaixa recibe la calificación A+ en la categoría Estrategia y Gobernanza, máxima posible por parte de PRI, por tercer año consecutivo.

La puntuación ha mejorado en los apartados de renta variable directa y propiedad activa, incrementando los diálogos con compañías y a través de la participación en las Juntas Generales de Accionistas de las empresas en las que invierte.

Distribución clientes

4,0MM Clientes individuales
4,2 MM en 2019

1,1MM Grandes empresas y colectivos
1,1 MM en 2019

0,3MM Pymes y autónomos
0,3 MM en 2019



[1] Provisiones técnicas.
[2] No incluye información de BPI Vida e Pensoes (4.045 MM€ de cartera propia y activos bajo a 31/12/20). La filial portuguesa está en un proceso avanzado de integración, aunque este no alcanza la totalidad de los activos a cierre del ejercicio. En adelante los indicadores que se presentan incluyen BPI Vida y Pensiones.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

>> INDICADORES DE ISR[1]

4
EXCLUSIONES
4 EN 2019

452 MM€
EXPOSICIÓN A BONOS SOCIALES O SOSTENIBLES[2]
152 MM€ EN 2019

852 MM€
EXPOSICIÓN A BONOS VERDES[2]
321 MM€ EN 2019

3,0%
EXPOSICIÓN DE LAS CARTERAS A ACTIVIDADES ECONÓMICAS CONSIDERADAS INTENSIVAS EN EMISIONES DE CO_2[3]

Engagement

63
NÚMERO DIÁLOGOS CON GESTORAS POR MOTIVOS ASG

20
COMPAÑÍAS SUJETAS A PROCESOS DE ENGAGEMENT (DE FORMA DIRECTA)
10 EN 2019

6
ENGAGEMENTS COLECTIVOS (A TRAVÉS DE GRUPOS DE INVERSORES, EJ.: PRI)
6 EN 2019

Proxy Voting

380
JUNTAS GENERALES DE ACCIONISTAS VOTADAS DURANTE EL EJERCICIO
325 EN 2019

52
JUNTAS DONDE SE HA VOTADO A FAVOR DE PROPUESTAS DE LOS ACCIONISTAS EN MATERIA ASG
67 EN 2019

12
JUNTAS DONDE SE HA VOTADO EN CONTRA MIEMBROS DEL CONSEJO POR MOTIVO ASG
13 EN 2019

Con carácter general, VidaCaixa manifiesta su oposición a la inversión en empresas o estados que incurran en prácticas reprobables que vulneran los tratados internacionales como el Pacto Mundial de Naciones Unidas. Del mismo modo, VidaCaixa no realiza inversiones en el sector armamentístico inspirándose en su política en materia de defensa.



[1] Incluye BPI Vida e Pensoes.

[2] La exposición de 2020 incluye las carteras de fondos de pensiones, mientras en 2019 solo se consideraban las carteras de VidaCaixa Aseguradora.

[3] Basado en la definición sugerida por el Task Force on Climate-related Financial Disclosure (TCFD), y para carteras de VidaCaixa Aseguradora (no incluye los fondos de pensiones).

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

CaixaBank ASSET MANAGEMENT

Líderes en gestión de activos

17,5 %
CUOTA DE MERCADO DE FONDOS DE INVERSIÓN EN ESPAÑA
17,1% EN 2019

60.486 MM€[1]
DE ACTIVOS BAJO GESTIÓN
59.628 MM€ EN 2019

28.997 MM€[1]
GESTIÓN DISCRECIONAL DE CARTERAS
27.095 MM€ EN 2019

PRI A+

>> CABK AM, por segundo año consecutivo, ha recibido la máxima valoración A+ en Estrategia y Gobernanza, por parte de PRI. Mejorando respecto al año anterior en el apartado de renta variable cotizada

>> BPI Gestão de Activos ha conseguido la valoración más elevada (A+) en estrategia y gobernanza en 2020

>> 88,2% de las inversiones tienen en consideración criterios ASG [2]

>> INDICADORES DE ISR

4
EXCLUSIONES
3 EN 2019

1.040 MM€
EXPOSICIÓN A BONOS VERDES

242 MM€
EXPOSICIÓN A BONOS SOCIALES

48 MM€
EXPOSICIÓN A BONOS SOSTENIBLES

Engagement

105
NÚMERO DE ANÁLISIS Y DIÁLOGOS CON TERCERAS GESTORAS POR MOTIVOS ASG
80 EN 2019

42
COMPAÑÍAS SUJETAS A PROCESOS DE ENGAGEMENT (DE FORMA DIRECTA)
4 EN 2019

2
ENGAGEMENTS COLECTIVOS (A TRAVÉS DE GRUPOS DE INVERSORES, EJ.: PRI)
1 EN 2019

Proxy Voting

603
JUNTAS GENERALES DE ACCIONISTAS VOTADAS DURANTE EL EJERCICIO
276 EN 2019

57
JUNTAS DONDE SE HA VOTADO A FAVOR DE PROPUESTAS DE LOS ACCIONISTAS EN MATERIA ASG
37 EN 2019

9
JUNTAS DONDE SE HA VOTADO EN CONTRA MIEMBROS DEL CONSEJO POR MOTIVO ASG
9 EN 2019

En 2020 se ha continuado el Plan de formación en ASG (2019-2020) con el objetivo de alcanzar un tercio de la compañía formada con el programa *EFFAS Certified ESG Analyst, CESGA*.



12

[1] Datos agregados de CaixaBank Asset Management, S.A., BPI Gestão de Activos y CaixaBank Asset Management Luxembourg.

[2] Calculado sobre los fondos de inversión en España (efectivo).

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

>> PRODUCTOS SOCIALMENTE RESPONSABLES

> **CaixaBank Selección Futuro Sostenible,** invertirá un mínimo del 75% en instituciones de inversión colectiva que siguen criterios de inversión sostenible gestionadas por sociedades de reconocido prestigio internacional en el ámbito de la inversión con criterios ASG: ambientales, sociales y de gobierno corporativo.

509,1 MM€

DE VOLUMEN CAIXABANK SELECCIÓN FUTURO SOSTENIBLE

136,1 MM€ EN 2019

> **MicroBank Fondo Ético FI,** se trata de un fondo mixto, ético y solidario que integra la búsqueda de rentabilidad con criterios vinculados a la responsabilidad social. Tiene además un componente solidario, ya que MicroBank Fondo Ético FI cede el 25% de la comisión de gestión a organizaciones no lucrativas, mientras que la Fundación "la Caixa" aporta un importe equivalente para un proyecto de cooperación internacional.

116,0 MM€

DE VOLUMEN MICROBANK FONDO ÉTICO

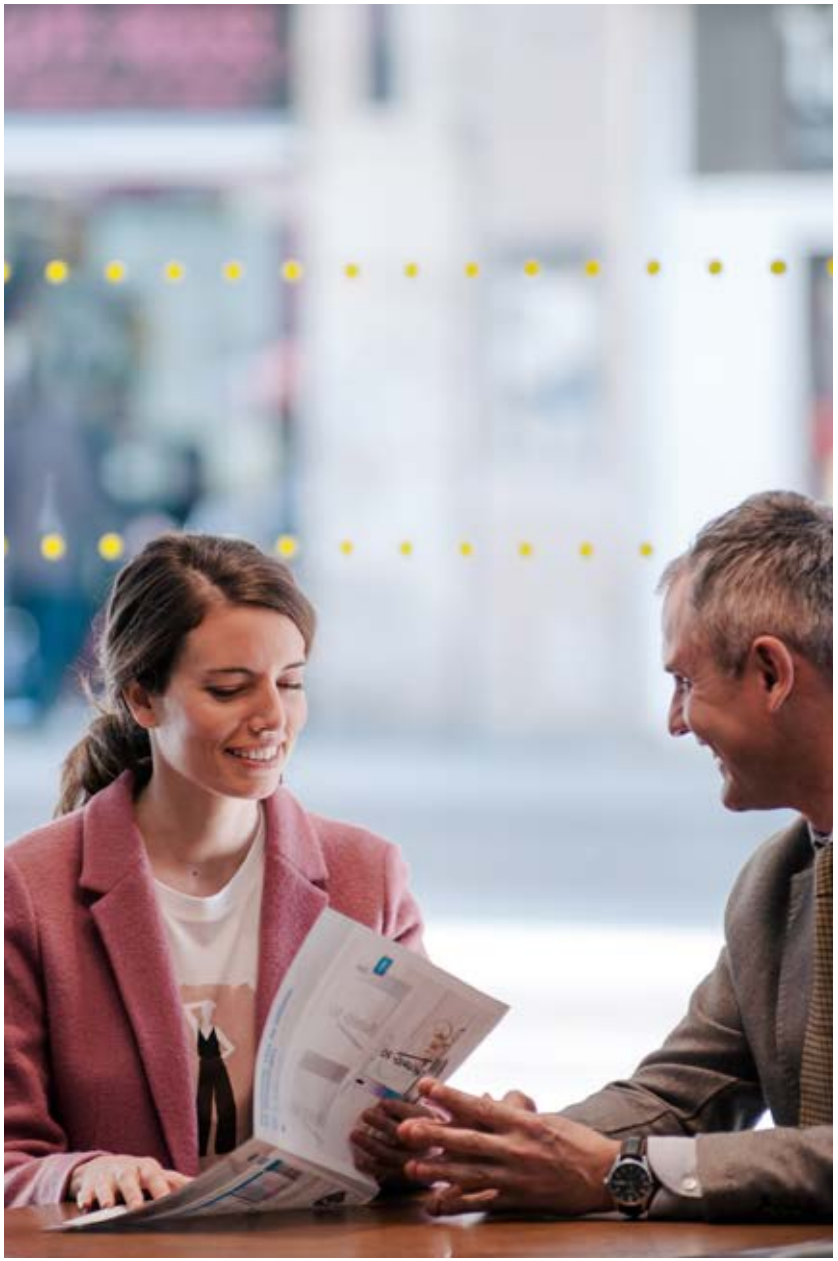
91,2 MM€ EN 2019

> **MicroBank Fondo Ecológico,** se trata de un fondo de renta variable internacional que invierte en una selección de fondos ecológicamente responsables de sectores como las energías renovables, la alimentación ecológica, el reciclaje o el tratamiento de aguas, entre otros.

61,5 MM€

DE VOLUMEN MICROBANK FONDO ECOLÓGICO

32,7 MM€ EN 2019



Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Estrategia **medioambiental**

La protección del medioambiente es una de las prioridades estratégicas de CaixaBank y uno de los cinco ejes del Plan de Banca Socialmente Responsable. La Estrategia Medioambiental aprobada por el Comité de Dirección, coherente con las políticas y normas internas, está compuesta, a su vez, por cinco líneas de acción:

ESTRATEGIA MEDIOAMBIENTAL: Líneas de acción



CaixaBank considera esencial acelerar la transición a una economía baja en carbono que promueva el desarrollo sostenible y sea socialmente inclusiva del entorno.

01. En febrero de 2019, CaixaBank hizo pública la **Declaración sobre cambio climático**, aprobada por el Consejo de Administración, en la que se compromete a tomar las medidas necesarias para el cumplimiento de los Acuerdos de París. La Declaración sobre el cambio climático es una declaración de intenciones basada en las cinco líneas de la Estrategia Medioambiental.

La Declaración considera que el cambio climático es uno de los principales retos a los que se enfrenta el planeta, con impactos para el entorno físico, la sociedad y la economía. Se trata de una fuente de riesgos físicos y de transición, así como de oportunidades para los países, los negocios y las personas.

02. En diciembre de 2019, CaixaBank se adhirió al **Compromiso Colectivo de Naciones Unidas para la Acción Climática.** El acuerdo, creado en el marco de los Principios de Banca Responsable, pretende alinear las carteras de entidades financieras de todo el mundo para financiar una economía baja en carbono, con el objetivo de que el calentamiento global se mantenga por debajo de los dos grados centígrados.

CaixaBank, además, ha suscrito el Compromiso por el Clima que CECA y la AEB han promovido para la banca española.

03. En 2020 CaixaBank se ha adherido al **Manifiesto por una recuperación económica sostenible.** El manifiesto dirigido a la Comisión de Reconstrucción Social y Económica que se ha creado en el Congreso de los Diputados, solicita que las políticas de estímulo derivadas del Covid-19, además de ser efectivas desde el punto de vista económico y social, estén alineadas con las políticas de sostenibilidad y con el Pacto Verde Europeo. La iniciativa ha sido promovida, entre otros, por el Grupo Español de Crecimiento verde, del que CaixaBank forma parte.

04. En el mismo sentido, CaixaBank se ha adherido a la iniciativa **Green Recovery Call to Action,** promovida en el Parlamento Europeo, y que busca el alineamiento de los planes de recuperación económica en Europa con los Acuerdos de París y con un futuro sostenible.

[1] https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/Sostenibilidad/Declaracion_cambio_climatico.pdf

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Con el medioambiente como una de las prioridades estratégicas de CaixaBank, en 2020, se ha seguido desarrollando intensamente la Hoja de Ruta 2019-2021 para avanzar en la implantación de la estrategia medioambiental del banco.

La **Hoja de Ruta 2019-2021** para desplegar la Estrategia Medioambiental, alineada con el Plan Estratégico de la Entidad y presentada a la Comisión de Riesgos, incluye los siguientes ámbitos de actuación:

Política de Gestión del Riesgo Medioambiental

Implantar la Política de Gestión del Riesgo Medioambiental y revisar el procedimiento de concesión de riesgos, recogiendo los cambios regulatorios y de mercado.

Definición y despliegue de la Gobernanza

Implantar un modelo de gobierno de gestión de los riesgos medioambientales y de cambio climático coherente, eficiente y adaptable que supervise la consecución de los objetivos del Grupo CaixaBank como marco para gestionar el riesgo climático y medioambiental.

Métricas de Riesgo

Medir y asegurar que el Grupo CaixaBank cumple con el apetito al riesgo definido, la regulación aplicable en materia de gestión de riesgos medioambientales y de cambio climático y las expectativas de los grupos de interés.

Reporting Externo

Establecer un modelo de reporting externo que garantice la publicación de información en materia de medioambiente y cambio climático de acuerdo a la normativa y la regulación aplicable en cada momento.

Taxonomía

Estructurar y categorizar a los clientes y a los productos y servicios desde una perspectiva medioambiental y de cambio climático de acuerdo con los requerimientos regulatorios actualmente en desarrollo.

Oportunidades de Negocio

Asegurar que CaixaBank aprovecha las oportunidades de negocio actuales y futuras en materia de financiación/inversión sostenible en el marco de la Estrategia Medioambiental, entre ellas la emisión de bonos sociales y/o verdes.





Gestionar los **riesgos medioambientales y derivados del cambio climático**

CaixaBank está avanzando en la gestión y análisis de los riesgos medioambientales y riesgos derivados del cambio climático de acuerdo con el marco regulatorio, las recomendaciones del *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD) y las directrices sobre la presentación de informes no financieros de la Comisión Europea (*Guidelines on non-financial reporting*).

Durante 2020 se ha ampliado el marco regulatorio para la gestión del riesgo climático y medioambiental, el impulso del negocio verde y el reporting, destacando las siguientes iniciativas:

- *EBA Guideline Loan origination and monitoring* de 6/2020 con requerimientos específicos a la consideración del riesgo medioambiental y climático en los procesos de admisión y seguimiento de préstamos.
- *ECB Guide on climate-related and environmental risks* de 11/2020, en el que se recoge el entendimiento de dicho organismo sobre la gestión segura y prudente de los riesgos relacionados con el clima en el marco prudencial vigente.

Adicionalmente, la EBA ha publicado (10/2020) el documento consultivo *Management and supervision of ESG risks for credit institutions and investment firms* en el que se presenta una propuesta sobre la forma en que los factores y riesgos ESG podrían incluirse en el marco de regulación y supervisión financiera.

En este sentido, CaixaBank ha establecido proyectos transversales dentro de la entidad para asegurar el alineamiento de sus procesos con el nuevo marco regulatorio y supervisor.

Conceptualmente, los riesgos asociados al cambio climático se clasifican en riesgos físicos y riesgos de transición. Los primeros surgen a consecuencia de eventos climáticos, geológicos y de cambios en el equilibrio de los ecosistemas y pueden ser graduales o abruptos. Pueden conllevar daños físicos a los activos (infraestructuras, inmuebles), disrupciones en las cadenas de producción o de suministros y/o cambios en la productividad de actividades económicas (agricultura, producción de energía).

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

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

Política de Gestión del Riesgo Medioambiental

En febrero de 2019 el Consejo de Administración aprobó la Política de Gestión del Riesgo Medioambiental. Las filiales más afectadas (BPI, Vidacaixa y Caixabank Asset Management) han aprobado sus propias políticas, alineadas con la de CaixaBank, recogiendo sus particularidades.

La política establece el marco de principios globales para la gestión del riesgo medioambiental. La gestión de los riesgos medioambientales se integra en los riesgos ASG (ambiental, social y buen gobierno corporativo) y constituye una de las líneas de actuación principales de la Estrategia de Gestión del Riesgo Medioambiental y Climático definida en CaixaBank.

Con relación a los procesos de alta de clientes y de admisión de operaciones, la Política de Gestión del Riesgo Medioambiental establece una serie de exclusiones generales y sectoriales referidas a aquellas actividades que podrían tener un impacto ambiental relevante, estableciendo los requisitos bajo los que CaixaBank no asumirá riesgo de crédito.

Los sectores a los cuales aplican las exclusiones específicas de ciertas actividades son los siguientes:

- **Energía**
- **Minería**
- **Infraestructuras**
- **Agricultura, pesca, ganadería y silvicultura**

De acuerdo con la Política de Gestión del Riesgo Medioambiental, el análisis del riesgo medioambiental se ha integrado en los procesos crediticios de clientes empresa y corporativos mediante un cuestionario de evaluación y clasificación de clientes y operaciones. Las operaciones más complejas son evaluadas por analistas especializados de la Dirección Corporativa de Gestión del Riesgo Medioambiental.

Adicionalmente, durante 2020 se ha lanzado un plan de formación para los Centros de Admisión de Riesgo (CARs) y las Sucursales Internacionales con el objetivo de que los analistas de estos centros puedan también clasificar a los clientes gestionados en su ámbito y analizar las operaciones correspondientes en términos de riesgo medioambiental, definiéndose unas facultades que les permitan sancionar de forma autónoma, elevándose al equipo de analistas especializados de la Dirección Corporativa de Gestión del Riesgo Medioambiental (DCGRMA) aquellas que superan dicho nivel de facultad. El plan de formación incluye sesiones focalizadas en análisis de riesgo medioambiental y tiene prevista su finalización en 2021.

En este proceso de análisis y en el marco de la aplicación de los Principios de Ecuador, a los cuales CaixaBank se adhirió en 2007, se revisan también las cuestiones relativas a la categorización y cumplimiento de dichos principios.

630 solicitudes
evaluadas entre la DCGRMA, CARs y BPI

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Principios de Ecuador

Alcance

- Financiación de proyectos y servicios de asesoramiento financiero de proyectos con inversión mínima de 10 MM US$.
- Préstamos corporativos vinculados a proyectos de inversión cuyo importe global sea como mínimo de 100 MM US$ y el compromiso individual de CaixaBank sea como mínimo de 50 MM US$ y el plazo del préstamo sea igual o superior a 2 años.
- Bonos vinculados a proyectos con importe igual o superior a 10 MM US$.
- Préstamos puente con plazo inferior a 2 años que vayan a refinanciarse mediante una financiación de proyecto o un préstamo corporativo vinculado a un proyecto, cumpliendo los criterios previamente indicados en cada caso.
- Voluntariamente, CaixaBank aplica dicho procedimiento a operaciones sindicadas, con plazo superior o igual a 3 años y cuando el compromiso individual de CaixaBank sea de entre 7 MM€ y 35 MM€. Adicionalmente, el procedimiento aplica a otras operaciones para financiar proyectos de inversión con un plazo mínimo de 3 años e importe mínimo de 5 MM€ cuando el titular sea una persona jurídica mediana-grande, grande o muy grande.

Desde el 1 de octubre de 2020 ha entrado en vigor la V.4 de Principios de Ecuador, cuyos cambios más significativos son:

- Ampliación del alcance de aplicación, reduciendo el importe para Préstamos corporativos vinculados a proyectos a 50 MM US$, se añaden las refinanciaciones y adquisiciones de proyectos siempre que cumplan determinados requisitos (el proyecto original fue financiado bajo Principios de Ecuador, no hay cambios materiales en el alcance del proyecto y todavía no ha entrado en explotación).
- Se añaden nuevos aspectos relacionados con Derechos Humanos y Cambio Climático.

A cierre del presente informe, CaixaBank ya está aplicando estos nuevos criterios.

Aplicación

- Los proyectos con riesgos e impactos potenciales elevados e irreversibles para los que no se prevé que se pueda establecer un plan de acción viable o los que contravienen los valores corporativos, son rechazados.
- En el resto de casos, un experto externo independiente evalúa el sistema y el plan de gestión ambiental y social del cliente. Los proyectos se clasifican en tres categorías, A, B y C, en función de los riesgos e impactos potenciales detectados en el proceso de due diligence, en el que participan los equipos del área comercial y de riesgos y expertos externos.
- Los proyectos categorizados como A y algunos de los B pueden tener riesgos potenciales adversos elevados. En estos casos, se establece un plan de acción que ayude a prevenir, minimizar, mitigar y compensar los impactos sociales y ambientales adversos.

En este sentido, en 2020 la Entidad ha financiado 19 proyectos (18 CaixaBank y 1 BPI) por una inversión total de 17.930 MM€ (17.818 MM€ CaixaBank y 112 MM€ BPI), con una participación de 1.430 MM€ (1.376 MM€ CaixaBank y 54 MM€ BPI).

La evaluación para la clasificación de los proyectos se ha llevado a cabo junto a un experto independiente.

Operaciones financiadas

	2019		2020	
	unidades	MM€	unidades	MM€
Categoría A (proyectos con potenciales impactos ambientales/sociales significativos)	2	313	2	225
Categoría B (proyectos con potencial impacto ASG limitado y fácilmente mitigable)	13	1.099	14 (1 BPI)	1.042 (54 BPI)
Categoría C (proyectos con impactos sociales o medioambientales mínimos o sin impacto adverso, incluyendo ciertos proyectos de intermediarios financieroscon riesgos mínimos o sin riesgos)			3	163
Total	**15**	**1.412**	**19**	**1.430**

Mayor información sobre Principios de Ecuador

[1] https://www.caixabank.com/es/sostenibilidad/medioambiente/gestion-riesgo-esg.html



Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Definición y despliegue de la Gobernanza del riesgo medioambiental y de cambio climático

El máximo órgano ejecutivo especializado en la gestión del riesgo medioambiental y climático es el **Comité de Gestión del Riesgo Medioambiental,** cuya creación fue aprobada en febrero de 2019 por el Consejo de Administración. El Comité de Gestión del Riesgo Medioambiental (CGRMA) funciona con una frecuencia trimestral. Depende del Comité de Dirección, está presidido por el Director General de Riesgos y la vicepresidencia recae en la Dirección Ejecutiva de Comunicación y Responsabilidad Social Corporativa. El Comité es el responsable de analizar y, en su caso, aprobar las propuestas realizadas por las distintas áreas funcionales respecto a la estrategia y el posicionamiento estratégico de la Entidad en el ámbito de la Gestión del Riesgo Medioambiental y Climático, además de identificar, gestionar y controlar en primera línea los riesgos asociados a este ámbito.

A finales de 2018 se creó la **Dirección Corporativa de Gestión del Riesgo Medioambiental** (DGRMA), dependiente de la Dirección General del Riesgo, como responsable de la gestión del riesgo medioambiental y climático. La DGRMA coordina la ejecución de la Hoja de Ruta para el despliegue de la Estrategia Medioambiental y supervisa el análisis del riesgo medioambiental dentro de los procesos de concesión de riesgos.

El Consejero Delegado, el Director General de Riesgos y el Director Corporativo de Gestión del Riesgo Medioambiental tienen objetivos vinculados a la gestión del riesgo climático y medioambiental. Estos objetivos están enfocados a contribuir al alineamiento de la cartera crediticia de CaixaBank con una economía baja en carbono y resistente al cambio climático de acuerdo con los compromisos adquiridos por la Entidad en el marco del United Nations Environmental Program Finance Initiative *(UNEP FI) - Principles for Responsible Banking Collective Commitment to Climate Action*. A nivel más general, también se fijan objetivos vinculados al despliegue de la Hoja de Ruta para la Estrategia Medioambiental.

En 2020 el riesgo climático se ha incorporado en el Catálogo Corporativo de Riesgos como un riesgo de nivel 2 del riesgo de crédito. Asimismo, desde 2018 el riesgo medioambiental se mantiene como un riesgo de nivel 2 del riesgo reputacional.

Métricas de Riesgo

La gestión de la cartera crediticia busca alinear el impacto indirecto en el cambio climático con el apetito al riesgo y con el compromiso con los objetivos de sostenibilidad. Para ello, desde 2018 se mide la exposición crediticia a actividades económicas consideradas intensivas en emisiones de CO_2.

La métrica principal se basa en la definición sugerida por el TCFD para facilitar su comparabilidad e incluye la exposición en activos ligados a los sectores de energía y suministros, excluyendo agua y energías renovables (*carbon related assets*, según se define en *Implementing the Recommendations of the* TCFD). En 2018, 2019 y 2020 representa en torno al 2% del total de la cartera de instrumentos financieros.

Adicionalmente, se están desarrollando métricas de gestión complementarias.

CaixaBank está realizando análisis de escenarios de riesgo climático de transición cualitativos y cuantitativos. El análisis cualitativo se centra en los sectores de Energía, Transporte y Construcción y permitirá identificar los segmentos potencialmente más afectados por el riesgo de transición mediante el estudio de las principales variables y estableciendo mapas de calor para distintos horizontes temporales (2025, 2030, 2040 y 2050), geografías y escenarios climáticos, teniendo en cuenta las características de la cartera crediticia de CaixaBank.

El análisis cuantitativo todavía en curso se centra en el sector de Energía, diferenciando entre *Oil & Gas* y *Power Utilities*. El sector de la Energía se considera uno de los más afectados por riesgo de transición. A partir de la participación en el grupo de trabajo de UNEP FI, el ejercicio piloto evalúa cómo el riesgo climático de transición se puede trasladar a las principales magnitudes financieras de una muestra de empresas de dichos sectores en el corto, medio y largo plazo (2025, 2030, 2040) bajo el escenario de transición más estricto, el de 1,5ºC, que limita el aumento de la temperatura global media a 1,5ºC por encima de los niveles pre-industriales. Para ello, se toman como base las predicciones del modelo REMIND del *Potsdam Institute for Climate Impact Research* (PIK), modelo IAM (*Integrated Assessment Models*), que integra modelos climáticos con modelos macroeconómicos. El estudio implica un análisis pormenorizado de las estrategias de transición hacia una economía baja en carbono de una muestra de los principales clientes de CaixaBank en el sector de Energía (análisis *botom-up*). El análisis se complementa con un proceso de involucración *(engagement)* a través de reuniones con los clientes incluidos en la muestra incorporando sus posicionamientos en materia de cambio climático.

El ejercicio piloto se está ampliando para diferentes escenarios de temperatura y al resto de la cartera de energía (análisis *top-down*).



Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

El piloto y los ejercicios posteriores en proceso de realización son el primer paso para desplegar el análisis de escenarios de forma recurrente. Sobre la base del estudio de la cartera de energía, se está preparando la extensión del análisis a los demás sectores relevantes en términos de riesgos climáticos de transición. Asimismo, se ha empezado a monitorizar la senda de descarbonización en base a los planes estratégicos de las principales compañías de los sectores analizados para asegurar la resiliencia de la estrategia de la Entidad. También se ha planificado extender el proceso de *engagement* a los clientes más relevantes de la Entidad de los sectores más relevantes desde un punto de vista de riesgo climático.

En relación con la evaluación de los riesgos físicos derivados del cambio climático, el foco inicial de análisis es la cartera hipotecaria en España. A tal efecto, se ha realizado un análisis cualitativo preliminar que identifica la exposición por áreas geográficas de riesgo bajo varios escenarios climáticos para los principales riesgos físicos que afectan a la cartera (aumento del nivel del mar, inundaciones derivadas de precipitaciones e incendios derivados del incremento de temperatura). A partir del análisis cualitativo se prevé realizar un análisis cuantitativo de estos riesgos.

Asimismo, desde julio de 2020 Caixabank está participando en el ejercicio voluntario EBA 2020 *Pilot Sensitivity Exercise on climate risk*, anticipado en el Plan de Acción de la EBA de 2019, para realizar una evaluación preliminar de las exposiciones de los bancos en relación al riesgo climático. Está previsto que el ejercicio finalice durante 2021.

El análisis de escenarios de riesgo climático constituye también uno de hitos para poder cumplir con los compromisos adquiridos en el marco del *Collective Commitment to Climate Action* (CCCA). La firma de este acuerdo en diciembre 2019 implica establecer objetivos de alineamiento de las carteras crediticias con el Acuerdo de París no más tarde de 2022 y empezar a tomar medidas ya durante los primeros doce meses del acuerdo. Siguiendo estas directrices, durante 2020 CaixaBank ha participado activamente en el grupo de trabajo establecido por UNEP FI para avanzar y reportar colectivamente sobre los avances del acuerdo. El primer informe publicado incluye una declaración que expresa la voluntad de los firmantes del CCCA de trabajar para ir más allá de los objetivos del Acuerdo de París, en línea con la iniciativa que ambiciona alcanzar emisiones globales netas cero en 2050 y que se enmarca en la COP 26 de Glasgow. Las medidas específicas adoptadas por CaixaBank durante los primeros doce meses son públicas.

Reporting Externo

CaixaBank está comprometido con el cumplimiento de las recomendaciones de transparencia del TCFD, grupo de trabajo del *Financial Stability Board* cuyo objetivo es incrementar la relevancia de los riesgos y oportunidades climáticos a través del reporting, con la finalidad de fomentar su consideración por parte de los participantes en mercados financieros.

Durante 2019 y 2020 CaixaBank ha participado activamente en el segundo proyecto piloto de UNEP FI para implementar las recomendaciones del TCFD en el sector bancario (TCFD *Banking Pilot Phase II*). El caso de estudio elaborado por CaixaBank en el marco del piloto se ha incluido en el informe "*Pathways to Paris. A practical guide to transition scenarios for financial professionals*", en la página web de UNEP FI.

CaixaBank ya ha confirmado su participación en la fase 3 del programa de TCFD de UNEP FI que está planificado en 2021.



[1] https://www.unepfi.org/publications/banking-publications/collective-commitment-to-climate-action-year-one-in-review/

[2] https://www.unepfi.org/wordpress/wp-content/uploads/2020/10/CaixaBank_CCCA-report_website092020.pdf

[3] https://www.unepfi.org/climate-change/tcfd/tcfd-for-banks/

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Taxonomía

La Unión Europea (UE) está desarrollando un estándar europeo de clasificación de actividades económicas en función de su riesgo medioambiental. La Taxonomía es el estándar europeo para determinar si una actividad económica contribuye significativamente a la mitigación o adaptación al cambio climático sin dañar los otros objetivos medioambientales de la UE. CaixaBank ambiciona aplicar este estándar una vez se apruebe y sea de aplicación. En este sentido, CaixaBank está trabajando en las siguientes líneas:

- En noviembre de 2019 CaixaBank se adhirió al grupo de trabajo de UNEP FI para definir una guía de adaptación para la banca de la taxonomía UE (*High Level Recommendations for Banks on the application of the EU Taxonomy*). En el marco de este grupo de trabajo durante el año 2020 se han analizado conjuntamente los retos de la aplicación de la Taxonomía a los productos bancarios y se han realizado casos de estudio. Las conclusiones y recomendaciones se incluyen en el siguiente informe *"Testing the application of the EU Taxonomy to core banking products: High level recommendations"*.[1]

- En alineación con el informe de Taxonomía del *Technical Expert Group* (*Taxonomy Technical Report – March 2020*), se han establecido criterios operativos y documentales para la clasificación de operaciones de los sectores más relevantes en la cartera de CaixaBank, incluyendo los proyectos de energías renovables y el sector inmobiliario. Los criterios establecidos se revisarán con la publicación de la versión definitiva de la Taxonomía de la UE.

- Ya se han adaptado los sistemas informáticos de CaixaBank para poder recoger la información relativa a los certificados de eficiencia energética de las operaciones de financiación de adquisición de inmuebles.

Adicionalmente, durante 2020, CaixaBank ha participado en un caso de estudio de la EBA sobre métricas de alineamiento taxonómico en el marco de la encuesta sobre la divulgación de los riesgos ASG en el Pilar 3 (*Survey: Pillar 3 disclosures on ESG risks under Article 449a CRR*).

A la espera de que se apruebe la Taxonomía de la Unión Europea de actividades medioambientalmente sostenibles, CaixaBank ya ha aprobado internamente los criterios para considerar préstamos como medioambientalmente sostenibles que incluyen las siguientes categorías:

- Activos elegibles para un Bono Verde, según el Marco de Emisión de Bonos ligados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de CaixaBank. Incluye las siguientes tipologías de financiación para, entre otros objetivos, mejorar el medioambiente y/o contribuir a una reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero:
  - Energías renovables y eficiencia energética
  - Inmuebles certificados como energéticamente eficientes
  - Acceso a sistemas de transporte masivo limpio
  - Eficiencia en el uso y calidad del Agua
  - Actividades que contribuyen a la prevención, minimización, recolección, gestión, reciclaje, reutilización o procesamiento de residuos para su recuperación (economía circular)
  - Protección de ecosistemas saludables y mitigación del cambio climático en el sector Agrícola (bosques y leñosos)
- Activos certificados por un tercero conforme cumplen con los estándares de mercado comúnmente aceptados como LMA o ICMA.
- Operaciones indexadas a índices ASG.
- Líneas de Ecofinanciación de productos de Consumo (electrodomésticos, reformas y vehículos energéticamente eficientes).



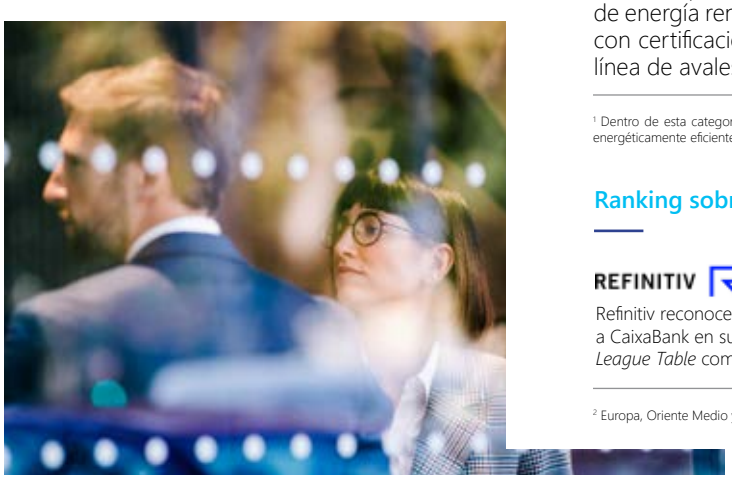
[1] https://www.ebf.eu/wp-content/uploads/2021/01/Testing-the-application-of-the-EU-Taxonomy-to-core-banking-products-EBF-UNEPFI-report-January-2021.pd

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Impulsar el **negocio sostenible**

El cambio climático implica riesgos, pero también ofrece oportunidades de negocio que se materializan en la financiación de actividades que contribuyen a mitigar el cambio climático o a la adaptación al mismo. CaixaBank apuesta por la sostenibilidad a través del diseño y comercialización de productos que integran criterios ambientales y sostenibles e impulsan actividades que contribuyen a la transición hacia una economía baja en carbono y que sean ambientalmente sostenibles.

CaixaBank ya cuenta con personal especializado en algunas de las actividades económicas más sensibles desde un punto de vista de riesgo climático y medioambiental. Cuenta con equipos especializados en los segmentos de banca corporativa e internacional para proyectos de infraestructuras, energía y financiación sostenible, así como en el negocio inmobiliario, agrario, banca de empresas y banca privada. En este sentido, se busca facilitar la transición hacia una economía baja en carbono para todos los clientes (*engagement*). Las principales acciones de *engagement* con clientes se han realizado en el marco del ejercicio de análisis de escenarios de cambio climático, así como en el proceso de análisis de riesgo medioambiental establecido en la Política de Gestión del Riesgo Medioambiental.



Financiación medioambiental sostenible

>> PRÉSTAMOS REFERENCIADOS A VARIABLES DE SOSTENIBILIDAD

Son préstamos vinculados a criterios ASG donde las condiciones variarán en función de la consecución de objetivos de sostenibilidad. Un asesor externo realiza la evaluación y fijación de los objetivos cumpliendo con los *Sustainability Linked Loan Principles*. En este ámbito CaixaBank ha liderado transacciones destacadas como las de Naturgy o El Corte Inglés, y ha destacado por la innovación en la incorporación de criterios ASG en financiaciones a corto plazo como con los factorings sostenibles con Endesa y Siemens Gamesa.

32 operaciones firmadas
11 en 2019
por **2.997** MM€
919 MM€ en 2019

>> PRÉSTAMOS "VERDES"[1]

Se trata de préstamos con un impacto medioambiental positivo cuyo subyacente son proyectos o activos elegibles, entre los que destacan: energías renovables, eficiencia energética, transporte sostenible, tratamiento de residuos, reducción de emisiones y edificación sostenible, que cumplen con los principios de los Green Loan Principles (GLP) emitidos por la Loan Market Association. En esta tipología de financiación destacan operaciones de energía renovable (Seagreen), inmobiliario o logístico con certificación (Montepino), así como una precursora línea de avales verdes a Siemens Gamesa.

24 operaciones firmadas
por **2.021** MM€

[1] Dentro de esta categoría se incluyen algunas operaciones incluidas en financiación de inmuebles energéticamente eficientes y energías renovables- Project Finance.

Ranking sobre financiación sostenible 2020

REFINITIV

Refinitiv reconoce a CaixaBank en su *League Table* como:

- **9º** banco a nivel global - *Global Top Tier Green & ESG Loans*
- **5º** banco en EMEA[2] - *EMEA Top Tier Green & ESG Loans*

Bloomberg

Bloomberg reconoce a CaixaBank en sus *League Table* como:

- **7º** banco a nivel global - "Sustainability Linked Loans"
- **6º** banco a nivel global - *Top Tier Green Use of Proceeds*

[2] Europa, Oriente Medio y África.

7
13

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020



>> ENERGÍAS RENOVABLES - PROJECT FINANCE

Como parte del compromiso con la lucha contra el cambio climático, CaixaBank apoya iniciativas respetuosas con el medio ambiente y que contribuyan a prevenir y mitigar el cambio climático y la transición hacia una economía baja en carbono, principalmente a través de la financiación de proyectos de energías renovables.

Durante 2020 Caixabank ha registrado una financiación récord en iniciativas de generación de energías renovables, participado en la financiación de 39 proyectos con un importe de 3.163 millones de euros. Las iniciativas fotovoltaicas han supuesto más del 60% del total de la inversión de este año, consolidando la distribución de la cartera de energía renovable. La energía eólica, tanto onshore como offshore, sigue representando más del 50% de la cartera de energías renovables.

La Entidad ha participado además en dos operaciones destacadas. En Reino Unido ha financiado el proyecto Dogger Bank, que consta de dos parques eólicos marinos con una capacidad instalada conjunta de 2.400 MW, galardonada como "Global Green Deal of the Year", y en Francia se ha financiado el parque eólico marino Fecam, con una capacidad instalada de 497 MW, que ha sido reconocida como "EMEA Green Deal of the Year". Ambos reconocimientos los ha otorgado Project Finance International.

39 proyectos financiados
28 en 2019

por **3.163 MM€** que se traducen en **5.730 MW** de potencia de energía renovable instalada
2.453 MM€ / 8.322 MW en 2019

Exposición cartera **energía renovable**

representa un **81%** de la cartera de proyectos de energía de *project finance*



	2020	2019
Eólico	55%	58%
Fotovoltaico	38%	31%
Termosolar	6%	10%
Otras	1%	1%

>> FINANCIACIÓN DE INMUEBLES ENERGÉTICAMENTE EFICIENTES

Las operaciones para las cuales se dispone de evidencia documental de un certificado de eficiencia energética con calificación A o B, se consideran medioambientalmente sostenibles. CaixaBank captura la información y documentación relativa al certificado energético en el momento de la formalización de las operaciones.

1.001 MM€
promociones formalizadas con calificación prevista A o B
938 MM€ en 2019

306 MM€
financiación de Real Estate Comercial
248 MM€ en 2019

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

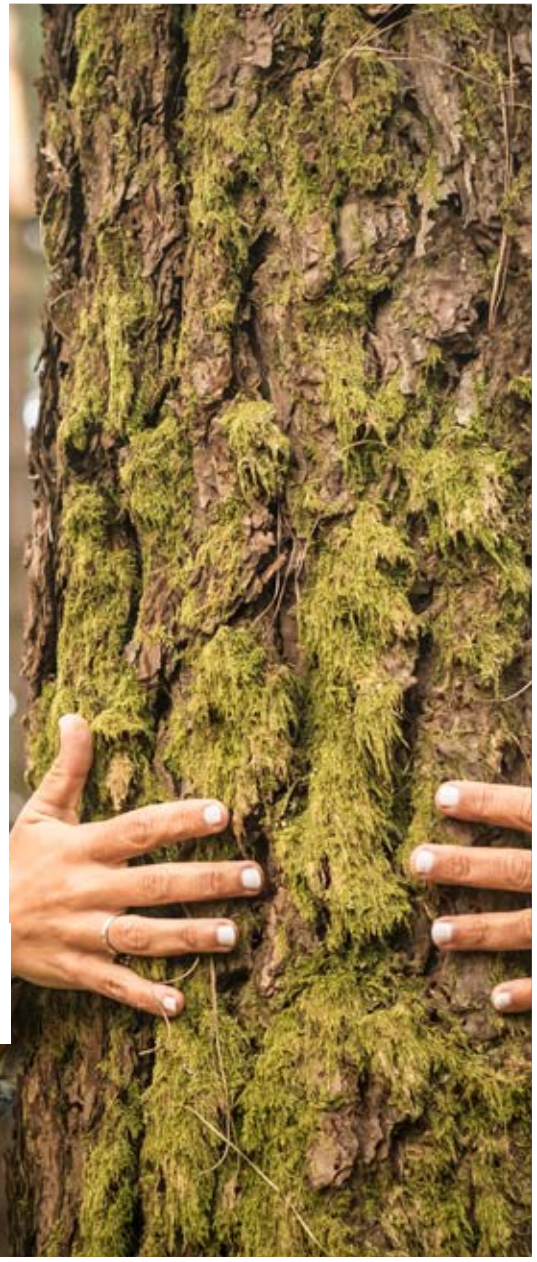
>> ECOFINANCIACIÓN

CaixaBank dispone de líneas específicas de financiación para la compra de vehículos y electrodomésticos respetuosos con el entorno, la inversión en eficiencia energética de viviendas y fomentar las inversiones que mejoren la eficiencia de los recursos o reduzcan el impacto en el medio ambiente.

Desde 2013, CaixaBank cuenta con una línea de ecofinanciación específica para impulsar el crédito para proyectos agrarios relacionados con la eficiencia energética y en el uso del agua, la agricultura ecológica, las energías renovables, la gestión de residuos o el desarrollo del entorno rural.

788 préstamos concedidos
505 en 2019

por **54** MM€
10,2 MM€ en 2019



>> BPI

Consciente de la importancia de la adopción de medidas que garanticen la sostenibilidad ambiental en su oferta de productos, tiene disponibles distintas líneas de crédito que promueven la eficiencia energética y apoya varios proyectos de inversión de energías renovables. En 2020 el total de financiación concedida asciende a 226 MM€, por tipologías:

En millones de euros	2019		2020	
	Concedido en 2019	Exposición cartera	Concedido en 2020	Exposición cartera
Energías renovables	38	332	70	231
Rehabilitación urbana				
IFRRU, Instrumento Financiero de rehabilitación urbana	80	202	45	150
Línea Jessica	8	259	16	156
BEI - Eficiencia energética empresa	7	9,4	5	12
Bonos verdes/ASG	50	50	90	140



2
7
13

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Bonos verdes y sostenibles

El pasado noviembre de 2020 CaixaBank emitió su Bono Verde inaugural, dentro del Marco de Emisión de Bonos ligados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de de CaixaBank.

La información detallada del Bono Verde inaugural se incluirá en el Informe de Impacto que se emitirá en el primer semestre de 2021.

CaixaBank ha emitido en febrero de 2021 su segundo **Bono Verde por importe de 1.000 MM€.** Se destinará a financiar proyectos de energía renovable y edificios energéticamente eficientes.





Con esta emisión se financian préstamos para alcanzar los Objetivos 7 (energía asequible y no contaminante) y 9 (industria, innovación e infraestructuras).

A fecha de la emisión del Bono Verde se identificaron 2.300 MM€ de activos, principalmente Project Finance, que cumplían con los requisitos establecidos en el Marco ODS.

Por otra parte, CaixaBank es firmante de los Principios de los Bonos Verdes desde 2015 (*Green Bond Principles*) establecidos por la International *Capital Markets Association* (ICMA). Desde entonces, la Entidad ha participado en la colocación de bonos verdes cuyo importe se ha destinado a proyectos con un impacto climático positivo.

En 2020, la Entidad ha participado en la colocación de 6 emisiones de bonos verdes para la inversión en activos medioambientalmente sostenibles con un volumen total de 4.700 MM€ (4 emisiones por 2.500 MM€ en 2019). Asimismo, participó en la colocación de 4 emisiones de bonos sostenibles por 1.700 MM€ (2 emisiones por 1.600 MM€ en 2019).

BONOS **VERDES**

CaixaBank
Inagural Green Bond
1.000 MM€
Vencimiento 2026-XS2258971071

Telefónica
Green Bond
500 MM€
Vencimiento Perpetual NC7-XS2109819859

REE
Green Bond
700 MM€
Vencimiento 2028-XS2103013210

BPCE SFH
Green Bond
1.250 MM€
Vencimiento 2030-FR0013514502

Prologis
Green Bond
500 MM€
Vencimiento 2032-XS2187529180

EDP
Green Bond
750 MM€
Vencimiento 2080-PTEDPLOM0017

BONOS **SOSTENIBLES**

Gobierno Vasco
Sostenible
600 MM€
Vencimiento 2031-ES0000106684

Xunta de Galicia
Sostenible
500 MM€
Vencimiento 2027-ES0001352592

Gobierno Vasco
Sostenible
500 MM€
Vencimiento 2030-ES0000106643

Caja Rural de Navarra
Sostenible
100 MM€
Vencimiento 2025-ES0415306069

Véase **presentaciones de las emisiones de los Bonos verdes** en el siguiente enlace [1]

[1] https://www.caixabank.com/es/accionistas-inversores/inversores-renta-fija.html

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Plan de Gestión Ambiental

CaixaBank desarrolla su actividad teniendo en cuenta la protección del entorno y procura conseguir la máxima eficiencia en el uso de los recursos naturales que necesita, de acuerdo con los requisitos establecidos en la norma ISO 14001, el reglamento europeo EMAS de gestión ambiental y la norma ISO 50001 de gestión energética tal y como se establece en los **Principios de Gestión Ambiental y Energética de CaixaBank, S.A.** (actualizados en mayo de 2020).

CaixaBank monitoriza de forma regular una serie de indicadores de actuación ambiental que miden la eficiencia del banco con relación a sus consumos e impactos principales. Asimismo, cuenta con un Plan de Gestión Medioambiental 2019-2021 que, en el marco de un proceso de mejora continua, incluye objetivos de reducción de impactos basados en la innovación y la eficiencia, líneas de trabajo prioritarias e iniciativas de difusión y promoción de buenas prácticas.

Debido al impacto del Covid-19 sobre la Entidad y sus consecuencias sobre las variables ambientales (reducción de la movilidad, incremento de las necesidades de ventilación, instauración del teletrabajo, etc.), el Plan de Gestión Ambiental ha sido actualizado durante el 2020.[1]

>> FOCO DEL PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL 2019-2021

01. Estrategia ***Carbon Neutral***
Minimización y compensación de todas las emisiones de CO_2 calculadas que no hayan podido eliminarse.

02. Medidas de **eficiencia ambiental** y certificaciones
Minimización del impacto del banco, implantación de nuevas medidas de ahorro energético y renovación de certificaciones y compromisos ambientales.

03. Extensión del compromiso ambiental a la **cadena de valor**
Planes de acción para que los proveedores asuman nuestros valores ambientales como propios y cumplir con los compromisos adquiridos.

04. Impulso de la **movilidad sostenible**
Acciones de fomento de la movilidad sostenible para minimizar las emisiones de la empresa, la plantilla y los proveedores.

05. Compromiso, transparencia y ***engagement***
Acciones de *engagement* con empleados y refuerzo del compromiso y la información ambiental pública.

Mayor detalle véase apartado **Covid-19**



[1]Desde 2020, los indicadores ambientales se calculan des de 1 de octubre del año anterior a 30 de septiembre del año en curso, para asegurar la publicación de datos certificados en el presente informe.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

El Plan de Gestión Ambiental 2019-2021 establece objetivos cuantitativos para todos los años de duración del plan, que permiten medir el grado de éxito de su ejecución:

Objetivo	Indicadores	2018		2019		2020		2021
		objetivo	real	objetivo	real	objetivo	real	objetivo
Proyecto Carbon Neutral								
Minimización y compensación de la huella de carbono	Emisiones de CO_2 reducidas *(vs. 2015)*	10%	38%	11,5%	50%	20%	**63%**	**34%**
	Alcance 1			11,5%	71%	20%	**81%**	**40%**
	Alcance 2			11,5%	82%	75%	**87%**	**75%**
	Alcance 3			11,5%	30%	15%	**46%**	**25%**
	Emisiones de CO_2 compensadas	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**	**100%**
100% de contratación de energía renovable	Energía de origen renovable consumida	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**	**100%**
Eficiencia ambiental y certificaciones								
Implantación de medidas de eficiencia energética	Ahorro energía consumida *(vs. 2015)*	5,5%	9%	7%	13%	10,5%	**18,8%**	**15%**
Cadena de valor								
Plan Ambiental de Compras *(criterios ambientales en compras y contratación de servicios y extensión del compromiso ambiental a la cadena de valor)*	Categorías de compras ambientalizadas / Categorías de compras ambientalizadas totales	n/a	n/a	50%	50%	75%	**75%**	**100%**

>> OTRAS INICIATIVAS

Plan de movilidad sostenible

Sistema de domótica en la red de oficinas

Compromiso, transparencia y *engagement*

Certificaciones ambientales

EMAS · ISO 14001 · ISO 50001



CaixaBank publica de forma anual un informe auditado por una firma externa e independiente donde se recogen las principales actuaciones en materia ambiental. Este informe, *la Declaración ambiental*, está disponible en la web corporativa junto con los principios de gestión ambiental y energética.

[1] https://www.caixabank.com/es/sostenibilidad/medioambiente/gestion-medioambiental.html

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Principales **iniciativas ambientales**

Electricidad

> CaixaBank ha implantado un proyecto de domótica que le permite monitorizar el consumo de energía en edificios corporativos y la red de oficinas, evaluar el ahorro energético de las medidas implantadas y definir nuevas iniciativas de eficiencia.

685 Oficinas monitorizadas

19 Edificios corporativos monotorizados

339 Stores telegestionadas

> En los últimos años se han implantado varias iniciativas de reducción de consumos en la red de oficinas en función del potencial de ahorro: sustitución de la iluminación fluorescente por iluminación LED, sustitución de equipos de climatización por equipos más eficientes, sensores de presencia y apagado de luces, interruptores únicos de apagado asociados a la conexión de alarmas, regletas de hibernación para periféricos, sustitución de equipos informáticos, etc.

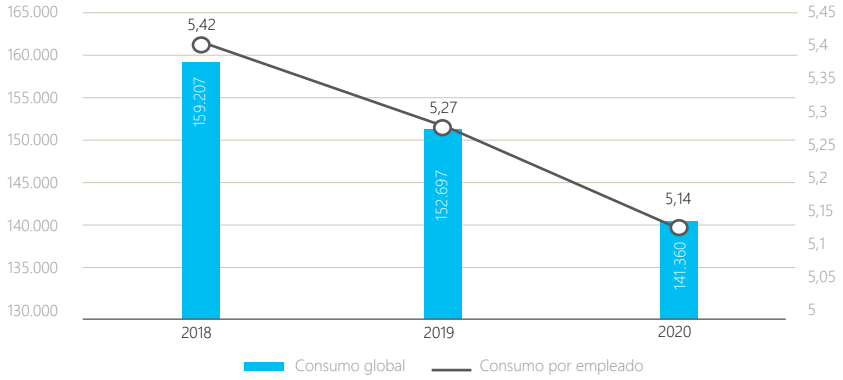
> Los dos Centros de Procesamiento de Datos (CPD) cuentan con la certificación-LEED, con categoría silver y gold respectivamente.

> En 2020, el consumo de electricidad se ha reducido en un 7,4% respecto de 2019. Esta reducción ha sido consecuencia tanto de las medidas de gestión y ahorro energético implantadas como del incremento del teletrabajo del personal de los servicios corporativos. Cabe destacar que las medidas de seguridad a nivel sanitario van en detrimento del objetivo de reducción, puesto que se debe climatizar más superficie en relación al número de trabajadores y las necesidades de renovación de aire son mayores.

99,3% de la energía eléctrica consumida es de origen renovable certificado. (99,5% en 2019)

-25% reducción del consumo de energía eléctrica en 10 años

>> CONSUMO ENERGÍA ELÉCTRICA - Caixabank, S.A. (MWh)





Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Papel

> Se han implantado varias iniciativas que han permitido la reducción del consumo de papel en los últimos años:

  > El proyecto de digitalización permite la firma digital para el 100% de los procesos.

  > Los cajeros permiten ingresos sin sobre y ofrecen la opción de ver información en pantalla y no imprimir comprobante.

  > La facturación se realiza por vía electrónica.

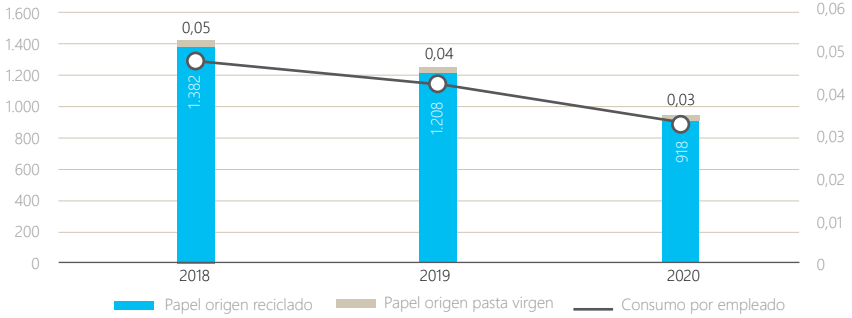
  > Se ha reducido el envío de comunicados a clientes en un 55% en los últimos 5 años.

  > Reducción y centralización de impresoras en equipos multifuncionales con sistema de identificación de usuario.

> Apuesta por el uso preferencial de papel reciclado.

> Las publicaciones se elaboran en papel con certificado FSC y PEFC.

>> CONSUMO DE PAPEL - Caixabank, S.A. (toneladas)



97,5%
papel reciclado respecto el total de papel consumido.
97,2% en 2019

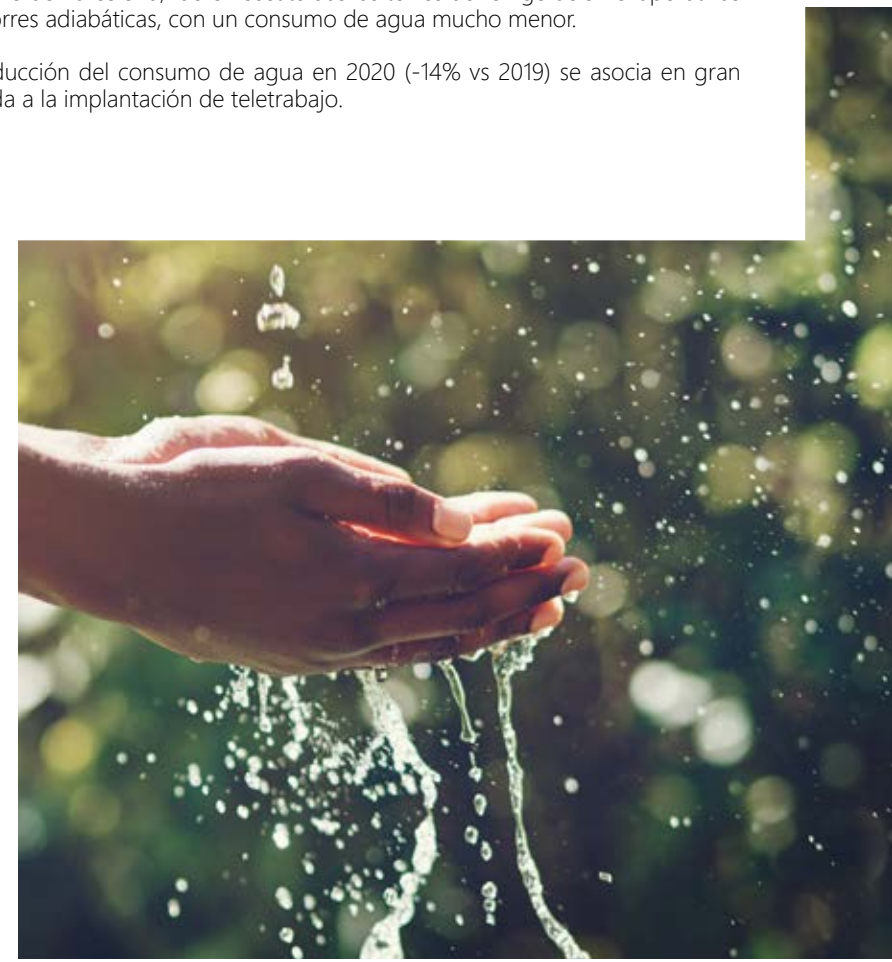
-24%
reducción de consumo de papel en 2020
941.907 kg consumidos

Agua

> El agua consumida en la red de oficinas es para uso sanitario, a pesar de no ser un consumo significativo, se sustituyen los grifos tradicionales por grifos con flujo interrumpido y se cambian las cisternas de los inodoros por otras con menor capacidad y doble pulsador de descarga.

> En edificios singulares se han implantado las mejores tecnologías para optimizar el consumo de agua asociado a procesos de refrigeración: los Centros de Procesamiento de Datos utilizan tecnología *free cooling* sin agua y, en el centro corporativo de Barcelona, fueron sustituidas las torres de refrigeración evaporativas por torres adiabáticas, con un consumo de agua mucho menor.

> La reducción del consumo de agua en 2020 (-14% vs 2019) se asocia en gran medida a la implantación de teletrabajo.



Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020



Residuos y economía circular

> La recogida selectiva permite valorizar los residuos y reciclarlos.

> En los edificios corporativos los residuos se contabilizan y se gestionan mediante gestores autorizados. Asimismo, las cafeterías de los Servicios Corporativos son centros libres de plásticos de un solo uso.

> En la red de oficinas, se recogen los residuos de tóner y de las operaciones de mantenimiento para ser reciclados. Para el resto de residuos se utilizan los contenedores de recogida selectiva municipales.

> CaixaBank lanza campañas periódicas de sensibilización de la plantilla para reducir la generación de residuos.

> Recogida de tarjetas obsoletas en la red de oficinas para su posterior reciclaje.

> Comercialización de tarjetas fabricadas a partir de material biodegradable (33.192 unidades en 2020).

> CaixaBank cuenta con Reutilízame, un nuevo plan para la red de oficinas con el objetivo de donar tanto material informático como mobiliario a entidades sociales solidarias. El programa está abierto también a clientes y en 2020 se han donado 36.634 artículos, han participado 13 empresas y se han beneficiado 159 entidades.

Movilidad sostenible

> Despliegue de herramientas de trabajo en remoto y opciones de comunicación online con clientes (como el Muro) que permiten reducir el número de desplazamientos.

> Instalados puntos de recarga de vehículos eléctricos (50 nuevos puntos dobles en 2020) y aparcamiento privado de bicicletas en varios centros corporativos.

> Reducción de la flota de vehículos propios y transición hacia el coche híbrido.

> Programa de car-sharing interno en los centros territoriales.

> Entrega de paquetes en última milla mediante patinete eléctrico.

> Inclusión de criterios ambientales de reducción del impacto asociado a la movilidad en eventos y viajes con el objetivo de que sean sostenibles (priorización del transporte colectivo, uso de medios de transporte más sostenible, cercanía entre hotel y evento, etc).



Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Huella de carbono

LUCHA CONTRA EL **CAMBIO CLIMÁTICO**

Cálculo de la huella de carbono de la Entidad

CaixaBank realiza anualmente un inventario de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) generadas como consecuencia de su actividad corporativa para calcular la huella de carbono y establecer acciones dirigidas a reducirla progresivamente

Reducción de las emisiones de CO_2

Mediante la implantación de mejoras tecnológicas y buenas prácticas ambientales

Consumo de energía de origen renovable certificado 100% renovable

Compensación de las emisiones no evitadas

Tanto las procedentes de los edificios corporativos como del conjunto de la red comercial (alcances 1, 2 y 3)

Desde 2009, CaixaBank S.A. calcula su huella de carbono como parte del compromiso de minimizar y compensar las emisiones de CO_2 de la Entidad.

CaixaBank S.A. es carbon neutral desde 2018, año en que se compensó la totalidad de las emisiones de 2017. En 2020, la compensación de las emisiones que no han podido ser eliminadas se ha realizado mediante la participación en un proyecto en Índia, reconocido por Verified Carbon Standard (VCS), consistente en la instalación y puesta en marcha de aerogeneradores eólicos, así como a través de dos proyectos propios de absorción de CO_2 reforestando zonas incendiadas en la montaña de Montserrat, en Barcelona, y en la localidad de Ejulve, en Teruel.

La huella de carbono de CaixaBank S.A. se verifica por una firma externa e independiente según la norma ISO 14064.

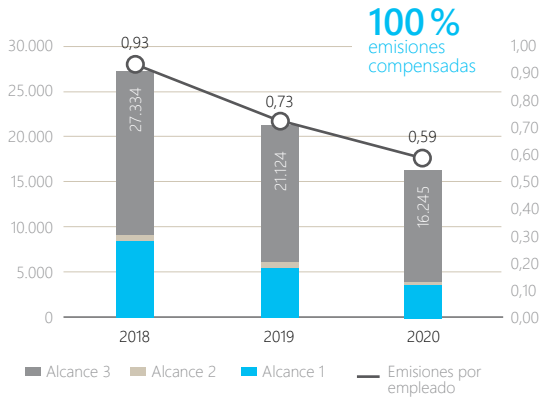
Durante 2020 se ha trabajado con las filiales del Grupo para calcular sus principales impactos ambientales y su huella de carbono, con el objetivo de unificar las metodologías de cálculo y hacer públicos los datos en 2021, tras la integración con Bankia (de forma que se facilite la comparación interanual).

>> EVOLUCIÓN EMISIONES GENERADAS

En 2020 se han reducido las emisiones un 23% respecto al año anterior. Las variaciones en las emisiones han sido debidas tanto al efecto del impacto del COVID-19 en nuestra actividad (reducción de las emisiones asociadas a los desplazamientos corporativos o incremento de las mismas debido a la dotación de equipos informáticos necesarios para cubrir las nuevas necesidades de teletrabajo) como a las mejoras implantadas en los últimos años (reducción de las emisiones de fugas de gases refrigerantes por la renovación de los equipos de clima o reducciones en el consumo de materiales como el papel).

>> HUELLA DE CARBONO DE CAIXABANK, S.A. (T CO_2 EQ)

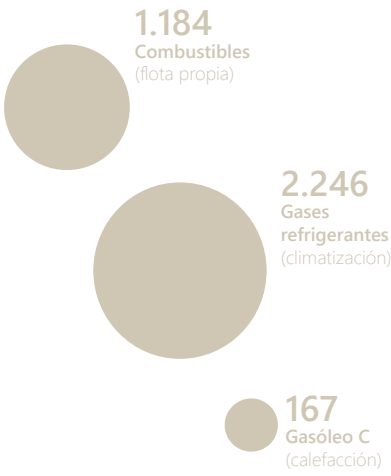
	2018	2019	2020
t CO_2 eq Alcance 1	8.576	5.573	3.597
t CO_2 eq Alcance 2	403	459	287
t CO_2 eq Alcance 3	18.355	15.092	12.361
t CO_2 eq por empleado	0,93	0,73	0,59



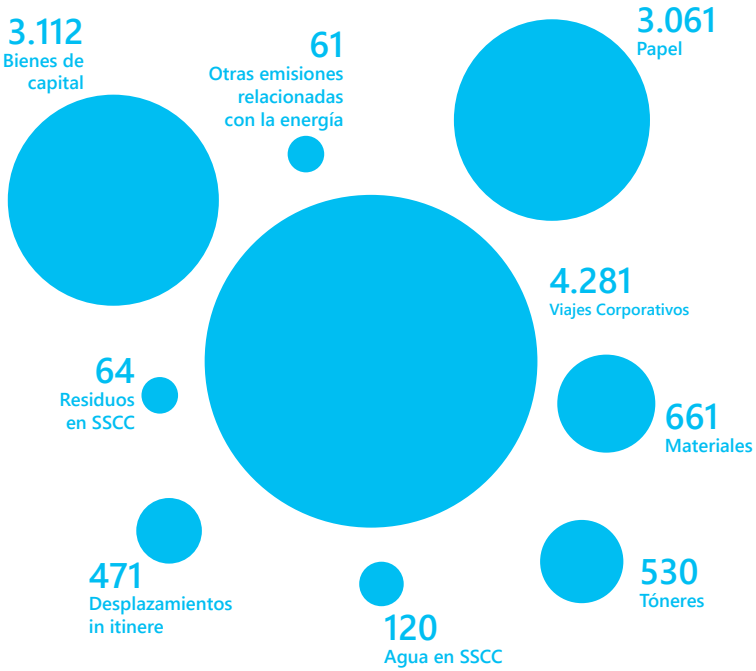
Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

>> DETALLE **HUELLA DE CARBONO CaixaBank, S.A. 2020**

Total emisiones
16.245 tCO_2eq
-23% respecto de 2019







Total emisiones ALCANCE 1
3.597 tCO_2eq
Emisiones Directas
Combustibles y refrigerantes

Total emisiones ALCANCE 2
287 tCO_2eq
Emisiones Indirectas
Compra de energía para uso propio

Total emisiones ALCANCE 3
12.361 tCO_2eq
Otras Emisiones Indirectas
Productos y servicios consumidos

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Acción social y voluntariado

Obra Social Descentralizada

La red de oficinas de CaixaBank, gracias a su capilaridad y cercanía a las personas, es un medio muy eficaz para detectar necesidades, permitiendo así asignar recursos de "la Caixa" con gran impacto en todos los territorios en los que está presente CaixaBank.

44,8
millones de euros de presupuesto de "la Caixa" han llegado a multitud de entidades sociales locales gracias a la red de oficinas de CaixaBank

8.557
acciones destinadas a proyectos de entidades sociales locales

6.904
entidades beneficiarias

>> TIPOLOGÍA DE LOS PROYECTOS QUE HAN RECIBIDO FONDOS DE LA OBRA SOCIAL DESCENTRALIZADA



2.715 Acciones ámbito enfermedad y discapacidad

1.685 Acciones ámbito pobreza

2.716 Acciones ámbito interculturalidad y exclusión social

1.441 Acciones en otros ámbitos

Semana Social Digital

En las Semanas Sociales se propone participar a empleados y clientes en actividades de voluntariado locales vinculadas, mayoritariamente, a entidades beneficiarias de las ayudas procedentes de la Obra Social Descentralizada. En 2020 se ha adaptado el formato a la situación provocada por la Covid-19.

177
actividades desarrolladas en 111 entidades locales

17.017
horas de voluntariado

>> PARTICIPANTES EN LA SEMANA SOCIAL DIGITAL



10.377 Empleados Grupo CaixaBank

766 Clientes CaixaBank, familiares y amigos

Voluntariado

4.594
VOLUNTARIOS CON COMPROMISO[1]

1.825
VOLUNTARIOS RECURRENTES[2]

4.257
ACTIVIDADES REALIZADAS EXCLUYENDO LA SEMANA SOCIAL

859
ENTIDADES CON LAS QUE SE COLABORA

[1] Voluntarios que realizan una acción en el año separada de la Semana Social.
[2] Voluntarios que han realizado al menos 4 actividades en los últimos 12 meses.

Fundación "la Caixa"

La alianza de CaixaBank con Fundación Bancaria "la Caixa", su principal accionista, se articula a través de programas filantrópicos y solidarios que contribuyen a dar oportunidades a las personas y a dar respuesta a los retos más urgentes del entorno.

CaixaBank promueve iniciativas y programas entre sus clientes, empleados y accionistas, a la vez que difunde e impulsa los de la Fundación Bancaria "la Caixa".

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Acciones solidarias

#Ningún hogar sin alimentos

Acción de recogida de alimentos en colaboración con el Banco de Alimentos.

2,4 MM€
de recaudación

El árbol de los sueños

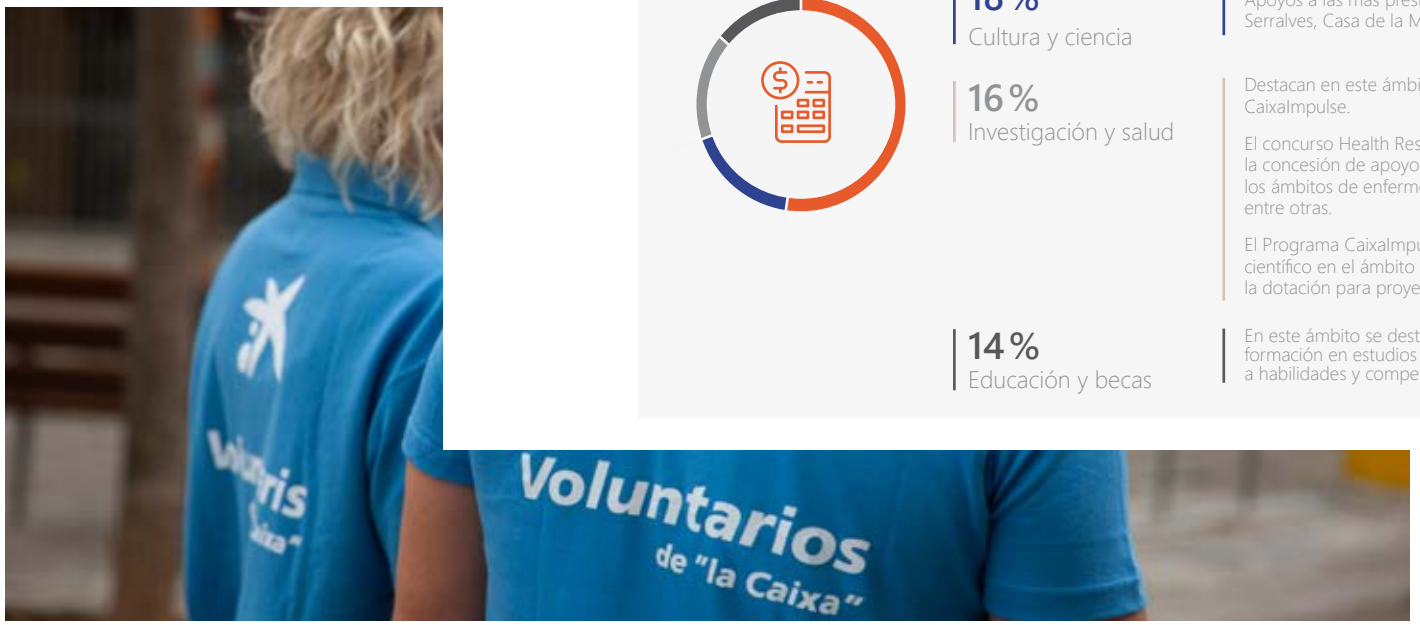
Clientes y empleados se comprometen a regalar a niños en situación de vulnerabilidad el regalo que han pedido en su carta de los Reyes Magos.

23.946
niños en España que han recibido un regalo

6.946
niños en Portugal que han recibido un regalo

Programas "la Caixa" y BPI

En 2020 "la Caixa" y **BPI** han llevado a cabo iniciativas en las áreas social, cultural, educación e investigación, por un valor global de 28,9 millones de euros, un 33% más que en 2019, y con el objetivo de alcanzar un presupuesto de 50 millones de euros en 2022.



>> DISTRIBUCIÓN DEL PRESUPUESTO

53 %
Programas Sociales

A través de los Premios BPI Fundación "la Caixa" se financiacian proyectos implentados por instituciones privadas dirigidos a personas en situación de vulnerabilidad.

18 %
Cultura y ciencia

Apoyos a las más prestigiosas institucionesculturales del país - Serralves, Casa de la Música y Gulbenkian.

16 %
Investigación y salud

Destacan en este ámbito los concursos Health Research y CaixaImpulse.

El concurso Health Research lanzado en 2020 tiene como objetivo la concesión de apoyo a proyectos de centros de investigación en los ámbitos de enfermedades neurodegenerativas, oncológicas, entre otras.

El Programa CaixaImpulse busca promover el conocimiento científico en el ámbito de las ciencias de la salud. Destaca en 2020 la dotación para proyectos vinculados con la Covid-19.

14 %
Educación y becas

En este ámbito se destacan el apoyo a estudiantes para seguir su formación en estudios avanzados y el apoyo en la docencia relativa a habilidades y competencia emprendedoras.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020



03 Estado de Información **No Financiera**

- Tabla de contenidos Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad y GRI_273
- Principios de Banca Responsable - UNEP FI_296
- Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)_309

CaixaBank

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Tabla de contenidos Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad y GRI
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Ley 11/2018, de 28 de diciembre, tabla de contenidos

De conformidad con lo establecido en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad, CaixaBank presenta en el Estado de Información No Financiera, entre otras cuestiones, la información necesaria para comprender la evolución, los resultados y la situación del Grupo, y el impacto de su actividad con respecto a cuestiones medioambientales y sociales, al respeto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno, así como relativas al personal.

La siguiente detalle muestra los requerimientos de contenidos a divulgar especificados en la Ley y su concordancia con los contenidos del Informe de Gestión Consolidado de 2020.

Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Apartado o subapartado del índice del IGC 2020 / Respuesta directa	Equivalencia indicador GRI
Descripción del modelo de negocio y estrategia		
Descripción del modelo de negocio	Apartado "Modelo de negocio" Informe de Gestión Consolidado 2020 (IGC 2020)	102-1 / 102-2
Entorno empresarial y mercados en los que opera el Grupo	Apartado "Contexto y perspectivas 2021" IGC 220 Apartado "Modelo de negocio" IGC 2020	102-3 / 102-4 / 102-6
Organización y estructura	Apartado "Glosario y estructura del Grupo - Estructura del Grupo" IGC 2020	102-7
Objetivos y estrategias	La prioridades del Plan Estratégico 2019-2021 son la guía para estructurar el presente informe en su apartado 02 Líneas Estratégicas. Al inicio de cada uno de ellas se detalla algunos de los objetivos más relevantes y se desarrollan con mayor profundidad en cada uno de los capítulos.	
Principales factores y tendencias que pueden afectar a la evolución futura	Apartado "Contexto y perspectivas 2021" IGC 2020	
Descripción de las políticas que aplica el grupo, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado	Apartado "Gestión del riesgo" IGC 2020 Apartado "Comportamiento ético y responsable" IGC 2020 Apartado "Gobernanza de la responsabilidad corporativa" IGC 2020	103 Enfoques de gestión de cada ámbito dentro de las dimensiones Económica, Ambiental y Social
Los resultados de las políticas incluyendo indicadores clave que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos	Apartado "Gestión del riesgo" IGC 2020 Asimismo, los indicadores específicos de cada ámbito no financiero se detallan a continuación en los sucesivos apartados de esta tabla.	Estándares GRI generales o específicos de las dimensiones Económica, Ambiental y Social que se reportan en los siguientes bloques
Los principales riesgos a corto, medio y largo plazo vinculados a las actividades del grupo. Entre otras, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos	Apartado "Gestión del riesgo" IGC 2020 Apartado "Diálogo con Grupos de Interés - Proveedores" IGC 2020 Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático" IGC 2020	102-15

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Tabla de contenidos Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad y GRI
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Ley 11/2018, de 28 de diciembre, tabla de contenidos

Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Apartado o subapartado del índice del IGC 2020 / Respuesta directa	Equivalencia indicador GRI
Cuestiones relativas a los Derechos Humanos y conducta ética		
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	Apartado "Gestión del riesgo" IGC 2020 Apartado "Comportamiento ético y responsable" IGC 2020 Apartado "Gobernanza de la Responsabilidad Corporativa" IGC 2020	103 Enfoque de gestión de Evaluación de derechos humanos y No discriminación 102-16 / 102-17
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Apartado "Ética e integridad" IGC 2020 Apartado "Canal de Consultas y Denuncias" IGC 2020	406-1
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los Convenios fundamentales de la Organización Internacional del trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva	Apartado "Ética e integridad" IGC 2020 Apartado "Experiencia del empleado - Normas laborales y derechos de la plantilla" IGC 2020	407-1
La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2020	103 Enfoque de gestión de No discriminación 406-1
La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y abolición efectiva del trabajo infantil	Apartado "Ética e integridad" IGC 2020	408-1 / 409-1
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	Apartado "Canal de Consultas y Denuncias" IGC 2020 Apartado "Ética e integridad" IGC 2020 Apartado "Gestió del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Conducta y cumplimiento" IGC 2020	103 Enfoque de gestión de Anticorrupción 102-16 / 102-17 / 205-1 / 205-2 / 205-3
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	Apartado "Canal de Consultas y Denuncias" IGC 2020 Apartado "Ética e integridad" IGC 2020 Apartado "Gestió del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Conducta y cumplimiento" IGC 2020	103 Enfoque de gestión de Anticorrupción 102-16 / 102-17 / 205-1 / 205-2 / 205-3
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Apartado "Acción social y voluntariado" IGC 2020 Apartado "Acción social - Medidas específicas Covid-19" IGC 2020	413-1
Subcontratación y proveedores: la inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental; sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	Apartado "Diálogo con los Grupos de Interés - Proveedores" IGC 2020	103 Enfoque de gestión de Prácticas de adquisición y Evaluación ambiental y social de proveedores 102-9 / 204-1 / 308-1 / 414-1

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Tabla de contenidos Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad y GRI
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Ley 11/2018, de 28 de diciembre, tabla de contenidos

Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Apartado o subapartado del índice del IGC 2020 / Respuesta directa	Equivalencia indicador GRI
Cuestiones medioambientales		
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente	Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático / Impulsar el negocio sostenible" IGC 2020	103 Enfoque de Gestión de cada ámbito dentro de la dimensión Ambiental 201-2
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en salud y la seguridad	Este aspecto no es material para el Grupo CaixaBank	103 Enfoque de Gestión de cada ámbito dentro de la dimensión Ambiental
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Apartado "Estrategia medioambiental - Plan de Gestión Ambiental" IGC 2020	103 Enfoque de Gestión de cada ámbito dentro de la dimensión Ambiental
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático / Impulsar el negocio sostenible" IGC 2020	201-2
Aplicación del principio de precaución	Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático / Impulsar el negocio sostenible" IGC 2020	102-11
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Dadas las actividades del Grupo, no existe riesgo de naturaleza ambiental significativo para el Grupo. CaixaBank no ha sido objeto de multas o sanciones relevantes relacionadas con el cumplimiento de la normativa ambiental en 2020	307-1
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente, teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	Este aspecto no es material para el Grupo CaixaBank	103 Enfoque de gestión de Emisiones / Biodiversidad
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos; acciones para combatir el desperdicio de alimentos	Este aspecto no es material para el Grupo CaixaBank	103 Enfoque de gestión de Efluentes y residuos
El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	Este aspecto no es material para el Grupo CaixaBank	303-1
Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	Este aspecto no es material para el Grupo CaixaBank	103 Enfoque de gestión de Materiales 301-1 / 301-2
Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables	Este aspecto no es material para el Grupo CaixaBank	103 Enfoque de gestión de Energía 302-1

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Tabla de contenidos Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad y GRI
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Ley 11/2018, de 28 de diciembre, tabla de contenidos

Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Apartado o subapartado del índice del IGC 2020 / Respuesta directa	Equivalencia indicador GRI
Cuestiones medioambientales		
Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generado como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	Este aspecto no es material para el Grupo CaixaBank	103 Enfoque de gestión de Emisiones 305-1 / 305-2 / 305-3
Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático / Impulsar el negocio sostenible" IGC 2020	201-2
Las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	Este aspecto no es material para el Grupo CaixaBank	103 Enfoque de gestión de Emisiones
Protección de la biodiversidad	Este aspecto no es material para el Grupo CaixaBank	103 Enfoque de gestión de Biodiversidad
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	Este aspecto no es material para el Grupo CaixaBank	304-2
Cuestiones sociales y relativas al personal		
Diálogo con las comunidades locales y medidas adoptadas para garantizar la protección y el desarrollo de esas comunidades. Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales	Apartado "Materialidad" IGC 2019 Apartado "Diálogo con los Grupos de Interés" IGC 2020	102-43
Medidas adoptadas para promover el empleo. Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local. Impacto de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Apartado "Inclusión financiera" IGC 2020 Apartado "Acción social y voluntariado" IGC 2020 Apartado "Acción social - Medidas específicas Covid-19" IGC 2020	103 Enfoque de gestión de Comunidades locales e Impactos económicos indirectos 203-1 / 413-1
Acciones de asociación y patrocinio	Apartado "Contexto regulatorio" IGC 2020 Apartado "Acción social y voluntariado" IGC 2020 Apartado "Gobernanza de la Responsabilidad Corporativa - Alianzas y adhesiones" IGC 2020	102-12 / 102-13
Políticas contra todo tipo de discriminación y gestión de la diversidad. Medidas para promover la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2020	103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades y No discriminación

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Tabla de contenidos Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad y GRI
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Ley 11/2018, de 28 de diciembre, tabla de contenidos

Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Apartado o subapartado del índice del IGC 2020 / Respuesta directa	Equivalencia indicador GRI
Cuestiones sociales y relativas al personal		
Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2020 Apartado "Canal de Consultas y Denuncias" IGC 2020 Apartado "Inclusión financiera - Banca próxima y accesible" IGC 2020 Apartado "Experiencia del empleado - Plan de Igualdad" IGC 2020	103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades y No discriminación
Diálogo social; Procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	Apartado "Experiencia del empleado" IGC 2020	103 Enfoque de gestión de Relaciones trabajador - empresa
Número total de empleados distribuidos por sexo, por edad, por país, por clasificación profesional y por tipología de contrato	Apartado "Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa - Tabla Perfil empleados del Grupo CaixaBank" IGC 2020 Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Tablas La diversidad generacional en cifras" IGC 2020 Apartado "Desarrollo profesional y compensación - Desarrollo profesional y compensación en cifras" IGC 2020 Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Tablas La diversidad de género en cifras" IGC 2020	103 Enfoque de gestión de Empleo 102-8 / 405-1
Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial, desglosados por sexo, edad y clasificación profesional	Las actividades del Grupo no tienen un carácter cíclico o estacional relevante. Por este motivo, el indicador de promedio anual no es significativamente distinto al de número de empleados a cierre de ejercicio.	102-8 / 405-1
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Tablas La diversidad de género en cifras" IGC 2020 Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Tablas La diversidad generacional en cifras" IGC 2020 Apartado "Desarrollo profesional y compensación - Desarrollo profesional y compensación en cifras" IGC 2020	103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades 405-2
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Tablas La diversidad de género en cifras" IGC 2020 Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Tablas La diversidad generacional en cifras" IGC 2020 Apartado "Desarrollo profesional y compensación - Desarrollo profesional y compensación en cifras" IGC 2020	401-1

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Tabla de contenidos Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad y GRI
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Ley 11/2018, de 28 de diciembre, tabla de contenidos

Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Apartado o subapartado del índice del IGC 2020 / Respuesta directa	Equivalencia indicador GRI
Cuestiones sociales y relativas al personal		
Brecha salarial	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Tablas La diversidad de género en cifras" IGC 2020	103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades 405-2
Remuneración media de los Consejeros y Directivos por sexo	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Tablas La diversidad de género en cifras" IGC 2020	103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades 102-35 / 102-36 / 102-38 / 102-39
Implantación de políticas de desconexión laboral	Apartado "Experiencia del empleado" IGC 2020	103 Enfoque de gestión de Empleo
Número de empleados con discapacidad	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Diversidad funcional" IGC 2020	405-1
Organización del tiempo de trabajo	Apartado "Experiencia del empleado" IGC 2020 Apartado "Covid-19: respuesta de CaixaBank a la emergencia y contribución a la recuperación - Responsabilidad con las personas que conforman CaixaBank" IGC 2020	103 Enfoque de gestión de Empleo
Número de horas de absentismo	Apartado "Experiencia del empleado - Tablas Entorno laboral en cifras" IGC 2020	403-9
Medidas para el fomento de la conciliación por ambos progenitores	Apartado "Experiencia del empleado - Plan de Igualdad" IGC 2020 Apartado "Covid-19: respuesta de CaixaBank a la emergencia y contribución a la recuperación - Responsabilidad con las personas que conforman CaixaBank" IGC 2020	103 Enfoque de gestión de Empleo
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Apartado "Experiencia del empleado" IGC 2020 Apartado "Covid-19: respuesta de CaixaBank a la emergencia y contribución a la recuperación - Responsabilidad con las personas que conforman CaixaBank" IGC 2020	Enfoque de Gestión de Salud y Seguridad en el trabajo 403-1 / 403-2 / 403-3 / 403-6
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, desagregados por sexo	Apartado "Experiencia del empleado - Tablas Entorno laboral en cifras" IGC 2020	403-9
Tipo de enfermedades profesionales y desagregadas por sexo	Las actividades de CaixaBank no comportan el desarrollo a sus trabajadores de ninguna de las enfermedades profesionales catalogadas.	403-10

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Tabla de contenidos Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad y GRI
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Ley 11/2018, de 28 de diciembre, tabla de contenidos

Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Apartado o subapartado del índice del IGC 2020 / Respuesta directa	Equivalencia indicador GRI
Cuestiones sociales y relativas al personal		
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	Apartado "Experiencia del empleado - Normas laborales y derechos de la plantilla" IGC 2020	102-41
Balance de los convenios colectivos particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	Apartado "Experiencia del empleado - Normas laborales y derechos de la plantilla" IGC 2020	403-4
Políticas implantadas en el campo de la formación	Apartado "Desarrollo profesional y compensación - Desarrollo del potencial" IGC 2020 Apartado "Desarrollo profesional y compensación - Formación continua" IGC 2020	103 Enfoque de gestión de Formación y enseñanza 404-2
Total de horas de formación por categoría profesional	Apartado "Desarrollo profesional y compensación - Desarrollo profesional y compensación en cifras" IGC 2020	404-1
Protocolos para la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad. Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Diversidad funcional" IGC 2020 Apartado "Inclusión financiera - Banca próxima y accesible" IGC 2020	103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades y No discriminación
Otra información		
Sistemas de reclamación a disposición de los clientes	Apartado "Diálogo con los Grupos de Interés - Clientes" IGC 2020	103 Enfoque de Gestión Marketing y etiquetado y Privacidad del cliente
Número de quejas recibidas por parte de los clientes y resolución de las mismas	Apartado "Diálogo con los Grupos de Interés - Clientes - Servicio de Atención al Cliente" IGC 2020	103 Enfoque de Gestión Marketing y etiquetado y Privacidad del cliente 417-1 / 417-2 / 417-3 / 418-1
Medidas para la salud y la seguridad de los clientes	Este aspecto no es material para el Grupo CaixaBank	03 Enfoque de Gestión Salud y Seguridad en clientes
Importe de los beneficios obtenidos país por país	Apartado "Transparencia fiscal - Tributos gestionados por el Grupo CaixaBank e importe" IGC 2020	103 Enfoque de gestión de Desempeño económico 201-1
Importe de los impuestos sobre beneficios pagados	Apartado "Transparencia fiscal - Tributos gestionados por el Grupo CaixaBank e importe" IGC 2020	201-1 / 207-4
Importe de las subvenciones recibidas	Anexo 6.F de las Cuentas Anuales Consolidadas 2020 adjuntas	201-4

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Tabla de contenidos Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad y GRI
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

GRI, índice de contenidos

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2020 / Referencia / Respuesta directa
Contenidos Generales		
GRI 101: Fundamentos		
Perfil de la organización		
GRI 102: Contenidos Generales	102-1 Nombre de la organización	Nota 1.1 Cuentas Anuales Consolidadas 2020 (CAC 2020)
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	Apartado "Modelo de Negocio" Informe de Gestión Consolidado 2020 (IGC 2020) Apartado "Soluciones a clientes" IGC 2020
	102-3 Ubicación de la sede	Nota 1.1 CAC 2020
	102-4 Ubicación de las operaciones	Apartado "Modelo de Negocio" IGC 2020
	102-5 Propiedad y forma jurídica	Nota 1.1 CAC 2020 Apartado "La Propiedad - Capital social / Accionistas significativos / Detalle de la participación indirecta" IGC 2020" IGC 2020
	102-6 Mercados servidos	Apartado "Modelo de Negocio" IGC 2020
	102-7 Tamaño de la organización	Apartado "CaixaBank en 2020" IGC 2020 Balances consolidados CAC 2020
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Apartado "Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa" IGC 2020
	102-9 Cadena de suministro	Apartado "Diálogo con los Grupos de Interés - Proveedores - Compras corporativas" IGC 2020
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Apartado "Hechos relevantes y significativos del ejercicio" IGC 2020 Nota 1.9 CAC 2020
	102-11 Principio o enfoque de precaución	Apartado "Gobernanza de la Responsabilidad Corporativa" IGC 2020 Apartado "Estrategia medioambiental" IGC 2020
	102-12 Iniciativas externas	Apartado "Gobernanza de la Responsabilidad Corporativa - Adhesiones y alianzas" IGC 2020 Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Adhesiones a principios nacionales e internacionales de fomento de la diversidad" IGC 2020
	102-13 Afiliación a asociaciones	Apartado "Contexto regulatorio y perspectivas - Contexto Regulatorio" IGC 2020

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Tabla de contenidos Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad y GRI
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

GRI, índice de contenidos

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2020 / Referencia / Respuesta directa
Estrategia		
GRI 102: Contenidos Generales	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Apartados "Carta del Presidente" y "Carta del Consejero Delegado" IGC 2020
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	Apartado "Contexto económico y perspectivas" IGC 2020 Apartado "Gestión del riesgo" IGC 2020
Ética e integridad		
GRI 102: Contenidos Generales	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	Apartado "Ética e integridad" IGC 2020 Apartado "Gobernanza de la Responsabilidad Corporativa" IGC 2020
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Apartado "Ética e integridad" IGC 2020
Gobernanza		
GRI 102: Contenidos Generales	102-18 Estructura de gobernanza	Apartado "La Administración - Junta General de Accionistas / El Consejo de Administración" IGC 2020 Apartado "Alta Dirección - El Comité de Dirección" IGC 2020
	102-19 Delegación de autoridad	Apartado "La Administración - Junta General de Accionistas / El Consejo de Administración" IGC 2020 Apartado "Alta Dirección - El Comité de Dirección" IGC 2020 Apartado "Ética e integridad" IGC 2020
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Apartado "Alta Dirección – Principales Comités" IGC 2020 Apartado "Gobernanza de la Responsabilidad Corporativa" IGC 2020 Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático" IGC 2020
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Apartado "Materialidad" IGC 2020 Apartado "Gobernanza de la Responsabilidad Corporativa -Reputación" IGC 2020 Apartado "Diálogo con los Grupos de Interés " IGC 2020

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Tabla de contenidos Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad y GRI
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

GRI, índice de contenidos

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2020 / Referencia / Respuesta directa
Gobernanza		
GRI 102: Contenidos Generales	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno	Apartado "La Administración - El Consejo de Administración" IGC 2020
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	Apartado "La Administración - El Consejo de Administración" IGC 2020
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Apartado "La Administración - Selección, nombramiento, reelección, evaluación y cese" IGC 2020
	102-25 Conflictos de intereses	Apartado "Gobierno Corporativo - Mejores prácticas de Buen Gobierno" IGC 2020 Apartado "La Propiedad - Estructura accionarial" IGC 2020
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	Apartado "La Administración - El Consejo de Administración" IGC 2020 Apartado "Alta Dirección" IGC 2020 Apartado "Gobernanza de la Responsabilidad Corporativa" IGC 2020
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Apartado "La Administración - El Consejo de Administración" IGC 2020
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Apartado "La Administración - Formación del Consejo de Administración / Selección, nombramiento, reelección, evaluación y cese / Evaluación del Consejo" IGC 2020
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Apartado "Gobernanza de la Resposabilidad Corporativa" IGC 2020 Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático" IGC 2020
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Apartado "Gestión del Riesgo" IGC 2020
	102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Apartado "La Administración - El Consejo de Administración" IGC 2020 Apartado "Alta Dirección – Principales Comités" IGC 2020

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Tabla de contenidos Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad y GRI
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

GRI, índice de contenidos

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2020 / Referencia / Respuesta directa
Gobernanza		
GRI 102: Contenidos Generales	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	La Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de Gestión y Capital es la encargada de la preparación y coordinación del IGC del ejercicio 2020, que incluye el Estado de Información No Financiera. Este informe es posteriormente revisado por el Comité de Dirección, la Comisión de Auditoría y Control y el Consejo de Administración de la Entidad, este último con la responsabilidad de formular el Estado de Información No Financiera que agrupa la información de sostenibilidad que se determina significativa por ley y en base al Estudio de Materialidad.
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	Apartado "La Administración" IGC 2020 Apartado "Alta Dirección" IGC 2020
	102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	No existen preocupaciones críticas en el curso del ejercicio 2020
	102-35 Políticas de remuneración	Apartado "Remuneración" IGC 2020
	102-36 Proceso para determinar la remuneración	Apartado "Remuneración" IGC 2020
	102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	Apartado "La Administración - Junta General de Accionistas" IGC 2020
	102-38 Ratio de compensación total anual	Nota 9.1 CAC 2020 Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - La diversidad de género en cifras" IGC 2020
	102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	Nota 9.1 CAC 2020 Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - La diversidad de género en cifras" IGC 2020
	102-40 Lista de grupos de interés	Apartado "Diálogo con los Grupos de Interés" IGC 2020 Política corporativa de Sostenibilidad / Responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank (Apartado 4.1)
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	Apartado Experiencia del empleado - Normas laborales y derechos de la plantilla IGC 2020

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Tabla de contenidos Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad y GRI
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

GRI, índice de contenidos

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2020 / Referencia / Respuesta directa
Gobernanza		
GRI 102: Contenidos Generales	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	La identificación y selección de los grupos de interés se lleva a cabo mediante el análisis y reflexión interna del equipo directivo. Responsabilidad Corporativa revisa de forma continua los grupos de interés identificados y los procesos activos de escucha, diálogo y seguimiento de los mismos para conocer y satisfacer sus expectativas y necesidades
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Apartado "Materialidad" IGC 2020 Apartado "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad - Índice Global de Reputación" IGC 2020 Apartado "Diálogo con los Grupos de Interés" IGC 2020
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	Apartado "Materialidad" IGC 2020
Prácticas para la elaboración de informes		
GRI 102: Contenidos Generales	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Nota 2.1 y Anexos 1, 2 y 3 CAC 2020
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Apartado "Materialidad" IGC 2020 Adicionalmente, para definir los contenidos del informe se han considerado los requerimientos de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre
	102-47 Lista de temas materiales	Apartado "Materialidad" IGC 2020
	102-48 Reexpresión de la información	Nota 1.4 CAC 2020
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	En 2020 en la lista de temas materiales no se han producido cambios significativos con respecto a los periodos objeto de informes anteriores
	102-50 Periodo objeto del informe	Ejercicio 2020
	102-51 Fecha del último informe	El Informe de Gestón Consolidado del ejercicio 2019, elaborado según el marco GRI standards e incorporando los contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre fue registrado en la CNMV en febrero de 2020
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Tabla de contenidos Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad y GRI
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

GRI, índice de contenidos

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2020 / Referencia / Respuesta directa
Prácticas para la elaboración de informes		
GRI 102: Contenidos Generales	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Los canales habituales de atención a clientes, accionistas, inversores institucionales o medios, disponibles en la web corporativa (investors@caixabank.com, accionista@caixabank.com).
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Apartado "Materialidad - Criterios y alcance del Informe" IGC 2020
	102-55 Índice de contenidos GRI	Apartado "Estado de información No Financiera - Tabla de contenidos Ley 11/2018, de 28 de diciembre e Índice de contenidos GRI" IGC 2020
	102-56 Verificación externa	Apartado "Informe de Verificación Independiente" IGC 2020
Temas materiales		
Tema material: Ciberseguridad y confidencialidad de datos		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Gestión de riesgos - Riesgo operacional y reputacional - Tecnológico" IGC 2020 Apartado "Contexto y perspectivas 2021 - Contexto social, tecnológico y competitivo" IGC 2020 Apartado "Ciberseguridad" IGC 2020
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Gestión de riesgos - Riesgo operacional y reputacional - Tecnológico" IGC 2020 Apartado "Contexto competitivo y social" IGC 2020 Apartado "Ciberseguridad" IGC 2020
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Gestión de riesgos - Riesgo operacional y reputacional - Tecnológico" IGC 2020 Apartado "Contexto y perspectivas 2021 - Contexto social, tecnológico y competitivo" IGC 2020 Apartado "Ciberseguridad" IGC 2020
GRI 418: Privacidad del cliente		
GRI 418: Privacidad del cliente	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de privacidad del cliente y pérdida de datos de cliente	Durante 2020 no se han concluido expedientes de importe significativo relativos a esta materia, ni se han recibido sanciones que supongan importes significativos.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Tabla de contenidos Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad y GRI
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

GRI, índice de contenidos

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2020 / Referencia / Respuesta directa
Tema material: Solidez de balance y rentabilidad		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Gestión de riesgo - Riesgos del modelo de negocio" IGC 2020 Apartado "Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financera" IGC 2020
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Gestión de riesgo - Riesgos del modelo de negocio" IGC 2020 Apartado "Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financera" IGC 2020
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financera" IGC 2020
GRI 201: Desempeño económico		
GRI 201: Desempeño económico	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Apartado "CaixaBank en 2020 - Indicadores fundamentales e impacto en la sociedad" IGC 2020 Apartado "Transparencia fiscal - Tributos gestionados por el Grupo CaixaBank e importe" IGC 2020
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Apartado "Estrategia medioambiental" IGC 2020
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Nota 23.1 CAC 2020
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Anexo 6.F CAC 2020
GRI 203: Impactos económicos indirectos		
GRI 203: Impactos económicos indirectos	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Apartado "CaixaBank en 2020 - Indicadores fundamentales e impacto en la sociedad" IGC 2020 Apartado "Inclusión financiera" IGC 2020
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Apartado "CaixaBank en 2020 - Indicadores fundamentales e impacto en la sociedad" IGC 2020 Apartado "Inclusión financiera" IGC 2020 Apartado "Estrategia medioambiental - Impulsar el negocio sostenible" IGC 2020

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Tabla de contenidos Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad y GRI
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

GRI, índice de contenidos

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2020 / Referencia / Respuesta directa
GRI 204: Prácticas de adquisición		
GRI 204: Prácticas de adquisición	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Apartado "Diálogo con los Grupos de Interés - Proveedores - Compras corporativas" IGC 2020
Tema material: Visión a largo plazo y anticipación al cambio		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Apartado "Contexto y perspectivas 2021" IGC 2020
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Contexto y perspectivas 2021" IGC 2020 Apartado "Gestión del Riesgo" IGC 2020
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Contexto y perspectivas 2021" IGC 2020
Tema material: Conducta íntegra, responsable y sostenible		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Conducta y cumplimiento / Reputacional" IGC 2020 Apartado "Ética e integridad" IGC 2020
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Ética e integridad" IGC 2020
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Ética e integridad" IGC 2020
GRI 205: Anticorrupción		
GRI 205: Anticorrupción	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Conducta y cumplimiento" IGC 2020 Apartado "Canal de consultas y denuncias" IGC 2020
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Apartado "Ética e integridad - Medidas para hacer efectivo el cumplimiento de las políticas" IGC 2020
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Apartado "Canal de consultas y denuncias" IGC 2020
GRI 206: Competencia desleal		
GRI 206: Competencia desleal	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Con fecha 14 de febrero de 2019 se impuso sanción, que no es firme, publicada en la página web del regulador de competencia. Actualmente está siendo objeto de recurso contencioso-administrativo, sin perjuicio de haberse afrontado el íntegro abono de la sanción. Exceptuando dicho expediente, durante 2020, no han existido otros procedimientos legales de esta naturaleza con relevancia.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Tabla de contenidos Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad y GRI
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

GRI, índice de contenidos

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2020 / Referencia / Respuesta directa
GRI 207: Impuestos		
GRI 207: Impuestos	207-1 Enfoque tributario	Apartado "Transparencia fiscal" IGC 2020
	207-2 Gobierno, control y gestión de riesgos tributarios	Apartado "Transparencia fiscal" IGC 2020
	207-3 Participación de los grupos de interés y gestión de las consultas relacionadas con la tributación	Apartado "Transparencia fiscal" IGC 2020
	207-4 Reporte por país	Apartado "Transparencia fiscal" IGC 2020
GRI 412: Evaluación de derechos humanos		
GRI 412: Evaluación de derechos humanos	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	Apartado "Ética e integridad - Debida diligencia y assessment en Derechos Humanos" IGC 2020
	412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Apartado "Ética e integridad" IGC 2020
	412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a la evaluación de derechos humanos	Apartado "Diálogo con Grupos de Interés - Proveedores" IGC 2020
GRI 415: Política pública		
GRI 415: Política pública	415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	Apartado "Ética e integridad" IGC 2020 Apartado "Contexto y perspectivas 2021 - Contexto regulatorio" IGC 2020
Tema material: Gestión activa de los riesgos financieros y no financieros		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Apartado "Gestión del riesgo" IGC 2020
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Gestión del riesgo" IGC 2020 Nota 3 CAC 2019
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Gestión del riesgo" IGC 2020 Nota 3 CAC 2020

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Tabla de contenidos Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad y GRI
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

GRI, índice de contenidos

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2020 / Referencia / Respuesta directa
Tema material: Cumplimiento y adaptación al marco regulatorio		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo Operacional y Reputacional - Legal/ Regulatorio" IGC 2020
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo Operacional y Reputacional - Legal/ Regulatorio" IGC 2020
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo Operacional y Reputacional - Legal/ Regulatorio" IGC 2020
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico		
GRI 419: Cumplimiento socio-económico	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Nota 23.3 CAC. No se ha producido ningún incumplimiento del que se derive una sanción que superen el umbral considerado significativo para su comunicación en el marco del GRI (>50 MM€).
Tema material: Asegurar la efectividad operacional y continuidad del negocio		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Gestión del riesgo - Riesgos operacionales y reputacionales" IGC 2020
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Gestión del riesgo - Riesgos operacionales y reputacionales" IGC 2020
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Gestión del riesgo - Riesgos operacionales y reputacionales" IGC 2020 Apartado "Covid-19: respuesta de CaixaBank a la emergencia y contribución a la recuperación" IGC 2020
Tema material: Difusión de información comprensible y transparente		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Comercialización y comunicación responsables" IGC 2019 Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Fiabilidad de la información" IGC 2020
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Comercialización y comunicación responsables" IGC 2019 Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Fiabilidad de la información" IGC 2020
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Comercialización y comunicación responsables" IGC 2019 Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Fiabilidad de la información" IGC 2020

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Tabla de contenidos Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad y GRI
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

GRI, índice de contenidos

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2020 / Referencia / Respuesta directa
GRI 417: Marketing y etiquetado		
GRI 417: Marketing y etiquetado	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Apartado "Comercialización y comunicación responsables" IGC 2020 Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Fiabilidad de la información" IGC 2020
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Durante 2020 no se ha producido ningún incumplimiento que haya dado lugar a sanciones significativas firmes por este motivo, adicionales a los aspectos descritos en el estándar 419-1.
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Durante 2020 no se ha producido ningún incumplimiento que haya dado lugar a sanciones significativas firmes por este motivo, adicionales a los aspectos descritos en el estándar 419-1
Tema material: Buenas prácticas de gobierno corporativo		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Mejores prácticas de Buen Gobierno" IGC 2020
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Mejores prácticas de Buen Gobierno" IGC 2020
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Mejores prácticas de Buen Gobierno" IGC 2020
Tema material: Comercialización responsable y adaptada a las necesidades de los clientes		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Comercialización y comunicación responsables" IGC 2020
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Comercialización y comunicación responsables" IGC 2020
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Comercialización y comunicación responsables" IGC 2020
Tema material: Servicio cercano y asesoramiento especializado		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Modelo de negocio" IGC 2020 Apartado "Experiencia de cliente y calidad" IGC 2020 Apartado "Inclusión Financiera - Banca próxima y accesible" IGC 2020
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Modelo de negocio" IGC 2020 Apartado "Experiencia de cliente y calidad" IGC 2020 Apartado "Inclusión Financiera - Banca próxima y accesible" IGC 2020
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Modelo de negocio" IGC 2020 Apartado "Experiencia de cliente y calidad" IGC 2020 Apartado "Inclusión Financiera - Banca próxima y accesible" IGC 2020

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Tabla de contenidos Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad y GRI
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

GRI, índice de contenidos

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2020 / Referencia / Respuesta directa
Tema material: Seguridad: salud y bienestar de los empleados		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Experiencia del empleado" IGC 2020 Apartado "Covid-19: respuesta de CaixaBank a la emergencia y contribución a la recuperación - Responsabilidad con las personas que conforman CaixaBank" IGC 2020
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Experiencia del empleado" IGC 2020 Apartado "Covid-19: respuesta de CaixaBank a la emergencia y contribución a la recuperación - Responsabilidad con las personas que conforman CaixaBank" IGC 2020
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Experiencia del empleado" IGC 2020 Apartado "Covid-19: respuesta de CaixaBank a la emergencia y contribución a la recuperación - Responsabilidad con las personas que conforman CaixaBank" IGC 2020
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo		
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	403-1 Enfoque de gestión del sistema de salud y seguridad	Apartado "Experiencia del empleado - Fomento del bienestar en un entorno saludable y sostenible" IGC 2020
	403-2 Identificación y evaluación de los riesgos e investigación de incidentes	Apartado "Experiencia del empleado - Fomento del bienestar en un entorno saludable y sostenible" IGC 2020
	403-3 Servicios de salud laboral	Apartado "Experiencia del empleado - Fomento del bienestar en un entorno saludable y sostenible" IGC 2020
	403-4 Participación, consulta y comunicación con los trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Apartado "Experiencia del empleado - Fomento del bienestar en un entorno saludable y sostenible" IGC 2020
	403-5 Formación a trabajadores en salud y seguridad laboral	Apartado "Experiencia del empleado - Fomento del bienestar en un entorno saludable y sostenible" IGC 2020
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	Apartado "Experiencia del empleado - Fomento del bienestar en un entorno saludable y sostenible" IGC 2020
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos sobre la salud y la seguridad en el trabajo directamente relacionados con las relaciones laborales	Apartado "Experiencia del empleado - Fomento del bienestar en un entorno saludable y sostenible" IGC 2020

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Tabla de contenidos Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad y GRI
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

GRI, índice de contenidos

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2020 / Referencia / Respuesta directa
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de salud y seguridad ocupacional	Apartado "Experiencia del empleado - Fomento del bienestar en un entorno saludable y sostenible" IGC 2020
	403-9 Accidentes relacionados con el trabajo	Apartado "Experiencia del empleado - Fomento del bienestar en un entorno saludable y sostenible - Entorno laboral en cifras" IGC 2020
	403-10 Enfermedades relacionadas con el trabajo	Las actividades de CaixaBank no comportan el desarrollo a sus trabajadores de ninguna de las enfermedades profesionales catalogadas.
Tema material: Gestión del talento y desarrollo profesional		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Desarrollo profesional y compensación" IGC 2020
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Desarrollo profesional y compensación" IGC 2020
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Desarrollo profesional y compensación" IGC 2020
GRI 401: Empleo		
GRI 401: Empleo	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - La diversidad de género en cifras" IGC 2020
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	En términos generales, no existen diferencias en el disfrute de los beneficios sociales con motivo de la modalidad contractual del empleado, si bien es cierto que algunos de ellos requieren de ciertos requisitos que en caso de no cumplirse no permitirían el acceso a los mismos.
	401-3 Permiso parental	Apartado "Experiencia del empleado - Plan de igualdad" IGC 2020
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa		
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	En el curso del ejercicio 2020 se respetan los plazos establecidos en la normativa laboral vigente para los diferentes supuestos
GRI 404: Formación y enseñanza		
GRI 404: Formación y enseñanza	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Apartado "Desarrollo profesional y compensación - Formación continua" IGC 2020
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Apartado "Desarrollo profesional y compensación" IGC 2020
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Apartado "Desarrollo profesional y compensación" IGC 2020

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Tabla de contenidos Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad y GRI
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

GRI, índice de contenidos

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2020 / Referencia / Respuesta directa
Tema material: Desarrollo tecnológico responsable y tratamiento ético de la información		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Conducta" IGC 2020 Apartado "Contexto y perspectivas 2021 - Contexto social, tecnológico y competitivo" IGC 2020
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Conducta" IGC 2020 Apartado "Contexto y perspectivas 2021 - Contexto social, tecnológico y competitivo" IGC 2020
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Conducta" IGC 2020 Apartado "Contexto y perspectivas 2021 - Contexto social, tecnológico y competitivo" IGC 2020
Tema material: Soluciones para clientes con dificultades económicas e Inversión con impacto social y microfinanzas		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Inclusión financiera" IGC 2020
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Inclusión financiera" IGC 2020
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Inclusión financiera" IGC 2020
Tema material: Diversidad: igualdad y conciliación		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2020
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2020
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2020
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades		
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Apartado "Gobierno Corporativo - La Administración - Diversidad Consejo de Administración" IGC 2020 Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2020
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - La diversidad de género en cifras" IGC 2020

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Tabla de contenidos Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad y GRI
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

GRI, índice de contenidos

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2020 / Referencia / Respuesta directa
Tema material: Colaboración con la Obra Social Descentralizada y promoción de las actividades de la Fundación Bancaria "la Caixa"		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Acción social y voluntariado " IGC 2020
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Acción social y voluntariado " IGC 2020
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Acción social y voluntariado " IGC 2020
GRI 413: Comunidades locales		
GRI 103: Enfoque de Gestión	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Apartado "Inclusión financiera" IGC 2020 Apartado " Acción social y voluntariado" IGC 2020
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos – reales o potenciales – en las comunidades locales	Apartado "Inclusión financiera" IGC 2020 Apartado "Acción social y voluntariado" IGC 2020
Tema material: Innovación tecnológica y desarrollo responsable de nuevos productos y servicios / Desarrollo de canales de atención digitales y remotos		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Contexto y perspectivas 2021 - Contexto social, tecnológico y competitivo" IGC 2020 Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Tecnológico" IGC 2020 Apartado "Soluciones a clientes - Evolución constante de la red de distribución omni-canal" IGC 2020
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Contexto y perspectivas 2021 - Contexto social, tecnológico y competitivo" IGC 2020 Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Tecnológico" IGC 2020 Apartado "Soluciones a clientes - Evolución constante de la red de distribución omni-canal" IGC 2020
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Contexto y perspectivas 2021 - Contexto social, tecnológico y competitivo" IGC 2020 Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Tecnológico" IGC 2020 Apartado "Soluciones a clientes - Evolución constante de la red de distribución omni-canal" IGC 2020

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Tabla de contenidos Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad y GRI
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

GRI, índice de contenidos

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2020 / Referencia / Respuesta directa
Tema material: Gestión de riesgos derivados del cambio climático y medioambientales		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático / Impulsar el negocio sostenible" IGC 2020 Apartado "Contexto y perspectivas 2021 - Contexto social, tecnológico y competitivo" IGC 2020
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático / Impulsar el negocio sostenible" IGC 2020 Apartado "Contexto y perspectivas 2021 - Contexto social, tecnológico y competitivo" IGC 2020
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático / Impulsar el negocio sostenible" IGC 2020 Apartado "Contexto y perspectivas 2021 - Contexto social, tecnológico y competitivo" IGC 2020
GRI 307: Cumplimiento ambiental		
GRI 307: Cumplimiento ambiental	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Nota 42.1 CAC 2020

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Principios de Banca Responsable- UNEP FI
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

UNEP FI, Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas

El 22 de septiembre 2019 CaixaBank ratificó su adhesión a los Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas, promovidos por UNEP FI, el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y el sector financiero. La firma y cumplimiento de los Principios están alineados con el compromiso de "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad" , línea estratégica establecida en el Plan Estratégico de la Entidad 2019-2021.

Los objetivos de los Principios de Banca Responsable son:

- Establecer un marco para las finanzas sostenibles del S.XXI.
- Alinear la industria bancaria con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Acuerdo de París.
- Permitir a los bancos demostrar y comunicar su contribución a la sociedad.
- Promover la vinculación con clientes, el establecimiento de objetivos concretos y la transparencia a través de reporte público.

Firmar los Principios implica alinear la estrategia y gestión con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Acuerdo de París, establecer objetivos y reportar anualmente sobre el grado de avance en su cumplimiento. A continuación se reporta el grado de avance respecto al cumplimento de los Principios de Banca Responsable.



Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Principios de Banca Responsable-UNEP FI
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

UNEP FI, Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas

Principios Banca Responsable	Requisitos de Informes y Evaluación	Resumen de alto nivel de la respuesta del banco	Referencia(s) y enlace(s) a las respuestas e información relevante completas del banco
	1.1 ***Describa*** (alto nivel) el modelo de negocio del banco, incluidos los principales segmentos de clientes a los que se atiende, los tipos de productos y servicios prestados, los principales sectores y tipos de actividades y, en su caso, las tecnologías financiadas en las principales áreas territoriales en las que el banco opera o proporciona productos y servicios.	CaixaBank es un grupo financiero con un modelo de banca universal socialmente responsable con visión a largo plazo, basado en la calidad, la cercanía y la especialización, que ofrece una propuesta de valor de productos y servicios adaptada para cada segmento. El Grupo opera principalmente en España y, a través de BPI, en Portugal. CaixaBank dispone de un 30,9% de cuota de penetración de clientes particulares en España. Es líder en banca online, con una cuota de penetración del 34,4% entre clientes digitales en España. Asimismo, a través de MicroBank, el banco social del Grupo, es referente en inclusión financiera a través de microcréditos y otras finanzas con impacto social. La actividad del negocio asegurador la desarrolla a través de VidaCaixa, entidad líder en el sector asegurador en España, y cuenta con CaixaBank Asset Management, la sociedad gestora de activos del Grupo, con una cuota de mercado del 17,5% en fondos de inversión en España.	Apartado "Modelo de negocio" Informe de Gestión Consolidado 2020 (IGC 2020)
1. ALINEACIÓN Alinearemos nuestra estrategia comercial para ser coherentes y contribuir a las necesidades de las personas y los objetivos de la sociedad, como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Acuerdo de París y los marcos nacionales y regionales relevantes.	1.2 ***Describa*** cómo el banco ha alineado o planea alinear su estrategia para ser coherente con los objetivos de la sociedad y contribuir a ellos, tal como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo de París y los marcos nacionales y regionales relevantes.	La misión de CaixaBank es "contribuir al bienestar financiero de sus clientes y al progreso de la sociedad". De forma coherente, su Plan Estratégico 2019-2021 incluye como una de sus cinco líneas prioritarias el "ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad". Para avanzar en esta línea, la entidad cuenta con un Plan de Responsabilidad Corporativa. En este marco, el banco trabaja para contribuir a la consecución de todos los ODS, tanto de forma directa, a través de su actividad y la de sus filiales (como MicroBank, el banco social dedicado a las microfinanzas y finanzas con impacto social) como mediante alianzas estratégicas con entidades como la Fundación Bancaria "la Caixa". En este sentido, CaixaBank pone especial foco en cuatro ODS prioritarios (ODS1, ODS8, ODS12 y ODS17), que están interrelacionados con los restantes objetivos, con medidas específicas para contribuir al cumplimiento de objetivos en todos ellos. Adicionalmente, es firmante del Collective Commitment to Climate Action y, como tal, se ha comprometido a alinear su cartera con los objetivos de los Acuerdos de París. En este sentido, la Entidad cuenta con una Hoja de ruta 2019-2021 para implantar la Estrategia Medioambiental y que contribuirá a cumplir con este compromiso.	Apartado "Contribución de CaixaBank a la Agenda 2030 - Objetivos de Desarrollo Sostenible" Informe Socioeconómico y Contribución a los ODS 2020 de CaixaBank (https://www.caixabank.com/es/sobre-nosotros/publicaciones.html) Apartado "Estrategia medioambiental" IGC 2020

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Principios de Banca Responsable-UNEP FI
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

UNEP FI, Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas

2. IMPACTO Y ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

Seguiremos aumentando de forma continua nuestros impactos positivos a la vez que reducimos los impactos negativos y gestionamos los riesgos para las personas y el medio ambiente que resultan de nuestras actividades, productos y servicios. Para ello, estableceremos y publicaremos objetivos en los que podamos tener los impactos más significativos.

Principios Banca Responsable	Requisitos de Informes y Evaluación	Resumen de alto nivel de la respuesta del banco	Referencia(s) y enlace(s) a las respuestas e información relevante completas del banco
	2.1 Análisis de impacto ***Demuestre*** que el banco ha identificado las áreas en las que tiene sus impactos positivo y negativo más significativos (potenciales) a través de un análisis de impacto que cumpla con los siguientes elementos: a) Alcance: Las áreas de negocio principales del banco, los productos y servicios en las principales áreas territoriales en las que opera el banco descritos en el punto 1.1 se ha considerado para el alcance del análisis. b) Exposición: Al identificar sus áreas de impacto más significativo, el banco ha considerado dónde se encuentran su negocio principal y sus principales actividades en términos sectoriales, tecnológicos y geográficos. c) Contexto y Relevancia: El banco ha tenido en cuenta los retos y prioridades más relevantes relacionados con el desarrollo sostenible en los países y regiones en los que opera. d) Magnitud e intensidad y relevancia del impacto: Al identificar sus áreas de impacto más significativas, el banco ha considerado la magnitud e intensidad y relevancia de los impactos sociales, económicos y ambientales (potenciales) resultantes de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios. ***Demuestre*** que, basándose en este análisis, el banco ha: > Identificado y divulgado sus áreas de impacto positivo y negativo más significativas (potenciales). > Identificado oportunidades estratégicas de negocio en relación con el aumento de impactos positivos y la reducción de impactos negativos.	CaixaBank ha identificado 5 áreas donde focalizar sus prioridades estratégicas en el ámbito de la gestión responsable: integridad, transparencia y diversidad; gobernanza; medio ambiente; inclusión financiera y acción social. Estas prioridades, identificadas a través de un estudio de contexto, un análisis de impactos según la actividad y presencia geográfica de la entidad y un proceso de debate interno, se recogen en el Plan de Banca Socialmente Responsable aprobado por el Consejo de Administración. Asimismo, CaixaBank realiza anualmente un análisis de materialidad con el objetivo de identificar las cuestiones financieras, económicas, sociales y medioambientales prioritarias para sus grupos de interés y su negocio. Este análisis, que parte de múltiples fuentes externas e internas, sirve para detectar nuevas prioridades o cambios en las prioridades existentes como, por ejemplo, las derivadas de la crisis sanitaria y económica provocada por la Covid-19. En 2020 se ha utilizado un listado más extenso de temas relevantes con el objetivo de obtener una priorización más exhaustiva de los asuntos.	Apartado "Modelo de Negocio" IGC 2020 Apartado "Materialidad" 2020 Apartado "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad" IGC 2020

Proporcione la conclusión/declaración del banco si ha cumplido con los requisitos relacionados con el Análisis de Impacto.

CaixaBank cuenta con diversos mecanismos de análisis del entorno, *engagement* con grupos de interés (clientes, inversores y accionistas, empleados, regulador, proveedores, etc.) y herramientas de trabajo transversal interno que le permiten identificar y actualizar sus prioridades en materia de sostenibilidad a partir de los potenciales impactos positivos y negativos en el entorno. Más concretamente, el desarrollo del Plan de Banca Socialmente Responsable, el análisis de materialidad, la relación con los grupos de interés y la participación en iniciativas globales y sectoriales. Como ejemplo, destaca la participación en el grupo de trabajo impulsado por UNEPFI para el desarrollo y aplicación de la *Impact Analysis tool*, una herramienta de medición de impacto de la actividad.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Principios de Banca Responsable-UNEP FI
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

UNEP FI, Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas

2. IMPACTO Y ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

Seguiremos aumentando de forma continua nuestros impactos positivos a la vez que reducimos los impactos negativos y gestionamos los riesgos para las personas y el medio ambiente que resultan de nuestras actividades, productos y servicios. Para ello, estableceremos y publicaremos objetivos en los que podamos tener los impactos más significativos.

Principios Banca Responsable	Requisitos de Informes y Evaluación	Resumen de alto nivel de la respuesta del banco	Referencia(s) y enlace(s) a las respuestas e información relevante completas del banco
	2.2 Establecimiento de objetivos *Demuestre* que el banco ha establecido y publicado un mínimo de dos objetivos **E**specíficos, **M**edibles (pueden ser cualitativos o cuantitativos), **A**lcanzables, **R**elevantes y **T**emporales (SMART, por sus siglas en inglés), que abordan al menos dos de las áreas de impacto más significativas identificadas, resultantes de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios. *Demuestre* que estos objetivos están vinculados e impulsan la alineación y una mayor contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible correspondientes, los objetivos del Acuerdo de París y otros marcos internacionales, nacionales o regionales relevantes. El banco debería haber identificado una línea de partida (evaluada con respecto a un año en particular) y haber establecido objetivos con respecto a esta. *Demuestre* que el banco ha analizado y reconocido impactos negativos significativos (potenciales) de los objetivos establecidos en otras dimensiones de los ODS, respecto al cambio climático u objetivos de la sociedad y que ha establecido las acciones pertinentes para mitigarlos en la medida de lo posible para maximizar el impacto positivo neto de los objetivos establecidos.	CaixaBank cuenta con metas para 2021 reflejadas en el Plan Estratégico para el periodo 2019-2021 que reflejan su compromiso de ser un paradigma en banca socialmente responsable y de contribuir a los ODS. **Objetivos sociales, de inclusión y de gobernanza para 2021:** el banco dispone de programas e iniciativas específicas que le permiten avanzar en la consecución de los objetivos, como Wengage para impulsar la diversidad; MicroBank, un banco social especializado en microfinanzas o el programa de voluntariado corporativo. Entre los objetivos, destacan: > 2.181 millones de euros en volumen de nuevos microcréditos concedidos (periodo 2019-2021) – ODS 1, 8 y 12 > Mantener la inclusión de CaixaBank en el índice DJSI > 43% de mujeres en puestos directivos en 2021 – ODS 5 **Objetivos ligados a finanzas sostenibles y cambio climático:** CaixaBank cuenta con un Plan de Gestión Medioambiental y una y una Hoja de Ruta 2019-2021 para desplegar la estrategia medioambiental, con objetivos como: > 34% de reducción de las emisiones de CO_2 (2021 vs. 2015) – ODS 12 > 100% emisiones compensadas - ODS 12, 13 > 15% de ahorro en el consumo de energía (2021 vs. 2015) – ODS 12 > Emisión de 1.500 MM€ en bonos sociales, verdes o sostenibles ligados a los ODS (periodo 2019-2021) – ODS 8, 1, 12, 13, 15 > Publicación de objetivos de alineamiento de la cartera crediticia del banco con los objetivos de los Acuerdos de París en Q42022 – ODS 12, 13	Apartado "Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa" IGC 2020 Apartado "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad" IGC 2020 Apartado "Ofrecer la mejor experiencia al cliente" IGC 2020

Proporcione la conclusión/declaración del banco si ha cumplido con los requisitos relacionados con el Establecimiento de Objetivos.

CaixaBank ha definido objetivos de sostenibilidad en su Plan Estratégico 2019-2021, en el Plan de Banca Socialmente Responsable y en los programas que de él se derivan. Estos objetivos se refieren a las áreas de trabajo prioritario definidas por la entidad y son monitorizados para evaluar su grado de cumplimiento y revisados de forma periódica para garantizar su relevancia.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Principios de Banca Responsable- UNEP FI
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

UNEP FI, Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas

Principios Banca Responsable	Requisitos de Informes y Evaluación	Resumen de alto nivel de la respuesta del banco	Referencia(s) y enlace(s) a las respuestas e información relevante completas del banco
2. IMPACTO Y ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS Seguiremos aumentando de forma continua nuestros impactos positivos a la vez que reducimos los impactos negativos y gestionamos los riesgos para las personas y el medio ambiente que resultan de nuestras actividades, productos y servicios. Para ello, estableceremos y publicaremos objetivos en los que podamos tener los impactos más significativos.	2.3 Planes para la Implementación y el Seguimiento de los Objetivos ***Demuestre*** que el banco ha definido acciones e hitos para cumplir con los objetivos establecidos. ***Demuestre*** que el banco ha implementado los medios para medir y monitorear su progreso con respecto a los objetivos establecidos. Las definiciones de los indicadores clave de desempeño, cualquier cambio en estas definiciones y cualquier modificación de las líneas de partida deben ser transparentes.	El seguimiento y monitorización de los programas y objetivos establecidos corresponde a los órganos de gobierno y comités derivados definidos por el banco. Más concretamente, al Comité de Responsabilidad Corporativa y Reputación (CRCR) y el Comité de Gestión del Riesgo Medioambiental, dos comités de primer nivel que reportan a Comité de Dirección y, en el primer caso, la Comisión de Nombramientos delegada del Consejo de Administración. **Respecto de los objetivos sociales, de inclusión y gobernanza:** > MicroBank el banco social dedicado a las microfinanzas y las finanzas con impacto social ha definido su propio plan estratégico y cuenta con sus propios órganos de gobierno. > CaixaBank cuenta con Wengage, un programa específico con objetivos y acciones para impulsar la diversidad tanto dentro como fuera de la Entidad y cuyos avances monitoriza el Comité de Diversidad. > Los equipos que coordinan elos programas de acción social y voluntariado cuentan con planes de *engagement* con empleados y trabajan para detectar las necesidades sociales más urgentes y las entidades con las que colaborar para contribuir a dar una respuesta. > La digitalización y la ciberseguridad se incluyen entre las acciones prioritarias para el banco, con equipos especializados. **Respecto de los objetivos relacionados con las finanzas sostenibles y el medioambiente,** CaixaBank ha definido una Estrategia Medioambiental que se impulsa a través de equipos especializados y dos grandes planes de acción: > Hoja de Ruta 2019-2021 para desplegar la Estrategia Medioambiental. Esta hoja de ruta busca impulsar el negocio sostenible y avanzar en la gestión de los riesgos medioambientales y los derivados del cambio climático. > Plan de Gestión Medioambiental 2019-2021: reducción del consumo de energía y compensación de la huella de carbono de la Entidad. > Asimismo, tanto VidaCaixa como CaixaBank Asset Management cuentan con sus propios planes estratégicos para impulsar la inversión socialmente responsable.	Apartado "Gobernanza de la Responsabilidad Corporativa" IGC 2020 Apartado"Inclusión financiera - MicroBank" IGC 2020 Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2020 Apartado "Estrategia medioambiental" IGC 2020 Apartado "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad" IGC 2020

Proporcione la conclusión/declaración del banco si ha cumplido con los requisitos relacionados con los Planes para la Implementación y el Seguimiento de los Objetivos.

CaixaBank cuenta con procedimientos de monitorización y supervisión del Plan de Banca Socialmente Responsable, de forma que se garantice el seguimiento periódico de las acciones y objetivos establecidos – que se hacen públicos en el Informe de Gestión Consolidado y se verifican de forma externa e independiente- y se introduzcan medidas correctivas en caso de desviación. Asimismo, los planes se revisan de forma periódica por equipos transversales para garantizar su vigencia y relevancia. Finalmente, la entidad cuenta con un modelo de tres líneas de defensa, que permite anticipar, identificar y gestionar los riesgos a los que se enfrenta, incluidos los ASG, y favorecer la creación de valor sostenible.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Principios de Banca Responsable-UNEP FI
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

UNEP FI, Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas

2. IMPACTO Y ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

Seguiremos aumentando de forma continua nuestros impactos positivos a la vez que reducimos los impactos negativos y gestionamos los riesgos para las personas y el medio ambiente que resultan de nuestras actividades, productos y servicios. Para ello, estableceremos y publicaremos objetivos en los que podamos tener los impactos más significativos.

Principios Banca Responsable	Requisitos de Informes y Evaluación	Resumen de alto nivel de la respuesta del banco	Referencia(s) y enlace(s) a las respuestas e información relevante completas del banco
	2.4 Progreso de la Implementación de Objetivos Para cada objetivo por separado: ***Demuestre*** que el banco ha implementado las acciones que había definido previamente para cumplir con el objetivo establecido. O explique por qué las acciones no se han podido implementar o necesitaron cambiarse y cómo el banco está adaptando su plan para cumplir con el objetivo establecido. ***Informe*** sobre el progreso del banco durante los últimos 12 meses (hasta 18 meses en su primer informe después de convertirse en signatario) hacia la consecución de cada uno de los objetivos establecidos y el impacto de su progreso.	**Progreso en aspectos sociales, de inclusión y gobernanza (en 2020):** > 900 millones de euros en microcréditos y otras finanzas con impacto social a través de MicroBank. > Renovada la inclusión de CaixaBank en el índice DJSI por noveno año consecutivo. > 94% oficinas accesibles y 100% cajeros accesibles (CaixaBank España). > 41,6% de mujeres en posiciones directivas (CaixaBank, S.A.) en 2020 y adhesión a la iniciativa Target Gender Equality, impulsada por el Pacto Mundial de Naciones Unidas. > 18.710 profesionales certificados en formación obligatoria MIFID II. > Emisión de 1.000 millones de euros en el bono social Covid-19 y publicación del Informe del Impacto de la emisión inaugural de bono social ligado a los ODS de 2019. > Más de 50 millones de euros invertidos en seguridad de la información. > Obtención de la certificación Bcorp por Imagin. Por otra parte, la crisis provocada por la pandemia de COVID-19 impulsó acciones adicionales para apoyar a clientes y sociedad tales como: > Más de 17.000 millones de euros concedidos en moratorias > Más de 13.000 millones de euros de producción de créditos con garantía estatales en el marco de la Covid-19. > Emisión de 200.000 tarjetas sociales. Respecto del medioambiente y las finanzas sostenibles: > Reducción del 23% en las emisiones de CO_2 y compensación 100% emisiones calculadas. > Reducción 7,4% consumo de electricidad respecto de 2019. > Emisión de un bono verde ligado a los ODS 7 (energía limpia) y ODS 9 (industria, innovación e infraestructura) por 1.000 millones de euros.	Apartado "Inclusión financiera" IGC 2020 Apartado "Covid-19: respuesta a la emergencia y contribución a la recuperación" IGC 2020 Apartado "Estrategia medioambiental" IGC 2020 Apartado "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad" IGC 2020

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Principios de Banca Responsable-UNEP FI
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

UNEP FI, Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas

Principios Banca Responsable	Requisitos de Informes y Evaluación	Resumen de alto nivel de la respuesta del banco	Referencia(s) y enlace(s) a las respuestas e información relevante completas del banco
2. IMPACTO Y ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS Seguiremos aumentando de forma continua nuestros impactos positivos a la vez que reducimos los impactos negativos y gestionamos los riesgos para las personas y el medio ambiente que resultan de nuestras actividades, productos y servicios. Para ello, estableceremos y publicaremos objetivos en los que podamos tener los impactos más significativos.	2.4 Progreso de la Implementación de Objetivos Para cada objetivo por separado: ***Demuestre*** que el banco ha implementado las acciones que había definido previamente para cumplir con el objetivo establecido. O explique por qué las acciones no se han podido implementar o necesitaron cambiarse y cómo el banco está adaptando su plan para cumplir con el objetivo establecido. ***Informe*** sobre el progreso del banco durante los últimos 12 meses (hasta 18 meses en su primer informe después de convertirse en signatario) hacia la consecución de cada uno de los objetivos establecidos y el impacto de su progreso.	> Participación en la financiación de 39 proyectos de energías renovables con un importe de 3.163 millones de euros. > Firmadas 32 operaciones de préstamos referenciados a variables de sostenibilidad por 2.997 millones de euros. > Concesión de 788 préstamos por 54 millones de euros vinculados a las líneas de ecofinanciación. > Renovación categoría liderazgo (A-) en CDP. > Adhesión al Collective Commitment to Climate Action promovido por UNEPFI y al Compromiso por el Clima impulsado por CECA y AEB. > Adhesión a la Green Recovery Call to Action. > Primer análisis cualitativo del riesgo de transición climática en el corto, medio y largo plazo (2025, 2030 y 2040) a través del análisis de para el sector de la energía, diferenciando entre *oil & gas* y eléctricas. > 88,2% (+2,9 pp respecto de 2019) de inversiones que tienen en consideración criterios ASG de CaixaBank Asset Management. > Adhesión a los Principios de Aseguramiento Sostenible (PSI) por VidaCaixa. La pandemia, por otra parte, supuso la replanificación de algunas acciones previstas para 2020 como la implantación de algunas medidas del Plan de movilidad sostenible y de ***engagement*** presencial con empleados en los Servicios Corporativos (dada la situación de teletrabajo).	Apartado "Inclusión financiera" IGC 2020 Apartado "Covid-19: respuesta a la emergencia y contribución a la recuperación" IGC 2020 Apartado "Estrategia medioambiental" IGC 2020

Proporcione la conclusión/declaración del banco si ha cumplido con los requisitos relacionados con el Progreso en la Implementación de Objetivos.

Durante 2020, se ha continuado avanzando en el cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan Estratégico 2019-2021 y el Plan de Banca Socialmente Responsable y definido nuevos objetivos para mitigar las consecuencias derivadas de la pandemia por Covid19. Asimismo, se ha iniciado un proceso de revisión del Plan de Banca Socialmente Responsable y sus programas para asegurar su adecuación al nuevo contexto socioeconómico y organizativo de la entidad.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Principios de Banca Responsable-UNEP FI
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

UNEP FI, Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas

Principios Banca Responsable	Requisitos de Informes y Evaluación	Resumen de alto nivel de la respuesta del banco	Referencia(s) y enlace(s) a las respuestas e información relevante completas del banco
3. CLIENTES Trabajaremos de una forma responsable con nuestros clientes para fomentar prácticas sostenibles y posibilitar actividades económicas que generen prosperidad tanto para las generaciones actuales como las futuras.	3.1 ***Proporcione una descripción general*** de las políticas y prácticas que el banco tiene implementadas o pretende implementar para promover relaciones responsables con sus clientes. Se debe incluir información de alto nivel sobre los programas y acciones implementados (o planificados), su magnitud y, cuando sea posible, sus resultados.	La entidad cuenta con un Código Ético y de Principios de Actuación y otras políticas responsables para promover la actitud íntegra y responsable de todos sus miembros, incluyendo entre otras la Política Anticorrupción, Política Corporativa de Sostenibilidad/Responsabilidad Social Corporativa, la Política Corporativa de Derechos Humanos, la Política de Gestión del Riesgo Medioambiental y la Política Corporativa de relación con el sector de la Defensa. Estas políticas son objeto de formación obligatoria y se revisan con una periodicidad mínima bianual. En 2020, se ha realizado un proceso de debida diligencia y *assessment* para evaluar el grado de cumplimiento de la Política Corporativa de Derechos Humanos, previo a su actualización en 2021. Por otra parte, la entidad cuenta con un Comité de Producto, encargado de analizar cualquier nuevo producto o servicio que la entidad diseñe y/o comercialice, incluyendo una perspectiva de responsabilidad corporativa y medioambiental. Este Comité ha analizado 246 productos y servicios durante 2020. Además, desde 2018, CaixaBank desarrolla el Proyecto de contractos transparente para simplificar el lenguaje de los documentos contractuales y pre-contractuales de productos y servicios comercializados. De forma complementaria, CaixaBank cuenta con el Plan de Cultura financiera con iniciativas de educación financiera destinadas a todo tipo de públicos. Por otra parte, ha creado nuevos equipos especializados con el objetivo de impulsar la transición a una economía más sostenible e inclusiva. Destacan los equipos de finanzas sostenibles en banca corporativa y de empresas; el equipo de riesgo medioambiental y el equipo de propuesta de valor social en Banca Privada.	Apartado "Comportamiento ético y responsable" IGC 2020 Apartado "Modelo de negocio" IGC 2020 Apartado "Inversión socialmente responsable" IGC 2020

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Principios de Banca Responsable- UNEP FI
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

UNEP FI, Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas

Principios Banca Responsable	Requisitos de Informes y Evaluación	Resumen de alto nivel de la respuesta del banco	Referencia(s) y enlace(s) a las respuestas e información relevante completas del banco
3. CLIENTES Trabajaremos de una forma responsable con nuestros clientes para fomentar prácticas sostenibles y posibilitar actividades económicas que generen prosperidad tanto para las generaciones actuales como las futuras.	3.2 ***Describa*** cómo el banco ha trabajado pretende trabajar con sus clientes para fomentar prácticas sostenibles y posibilitar actividades económicas sostenibles. Se debe incluir información sobre las acciones planificadas o implementadas, los productos y servicios desarrollados y, cuando sea posible, los impactos alcanzados.	CaixaBank cuenta con equipos de finanzas sostenibles y equipos especializados en algunos de los segmentos de negocio más sensibles desde el punto de vista del riesgo climático y medioambiental, incluido el sector inmobiliario, proyectos de infraestructuras y energía y agricultura. Estos trabajan con los clientes para identificar nuevas operaciones de negocio sostenibles y para avanzar en la transición hacia una economía baja en carbono. En la oferta de productos y servicios, destacan los préstamos verdes y préstamos ligados a índices ASG u objetivos de sostenibilidad; la financiación de proyectos de energías renovables y de inmuebles energéticamente eficientes; la participación en el mercado de bonos verdes; las tarjetas de crédito de plástico reciclado o los fondos de inversión socialmente responsables. Por otra parte, se analizan aquellos clientes y operaciones con potenciales riesgos ambientales, sociales y/o reputacionales para asegurar que cumplen con los criterios marcados por la entidad. En este sentido, la Política de Gestión del Riesgo Medioambiental establece criterios para la aceptación de nuevos clientes y operaciones crediticias basados en exclusiones de ciertas actividades que puedan tener un impacto medioambiental significativo. Adicionalmente, la entidad aplica también los Principios de Ecuador en la evaluación de proyectos. Asimismo, las políticas de inversión de VidaCaixa y CaixaBank Asset Management contemplan el diálogo y acciones con empresas en cartera y gestoras para impulsar mejoras ASG en su gestión y divulgación.	Apartado "Modelo de negocio" IGC 2020 Apartado "Estrategia medioambiental" IGC 2020 Apartado "Ofrecer la mejor experiencia al cliente" IGC 2020 Apartado "Inversión socialmente responsabe" IGC 2020

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Principios de Banca Responsable- UNEP FI
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

UNEP FI, Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas

4. GRUPOS DE INTERÉS

Consultaremos, estableceremos relaciones y nos asociaremos de manera proactiva y responsable con los grupos de interés relevantes para alcanzar los objetivos de la sociedad.

Principios Banca Responsable	Requisitos de Informes y Evaluación	Resumen de alto nivel de la respuesta del banco	Referencia(s) y enlace(s) a las respuestas e información relevante completas del banco
	4.1 ***Describa*** los grupos de interés (grupos o tipos de grupos de interés) a los que el banco ha consultado, con quien ha establecido relaciones, colaborado o asociado con el fin de implementar estos Principios y mejorar los impactos del banco. Se debe incluir una descripción general de alto nivel de cómo el banco ha identificado a los grupos de interés relevantes, qué problemas se han solucionado y qué resultados se han alcanzado.	CaixaBank recoge activamente las expectativas de los principales grupos de interés recogidos en su informe de materialidad e identificados también en la construcción del Plan de Banca Socialmente Responsable y del mapa de riesgos reputacionales. **Engagement y colaboración con el regulador, *peers,* ONG y otras entidades:** > Participación en grupos de trabajo de UNEPFI para avanzar en medición de impacto; implantación de la taxonomía sostenible a los productos bancarios; inclusión financiera e implantación de las recomendaciones de la TFCD (foco análisis de escenarios de cambio climático). > Reuniones regulares con otras organizaciones, *think tanks* e iniciativas como el Grupo Español de Crecimiento Verde, Pacto Mundial, CECA, WSBI, NAB, Forética o Seres para compartir conocimiento en materia de sostenibilidad y avanzar en su implantación. > Colaboración con la Fundación Bancaria "la Caixa" y el Observatorio de los ODS para impulsar la implantación de los ODS entre las empresas españolas. > Adhesión al Manifiesto por la recuperación económica sostenible y a la iniciativa Green Recovery Call to Action. > Seguimiento y participación en procesos consultivos de iniciativas regulatorias en temas de finanzas sostenibles, fiscalidad, innovación y digitalización, protección al consumidor y transparencia, estabilidad financiera y fortalecimiento del sector financiero **Engagement con clientes, inversores, empleados y sociedad en general:** > Participación en reuniones en materia de ASG con inversores institucionales para compartir las prioridades y conocer sus expectativas, así como con los principales analistas de sostenibilidad. > Procesos de *engagement* en materia ASG realizados por VidaCaixa y CaixaBank Asset Management. > Reuniones específicas para promover y acompañar a nuestros clientes en el mayor conocimiento de las finanzas sostenibles, así como difusión a través de las cátedras promovidas por CaixaBank. > Despliegue de la escuela de sostenibilidad para empleados. > Participación en eventos como ponentes para difundir la importancia de los ODS y el Acuerdo de París.	Apartado "Ser referentes en gestión responsable y compromisos con la sociedad - Diálogo con los Grupos de Interés" IGC 2020

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Principios de Banca Responsable-UNEP FI
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

UNEP FI, Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas

Principios Banca Responsable	Requisitos de Informes y Evaluación	Resumen de alto nivel de la respuesta del banco	Referencia(s) y enlace(s) a las respuestas e información relevante completas del banco
5. GOBERNANZA Y CULTURA Implementaremos nuestro compromiso con estos Principios mediante una gobernanza eficaz y una cultura de banca responsable.	5.1 ***Describa*** las estructuras, políticas y procedimientos de gobernanza relevantes que el banco tiene implementados o pretende implementar para gestionar impactos significativos positivos y negativos (potenciales) y apoyar la implementación efectiva de los Principios.	En CaixaBank, la definición, seguimiento y monitorización del cumplimiento de los Principios de Banca Responsable corresponde a los órganos de gobierno y comités derivados definidos por el banco. Más concretamente, al Comité de Responsabilidad Corporativa y Reputación (CRCR) y el Comité de Gestión de Riesgos Medioambientales, dos comités de primer nivel que reportan a Comité de Dirección, la Comisión de Nombramientos y de Riesgos respectivamente y al Consejo de Administración. Adicionalmente, existen otros comités y órganos con responsabilidad sobre determinadas materias transversales y que buscan incrementar los impactos positivos y evitar, mitigar o reducir los impactos negativos de la actividad. Entre ellos destacan el Comité de Diversidad, el Comité de Transparencia y el Comité de Producto. Asimismo, la entidad cuenta con equipos especializados en materias tales como microfinanzas, finanzas sostenibles, acción social y voluntariado, inversión socialmente responsable y gestión del riesgo ambiental y climático. Destacan también las políticas responsables en materia de integridad, social y ambiental definidas por la entidad y que rigen su actividad. Estas políticas se integran, a su vez, en el Plan de Banca Socialmente Responsable, con cinco grandes líneas de actuación en materia de responsabilidad corporativa.	Apartado "Gobernanza de la Responsabilidad Corporativa" IGC 2020

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Principios de Banca Responsable- UNEP FI
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

UNEP FI, Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas

Principios Banca Responsable	Requisitos de Informes y Evaluación	Resumen de alto nivel de la respuesta del banco	Referencia(s) y enlace(s) a las respuestas e información relevante completas del banco
5. GOBERNANZA Y CULTURA Implementaremos nuestro compromiso con estos Principios mediante una gobernanza eficaz y una cultura de banca responsable.	5.2 ***Describa*** las iniciativas y medidas que el banco ha implementado o pretende implementar para fomentar una cultura de banca responsable entre sus empleados. Se debe incluir una descripción general de alto nivel de la creación de capacidad, la inclusión en las estructuras de remuneración y la gestión del desempeño y la comunicación del liderazgo, entre otros.	En materia de cultura y formación, CaixaBank cuenta con un programa de cultura corporativa, "Somos CaixaBank", para fortalecer los principios y valores corporativos, incluyendo el compromiso social y el impulso de acciones con impacto positivo en las personas y la sociedad; la proximidad; la responsabilidad y exigencia, y la honestidad y transparencia. Asimismo, destacan: > La escuela de Sostenibilidad con módulos formativos sobre temas como el cambio climático o la inversión socialmente responsable. > Módulos didácticos específicos para asegurar el cumplimiento de las políticas responsables. > Formación obligatoria en temas regulatorios ligada a la remuneración variable. > Canal de consultas y denuncias relativo al Código ético y principios de actuación, la Política Anticorrupción y otras políticas responsables. Respecto de las políticas de remuneración, CaixaBank establece la Política de Remuneraciones de sus consejeros en base a políticas generales de retribución, comprometidas con una posición de mercado que le permita atraer y retener el talento necesario, y fomentar comportamientos que garanticen la generación de valor a largo plazo y la sostenibilidad de los resultados en el tiempo. El componente a largo plazo de la remuneración está ligado también al Índice Global de Reputación	Apartado "Inclusión financiera - Cultura financiera" IGC 2020 Apartado "Remuneración" IGC 2020
	5.3 Estructura de Gobernanza para la Implementación de los Principios ***Demuestre*** que el banco cuenta con una estructura de gobernanza para la implementación del PRB, incluyendo: a) establecimiento de objetivos y acciones para alcanzar los objetivos establecidos b) acción correctiva en caso de que no se alcancen objetivos o hitos o se detecten impactos negativos inesperados.	La implementación de estos principios se ha integrado como uno de los ejes transversales del Plan de Banca Socialmente Responsable, por lo que cuenta con la misma gobernanza que la responsabilidad corporativa, descrita en el apartado 2.3. Asimismo, el establecimiento, implantación y revisión de los planes de mejora, objetivos de avance y acciones de remediación se han integrado de forma transversal entre los equipos y comités existentes en la entidad.	Apartado "Gobernanza de la Responsabilidad Corporativa" IGC 2020
	Proporcione la conclusión/declaración del banco si ha cumplido con los requisitos relacionados con la Estructura de Gobernanza para la Implementación de los Principios.		
	El Grupo cuenta con un modelo de gobierno definido con el objetivo de asegurar la definición, implementación y seguimiento de políticas, planes y objetivos que contribuyan a desarrollar su actividad de forma responsable y sostenible, ser referente en banca socialmente responsable y afrontar los retos de futuro contribuyendo al progreso de toda la sociedad.		

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Principios de Banca Responsable-UNEP FI
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

UNEP FI, Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas

Principios Banca Responsable	Requisitos de Informes y Evaluación	Resumen de alto nivel de la respuesta del banco	Referencia(s) y enlace(s) a las respuestas e información relevante completas del banco
6. TRANSPARENCIA Y RESPONSABILIDAD Revisaremos periódicamente nuestra implementación individual y colectiva de estos Principios y seremos transparentes y responsables con respecto a nuestros impactos positivos y negativos y nuestra contribución a los objetivos de la sociedad.	6.1 Progreso en la Implementación de los Principios de Banca Responsable *Demuestre* que el banco ha progresado en la implementación de los seis Principios durante los últimos 12 meses (hasta 18 meses en su primer informe después de convertirse en signatario), además de haber establecido e implementado objetivos como mínimo en dos áreas (véanse puntos 2.1 y 2.4). *Demuestre* que el banco ha considerado las buenas prácticas internacionales y regionales existentes y en proceso de despliegue relevantes para la implementación de los seis Principios de Banca Responsable. Sobre esta base, ha definido prioridades y objetivos para alinearse con las buenas prácticas. *Demuestre* que el banco ha implementado o está trabajando para implementar cambios en las prácticas existentes para reflejar y alinearse con las buenas prácticas internacionales y regionales existentes y en proceso de despliegue y que ha progresado en la implementación de estos Principios.	La información ASG de CaixaBank se encuentra en el Informe de Gestión Consolidado del Grupo, que está alineado también con la directiva europea de información no financiera, las directrices de reporting de GRI, SASB y TFCD. Este informe se presenta para su aprobación por la Junta General de Accionistas y está verificado por un experto externo independiente según el estándar ISAE3000. El informe también cumple como Informe de Progreso relativo al Pacto Mundial de Naciones Unidas. Asimismo, CaixaBank y sus empresas filiales hacen públicos otros informes anuales que responden a buenas prácticas reconocidas internacionalmente. Destacan, entre otros, los cuestionarios de CDP y PRI, el informe sobre la aplicación de los Principios de Ecuador y el informe sobre los avances respecto del Collective Commitment on Climate Action. Asimismo, la entidad publica un estudio de Impacto Socioeconómico y de contribución a los ODS, una declaración ambiental que sigue la certificación EMAS y el detalle sobre su huella de carbono. Este compromiso con la rendición de cuentas externa así como las adhesiones adoptadas impulsan la mejora continua de las entidades del Grupo. Asimismo, la también incorpora buenas prácticas y recomendaciones de los principales organismos reguladores, como la CNMV y su Código de buen gobierno de las sociedades cotizadas o la OCDE y sus Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos y los criterios de valoración establecidos por las principales agencias de rating sostenible.	Apartado "GRI" - IGC 2020 Apartado "Estrategia medioambiental" IGC 2020 Cuestionario CDP en el Apartado "Gestión Medioambiental" - Web corporativa https://www.caixabank.com/es/sostenibilidad/medioambiente/gestion-medioambiental.html Impacto Socioeconómico y de contribución a los ODS - https://www.caixabank.com/es/sobre-nosotros/publicaciones.html Apartado https://equator-principles.com/members-reporting/

Proporcione la conclusión/declaración del banco si ha cumplido con los requisitos relacionados con el Progreso en la Implementación de los Principios de Banca Responsable.

CaixaBank apuesta por la transparencia y la máxima rendición de cuentas ante sus grupos de interés. Para ello, hace públicos sus avances a través de informes verificados externamente y alineados con los principales estándares en materia de información no financiera, tanto regulatorios como voluntarios.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

TCFD

El *Financial Stability Board* (FSB) encargó al TCFD *(Task Force on Climate-related Financial Disclosures)* un marco de reporte que ayudara al mercado a evaluar el desempeño de las empresas con respecto al cambio climático y que contribuyera a la toma de decisiones de los *stakeholders*.

La iniciativa recomienda que la divulgación de la información financiera relacionada con el cambio climático aborde 4 categorías principales.

En el apartado del **Estrategia medioambiental** del Informe de Gestión Consolidado de 2020 se refleja la estrategia y posicionamiento de CaixaBank en esta materia.

En la siguiente tabla se recoge el resumen de avances de la iniciativa a 31 de diciembre del 2020.

Recomendación TCFD	Resumen respuesta
1. GOBERNANZA Reportar la gobernanza de las organizaciones en lo que respecta a los riesgos y las oportunidades relacionadas con el clima	> El Consejo de Administración de CaixaBank es el máximo responsable de la **Política de Gestión del Riesgo Medioambiental** de aplicación a CaixaBank, S.A., aprobada en febrero de 2019 por el mismo Consejo de Administración. > La supervisión de todas las iniciativas de gestión del riesgo medioambiental recae en el **Comité de Gestión del Riesgo Medioambiental,** dependiente del Comité de Dirección. > La Dirección Corporativa de Gestión del Riesgo Medioambiental (DGRMA), dependiente de la Dirección General del Riesgo, es la unidad responsable de la gestión del riesgo medioambiental y climático. > El Consejero Delegado, el Director General de Riesgos y el Director Corporativo de Gestión del Riesgo Medioambiental tienen **objetivos vinculados a la gestión del riesgo climático y medioambiental.**
2. ESTRATEGIA Reportar los impactos actuales y potenciales de los riesgos y las oportunidades climáticas en el negocio, estrategia y planificación financiera de la organización donde esta información es material	> Alineada con el Plan Estratégico y como parte de la Estrategia Medioambiental de la Entidad, en 2019 CaixaBank estableció una **Hoja de Ruta 2019-2021** para la gestión del riesgo medioambiental, centrada en 6 líneas de actuación: oportunidades de negocio, definición y despliegue de la gobernanza, política de gestión del riesgo medioambiental, taxonomía, métricas de riesgo y reporting externo. > Se ha realizado un **piloto de análisis de escenarios de riesgo de transición derivado del cambio climático** para el sector de Energía. > Se han realizado heatmaps de riesgo de transición para los sectores de Energía, Transportes y Construcción y evaluar los riesgos a los que están expuestos estos sectores en el corto, medio y largo plazo en diferentes geografías en el escenario de 2ºC. > **Se ha emitido el Bono Verde** inaugural dentro del Marco de emisión de bonos ligados a los ODS.
3. GESTIÓN DE RIESGOS Reportar cómo la organización identifica, evalúa y gestiona los riesgos relacionados con el clima	> En la Política de Gestión del Riesgo Medioambiental se establecen **exclusiones generales y sectoriales** referidas a aquellas actividades con un impacto medioambiental potencialmente relevante, estableciendo los requisitos bajo los que CaixaBank no asumirá riesgo de crédito. > Se ha integrado operativamente la **evaluación del riesgo medioambiental en el proceso de admisión de clientes corporativos** mediante un cuestionario. > En 2007, CaixaBank se adhirió a los **Principios de Ecuador,** a través de los cuales se establece una serie de procesos adicionales en relación a la evaluación de los riesgos ASG de determinados servicios. > **El riesgo climático se ha incorporado al Catálogo Corporativo de Riesgos.** > Se han definido internamente las actividades medioambientalmente sostenibles y se está desplegando la Taxonomía de la Unión Europea.
4. MÉTRICAS Y OBJETIVOS Reportar las métricas y objetivos utilizados para evaluar y gestionar riesgos y oportunidades relevantes relacionadas con el clima	> Exposición en cartera medioambientalmente sostenible. > Operaciones financiadas bajo el marco de Principios de Ecuador. > Opiniones emitidas sobre el riesgo medioambiental de operaciones crediticias. > Métrica de exposición de la cartera a sectores intensivos en carbono. > En el marco del *Collective Commitment to Climate Action* se ha adquirido el compromiso de fijar objetivos de alineamiento al Acuerdo de París. > Huella de carbono de CaixaBank S.A.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020



04 Glosario y estructura del Grupo

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Glosario y estructura del Grupo

Información **no financiera**

A continuación se presentan las definiciones de los indicadores y otros términos relacionados con la información no financiera que se presentan en el informe de gestión consolidado.

Cuotas de mercado (%) - A diciembre 2020 si no se especifica otro período

España

> **Cuota de mercado en crédito a empresas:** datos de elaboración propia a partir de datos oficiales (Banco de España). Se trata del crédito a sociedades no financieras residentes.

> **Cuota de penetración de clientes particulares en España:** porcentaje del mercado que la entidad domina en términos de clientes. Se considera el universo como las personas mayores de 18 años bancarizadas y residentes en poblaciones de más de 2.000 habitantes. Fuente: FRS Inmark.

> **Cuota de penetración digital:** media 12 meses de clientes digitales sobre el total de clientes. Fuente: ComScore.

> **Cuota Trade:** Cuota de mercado en trade (remesas, créditos documentarios y avales). Fuente: Swift – Traffic Watch.

> **Cuota de mercado en facturación TPV's:** Datos de elaboración propia a partir de datos oficiales (Banco de España).

Portugal

> **Cuota de mercado en crédito al consumo:** contratación acumulada del año de acuerdo a la instrucción nº 14/2013 do Banco de Portugal. Fuente: Banco de Portugal/Portal Cliente Bancário. **Cuota de mercado en depósitos:** depósitos a la vista y depósitos a plazo. Fuente: Datos de elaboración propia a partir de datos oficiales (Banco de Portugal - Estatísticas Monetárias e Financeiras).

> **Cuota de mercado en fondos de inversión:** fuente: APFIPP (Associação Portuguesa de Fundos de Investimento Pensões e Património) - Fundos de Investimento Mobiliários.

> **Cuota de mercado en crédito hipotecario:** total de crédito hipotecario residentes incluyendo crédito titulizado (mercado estimado). Datos de elaboración propia a partir de datos oficiales (Banco de Portugal - Estatísticas Monetárias e Financeiras).

> **Cuota de mercado en nóminas domiciliadas:** número de nóminas domiciliadas corregidas por el factor de corrección del 95% por indisponibilidad en el mercado portugués. Se considera que el 95% de los trabajadores por cuenta ajena tienen domiciliación de nómina. Fuente INE (Instituto Nacional de Estatistica).

> **Cuota de mercado en seguros:** datos de elaboración propia a partir de datos oficiales. Fuente: APS (Associação Portuguesa de Seguradores).

Generales

> **Aportación al Producto Interior Bruto (%):** la aportación total (directa e indirecta) de CaixaBank al PIB se mide como el Valor Añadido Bruto (VAB) sobre el PIB. El VAB de los negocios del Grupo en España y Portugal se calcula como el margen bruto (excluyendo las ganancias/pérdidas por activos y pasivos financieros y otros) menos los gastos generales. El VAB para los negocios (excluido el de participaciones) se multiplica por el multiplicador fiscal a efectos de incluir la aportación indirecta. Fuente: CaixaBank Research.

> **Cartera intensiva en carbono:** cociente entre exposición crediticia, renta fija y renta variable intensiva en carbono sobre el total de instrumentos financieros de Grupo CaixaBank. Algunas de las exposiciones pueden contener un mix de generación de energía que incluya energías renovables.

> **Ciudadanos que disponen de una oficina en su municipio:** población total España en municipios dónde CaixaBank tiene una oficina Retail o ventanilla dependiente.

> **Clientes digitales:** clientes particulares de entre 20 y 74 años operativos en los últimos 12 meses. En porcentaje del total de clientes y en valor absoluto. Red España.

> **Cliente:** toda persona física o jurídica con posición global igual o superior a 5 € en la Entidad que haya

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

realizado como mínimo dos movimientos no automáticos en los últimos dos meses.

> **Consumo de energía eléctrica:** calculado para la red de oficinas y centros corporativos de CaixaBank, S.A. en MWh. El dato de consumo por empleado se calcula sobre la plantilla media del ejercicio.

> **Consumo de papel:** calculado para la red de oficinas y centros corporativos de CaixaBank, S.A. en toneladas. El dato de consumo por empleado se calcula sobre la plantilla media del ejercicio.

> **Consumo de agua:** estimación basada en una muestra de edificios corporativos y de oficinas de la red corporativa de la red de CaixaBank, S.A.

> **Free Float de gestión (%):** Número de acciones disponibles para el público, calculado como número de acciones emitidas menos las acciones en manos de la autocartera, los consejeros y los accionistas con representación en el Consejo de Administración.

> **Inversión (contexto modelo de negocio):** saldo de créditos gestionados excluyendo inversiones a comisión, activos adjudicados y efectivo.

> **Inversión en desarrollo y tecnología:** importe total invertido en conceptos identificados como tecnología e informática, teniendo en cuenta tanto gasto corriente como elementos activables, se incluyen, entre otros, mantenimiento de la infraestructura y software, proyectos de desarrollo (canales digitales, ciberseguridad, desarrollo de negocio, regulatorios) , telecomunicaciones, adquisición de equipos y software, licencias y derechos de uso.

> **Microcréditos:** préstamos de hasta 25.000 euros, sin garantía real y dirigidos a personas que, por sus condiciones económicas y sociales, pueden tener dificultades de acceso a la financiación bancaria tradicional. Su finalidad es fomentar la actividad productiva, la creación de empleo y el desarrollo personal y familiar. **Otras finanzas con impacto social:** préstamos que contribuyen a generar un impacto social positivo y medible en la sociedad, dirigidos a sectores relacionados con el emprendimiento y la innovación, la economía social, la educación y la salud. Su finalidad es contribuir a maximizar el impacto social en estos sectores.

> **Negocios creados con el apoyo de los microcréditos:** se considera inicio de negocio cuando la solicitud del microcrédito se realiza entre 6 meses antes y máximo 2 años después del inicio de la actividad.

> **Número de puestos de trabajo creados gracias a la contribución de microcréditos:** en base a una encuesta, elaborada por STIGA, a emprendedores que han solicitado un microcrédito a MicroBank para abrir o consolidar un negocio durante el año 2020.

> **Número de puestos de trabajo generados a través del efecto multiplicador de compras a proveedores:** Indicador estimado a partir del VAB de CaixaBank, el PIB español y portugués, el % de ocupación y la productividad por trabajador ocupación según Contabilidad Nacional y en función de tablas input-output del Instituto Nacional de Estadística (INE) de ambos países con datos del quarto trimestre. Fuente: CaixaBank Research.

> **Oficinas:** número de total centros. Incluye las oficinas retail y resto de segmentos especializados. No incluye las ventanillas (centros de atención al público desplazados sin director, dependientes de otra oficina principal). Tampoco se incluyen las sucursales y oficinas de representación en el extranjero ni los centros virtuales/digitales.

> **Oficina accesible:** una oficina se considera accesible cuando sus características permiten a todas las personas, con independencia de sus capacidades, acceder al centro, circular, orientarse, identificar, entender y hacer uso de los servicios y equipamientos disponibles y comunicarse con el personal de atención. Todo ello dando cumplimiento a la normativa vigente.

> **Proveedores de gestión:** profesional o empresa que establece una relación comercial con CaixaBank, regulada a través de un contrato, para proveer o abastecer de todo lo necesario para un fin relacionado con la actividad del banco. A efectos de gestión se reportan los proveedores con importe anual superior a 30.000 euros. Se excluye acreedores los cuales su puesta en competencia no aporta valor a la compañía o no es posible, estarían incluidos en este concepto ayuntamientos, asociaciones, comunidades de propietarios, notarios, etc. Se facilita para filiales incluidas en el modelo de compras corporativas.

> **Recursos y valores gestionados (contexo modelo negocio):** saldo de recursos gestionados de balance y fuera de balance.

Experiencia cliente y calidad

> **Clientes comprometidos:** porcentaje sobre el total de clientes encuestados, que valoran de forma simultánea la experiencia, la fidelidad y la recomendación con valoraciones de 9 o 10. Se calcula para clientes en España.

> **Índice de experiencia (IEX):** mide la experiencia global del cliente de CaixaBank en una escala de 0 a 100. Se trata de índice sintético de los índices de Experiencia de los 8 principales negocios de CaixaBank: Particulares, Premier, Privada, Negocios, BusinessBank, Empresas, Instituciones y Corporativa; ponderados en base a la aportación al Margen Ordinario del banco, por parte de cada uno de estos negocios, que se obtiene mensualmente.

> **Net Promoter Score (NPS):** mide la recomendación del cliente en una escala de 0 a 10. El Índice es el resultado de la diferencia entre % clientes Promotores (valoraciones 9-10) y clientes Detractores (valoraciones 0-6). Se ofrece para el segmento retail de clientes CaixaBank España así como para momentos puntuales de experiencia.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Recursos Humanos

> **Accidentes de trabajo (número):** número total de accidentes con baja y sin baja laboral, ocurridos en la empresa durante todo el ejercicio.

> **Accidente grave:** aquellas lesiones que presentan un riesgo de ocasionar la muerte o puedan ocasionar unes escuelas que supongan una incapacidad permanente para su profesión habitual (I.P. Parcial o I.P. Total).

> **Brecha Salarial (%):** cociente del coeficiente que estima el impacto del género sobre el salario (determinado a través de un modelo de regresión lineal múltiple del salario, calculado como la suma de la retribución fija y variable, sobre el género y otros factores relevantes –edad, antigüedad, antigüedad en la función, función y nivel profesional) y el salario promedio de la empresa. Se han excluido de la muestra aquellas funciones (grupos homogéneos) de menos de 50 observaciones (personas) en CaixaBank, S.A. debido a que no hay suficiente muestra para inferir conclusiones robustas estadísticamente hablando, si bien este aspecto no se ha trasladado a las filiales por la pérdida de poder predictivo del modelo.

> **Empleados con discapacidad (número):** empleados trabajando en la Entidad con un grado reconocido de discapacidad igual o mayor al 33%.

> **Horas de absentismo gestionable:** total de horas de absentismo gestionable (enfermedad y accidente).

> **Horas de formación por empleado:** total de horas de formación de toda la plantilla habida durante el año dividido sobre la plantilla media.

> **Inversión en formación por empleado (€):** total de horas de formación de toda la plantilla habida durante el año dividido por la plantilla media.

> **Índice de absentismo gestionable (%):** total de horas de absentismo gestionable (enfermedad y accidente) sobre el total de horas laborables.

> **Índice de frecuencia de accidentes:** cociente entre el número de accidentes con baja y el número de total de horas trabajadas, multiplicado por 10 elevado a 6. El índice se calcula sin incluir los accidentes "in itinere", ya que se han producido fuera del horario de trabajo; y computándose todas las horas reales de trabajo, descontando toda ausencia en el trabajo por permisos, vacaciones, bajas por enfermedad o accidente.

> **Mujeres en posiciones directivas (%):** porcentaje de mujeres en puestos de subdirección de oficina A o B, o superior sobre el total de plantilla en posiciones directivas. Dato calculado para CaixaBank, S.A.

> **Nuevas incorporaciones:** total acumulado de las nuevas contrataciones realizadas durante el ejercicio (aunque ya no permanezcan en la empresa).

> **Número de profesionales certificados:** número de empleados aprobados en el Curso de Información en Asesoramiento Financiero (CIAF). Adicionalmente, son convalidables para este cómputo de certificación, el resto de cursos que certifica CNMV para este fin.

> **Profesionales certificados:** cociente entre el número de empleados certificados y el total de empleados que forman parte del colectivo considerado clave en Banca Premier y Banca Privada.

> **Remuneraciones medias:** remuneración total promedio (fijo anualizado más variable pagado en el año) segmentando si procede según requerimientos.

> **Remuneración media de los consejeros:** remuneración media del Consejo de Administración, incluyendo retribución variable, dietas, indemnizaciones, previsión ahorro largo plazo y otras percepciones.

> **Rotación no deseada:** cociente entre el total de bajas con motivo "despido" dividido por la plantilla media del ejercicio multiplicado por 100.

> **Total empleados:** perímetro de plantilla activa o estructural a cierre de ejercicio. No se consideran los absentismos ni tampoco jubilados parciales, personal no computable, personal en centros pendientes de destino, becarios ni ETTs.



Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020



Información **financiera**

Adicionalmente a la información financiera, elaborada de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), este documento incluye ciertas Medidas Alternativas de Rendimiento (MAR), según la definición de las Directrices sobre Medidas Alternativas del Rendimiento publicadas por la European Securities and Markets Authority el 30 de junio de 2015 (ESMA/2015/1057directrices ESMA). CaixaBank utiliza ciertas MAR, que no han sido auditadas, con el objetivo de que contribuyan a una mejor comprensión de la evolución financiera del Grupo. Estas medidas deben considerarse como información adicional, y en ningún caso sustituyen la información financiera elaborada bajo las NIIF. Asimismo, la forma en la que el Grupo define y calcula estas medidas puede diferir de otras medidas similares calculadas por otras compañías y, por tanto, podrían no ser comparables.

Las Directrices ESMA definen las MAR como una medida financiera del rendimiento financiero pasado o futuro, de la situación financiera o de los flujos de efectivo, excepto una medida financiera definida o detallada en el marco de la información financiera aplicable.

Siguiendo las recomendaciones de las mencionadas directrices, se adjunta a continuación el detalle de las MAR utilizadas, así como la conciliación de ciertos indicadores de gestión con los presentados en los estados financieros consolidados NIIF. Las cifras se presentan en millones de euros salvo que se indique lo contrario.



Medidas Alternativas de Rendimiento del Grupo

Rentabilidad y eficiencia

a) Diferencial de la clientela

Explicación: diferencia entre:

- Tipo medio del rendimiento de la cartera de créditos (que se obtiene como cociente entre los ingresos del trimestre anualizados de la cartera de crédito y el saldo medio de la cartera de crédito neto del periodo estanco, trimestral).
- Tipo medio de los recursos de la actividad minorista (que se obtiene como cociente entre los costes del trimestre anualizados de los recursos de la actividad minorista y el saldo medio de los mismos del periodo estanco, trimestral, excluyendo los pasivos subordinados).

Nota: los saldos medios son calculados como la media de los saldos puntuales de cierre de cada mes del periodo analizado.

Relevancia de su uso: permite el seguimiento del diferencial entre ingresos y gastos por intereses de clientes.

		2019	2020
Numerador	Ingresos del trimestre anualizados cartera de crédito	4.745	4.352
Denominador	Saldo medio de la cartera crédito neto	214.376	229.195
(a)	**Tipo medio rendimiento cartera crediticia (%)**	**2,21**	**1,90**
Numerador	Costes del trimestre anualizados recursos minoristas en balance	44	16
Denominador	Saldo medio recursos minoristas en balance	217.239	240.052
(b)	**Tipo medio coste recursos minoristas en balance (%)**	**0,02**	**0,01**
Diferencial de la clientela (%) (a - b)		**2,19**	**1,89**

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

b) Diferencial de balance

Explicación: diferencia entre:

- Tipo medio del rendimiento de los activos (que se obtiene como cociente entre los ingresos por intereses en el trimestre anualizados y los activos totales medios del periodo estanco, trimestral).
- Tipo medio del coste de los recursos (se obtiene como cociente entre los gastos por intereses del trimestre anualizados y los recursos totales medios del periodo estanco, trimestral).

Nota: los saldos medios son calculados como la media de los saldos puntuales de cierre de cada mes del periodo analizado.

Relevancia de su uso: permite el seguimiento del diferencial entre los ingresos y gastos por intereses que generan de los activos y pasivos del balance del Grupo.

		2019	2020
Numerador	Ingresos financieros del trimestre anualizados	7.038	6.863
Denominador	Activos totales medios del periodo trimestral	407.407	456.953
(a)	**Tipo medio rendimiento de los activos (%)**	**1,73**	**1,50**
Numerador	Gastos financieros del trimestre anualizados	2.154	1.878
Denominador	Recursos totales medios del periodo trimestral	407.407	456.953
(b)	**Tipo medio coste de los recursos (%)**	**0,53**	**0,41**
Diferencial de balance (%) (a - b)		**1,20**	**1,09**

c) ROE

Explicación: Cociente entre el resultado atribuido al Grupo (ajustado por el importe del cupón del *Additional Tier 1* registrado en fondos propios) y los fondos propios más ajustes de valoración medios, de los últimos doce meses.

Nota: los saldos medios son calculados como la media de los saldos puntuales de cierre de cada mes del periodo analizado.

Relevancia de su uso: permite el seguimiento de la rentabilidad obtenida sobre los fondos propios.

		2019	2020
(a)	Resultado atribuido al Grupo 12 M	1.705	1.381
(b)	Cupón Additional TIER 1	(133)	(143)
Numerador	**Resultado atribuido al Grupo ajustado 12M (a+b)**	**1.572**	**1.238**
(c)	Fondos propios medios 12 M	25.575	26.406
(d)	Ajuses de valoración medios 12 M	(843)	(1.647)
Denominador	**Fondos propios + ajustes de valoración medios 12M (c+d)**	**24.732**	**24.759**
ROE (%)		**6,4%**	**5,0%**
ROE (%) excluyendo Acuerdo Laboral		**9,0%**	**-**



Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

d) ROTE

Explicación: cociente entre:

- Resultado atribuido al Grupo (ajustado por el importe del cupón del *Additional Tier 1* registrado en fondos propios).
- Fondos propios más ajustes de valoración medios 12 meses deduciendo los activos intangibles con criterios de gestión (que se obtiene del epígrafe Activos intangibles del balance público más los activos intangibles y fondos de comercio asociados a las participadas netos de su fondo de deterioro, registrados en el epígrafe Inversiones en negocios conjuntos y asociadas del balance público).

Nota: los saldos medios son calculados como la media de los saldos puntuales de cierre de cada mes del periodo analizado.

Relevancia de su uso: indicador utilizado para medir la rentabilidad sobre el patrimonio tangible.

		2019	2020
(a)	Resultado atribuido al Grupo 12 M	1.705	1.381
(b)	Cupón additional TIER 1	(133)	(143)
Numerador	**Resultado atribuido al Grupo ajustado 12M (a+b)**	**1.572**	**1.238**
(c)	Fondos propios medios 12 M	25.575	26.406
(d)	Ajuses de valoración medios 12 M	(843)	(1.647)
(e)	Activos intangibles medios 12 M	(4.248)	(4.295)
Denominador	**FFPP + ajustes de valoración medios excluyendo activos intangibles 12M (c+d+e)**	**20.484**	**20.463**
ROTE (%)		7,7%	6,1%
ROTE (%) excluyendo Acuerdo Laboral		10,8%	-

e) ROA

Explicación: cociente entre el resultado neto (ajustado por el importe del cupón del *Additional Tier 1* registrado en fondos propios) y los activos totales medios, de los últimos doce meses.

Nota: los saldos medios son calculados como la media de los saldos puntuales de cierre de cada mes del periodo analizado.

Relevancia de su uso: indica la rentabilidad obtenida en relación con los activos.

		2019	2020
(a)	Resultado después de impuestos y antes de minoritarios 12M	1.708	1.382
(b)	Cupón additional TIER 1	(133)	(143)
Numerador	**Resultado neto ajustado 12M (a+b)**	**1.575**	**1.238**
Denominador	**Activos totales medios 12M**	**403.842**	**433.785**
ROA (%)		0,4%	0,3%
ROA (%) excluyendo Acuerdo Laboral		0,6%	-



f) RORWA

Explicación: cociente entre el resultado neto (ajustado por el importe del cupón del *Additional Tier 1* registrado en fondos propios) y los activos totales medios ponderados por riesgo de los últimos doce meses.

Nota: los saldos medios son calculados como la media de los saldos puntuales de cierre de cada mes del periodo analizado.

Relevancia de su uso: indica la rentabilidad obtenida ponderando los activos por su riesgo.

		2019	2020
(a)	Resultado después de impuestos y antes de minoritarios 12M	1.708	1.382
(b)	Cupón Additional TIER 1	(133)	(143)
Numerador	**Resultado neto ajustado 12M (a+b)**	**1.575**	**1.238**
Denominador	**Activos ponderados por riesgos regulatorios 12M**	**148.114**	**146.709**
RORWA (%)		1,1%	0,8%
RORWA (%) excluyendo Acuerdo Laboral		1,5%	-

g) Ingresos *Core*

Explicación: suma del margen de intereses, comisiones, ingresos del negocio de seguros de vida riesgo, el resultado por el método de la participación de *SegurCaixa* Adeslas e ingresos de participadas aseguradoras de BPI.

Relevancia de su uso: muestra la evolución de los ingresos procedentes del negocio tradicional (bancario y asegurador) del Grupo.

		2019	2020
(a)	Margen Intereses	1.231	1.253
(b)	P. Equivalencia SCA	37	67
(c)	P. Equivalencia BPI Banca seguros	4	4
(d)	Comisiones netas	694	671
(e)	Ing y Gtos. Amparados por contrato de seguros	149	156
Ingresos Core *(a+b+c+d+e)*		2.115	2.152

h) Ratio de eficiencia

Explicación: cociente entre los gastos de explotación (gastos de administración y amortización) y el margen bruto (o ingresos *core* para el ratio de eficiencia *core*), de los últimos doce meses.

Relevancia de su uso: ratio habitual en el sector bancario para relacionar los costes con los ingresos generados.

		2019	2020
Numerador	**Gastos de administración y amortización 12M**	5.750	**4.579**
Denominador	**Margen bruto 12M**	8.605	**8.409**
Ratio de eficiencia		66,8%	54,5%

		2019	2020
Numerador	**Gastos de administración y amortización sin gastos extraordinarios 12M**	4.771	**4.579**
Denominador	**Margen bruto 12M**	8.605	**8.409**
Ratio de eficiencia sin gastos extraordinarios		55,4%	54,5%

		2019	2020
Numerador	**Gastos de administración y amortización sin gastos extraordinarios 12M**	4.771	**4.479**
Denominador	**Ingresos core 12M**	8.316	**8.310**
Ratio de eficiencia core		57,4%	55,1%

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Gestión del riesgo

a) Coste del riesgo

Explicación: cociente entre el total de dotaciones para insolvencias (12 meses) y el saldo medio bruto de créditos a la clientela y riesgos contingentes, con criterios de gestión.

Nota: los saldos medios son calculados como la media de los saldos puntuales de cierre de cada mes del periodo analizado.

Relevancia de su uso: métrica para monitorizar el coste por dotaciones para insolvencias sobre la cartera de crédito.

		2019	2020
Numerador	**Dotaciones para insolvencias 12M**	376	**1.915**
Denominador	**Saldo medio bruto de créditos + riesgos contingentes 12M**	243.143	**255.548**
Coste del riesgo (%)		0,15%	0,75%

El coste del riesgo de los nueve meses anualizado (0,84 %) corresponde al total de dotaciones para insolvencias de los nueve meses anualizadas dividido por el saldo medio bruto de créditos a la clientela y riesgos contingentes de los nueve meses, con criterios de gestión.

b) Ratio de morosidad

Explicación: cociente entre:

- Deudores dudosos del crédito a la clientela y de los riegos contingentes, con criterios de gestión.
- Créditos a la clientela y riesgos contingentes brutos, con criterio de gestión.

Relevancia de su uso: métrica para monitorizar y seguir la evolución de la calidad de la cartera crediticia.

		2019	2020
Numerador	**Deudores dudosos crédito clientela + riesgos contingentes**	8.794	**8.601**
Denominador	**Crédito a la clientela + riesgos contingentes**	244.262	**260.794**
Ratio de morosidad (%)		3,6%	3,3%

c) Ratio de cobertura

Explicación: cociente entre:

- Total de fondos de deterioro del crédito a la clientela y de los riesgos contingentes, con criterios de gestión.
- Deudores dudosos del crédito a la clientela y de los riesgos contingentes, con criterios de gestión.

Relevancia de su uso: métrica para monitorizar la cobertura vía provisiones de los créditos dudosos.

		2019	2020
Numerador	**Fondos deterioro crédito clientela + riesgos contingentes**	4.863	**5.755**
Denominador	**Deudores dudosos crédito clientela + riesgos contingentes**	8.794	**8.601**
Ratio de cobertura (%)		55%	67%

d) Ratio de cobertura de inmuebles disponibles para la venta

Explicación: cociente entre:

- Deuda bruta cancelada en la ejecución hipotecaria o dación del inmueble menos el valor contable neto actual del activo inmobiliario.
- Deuda bruta cancelada en la ejecución hipotecaria o dación del inmueble.

Relevancia de su uso: refleja el nivel de cobertura vía saneamientos realizados y provisiones contables de los activos adjudicados disponibles para la venta.

		2019	2020
(a)	Deuda bruta cancelada en ejecución hipotecaria	1.576	1.613
(b)	Valor Contable Neto del activo adjudicado	958	930
Numerador	**Cobertura total del activo adjudicado (a - b)**	**618**	**683**
Denominador	**Deuda bruta cancelada en ejecución hipotecaria**	**1.576**	**1.613**
Ratio cobertura inmuebles DPV (%)		39%	42%

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020



e) Ratio de cobertura contable de inmuebles disponibles para la venta

Explicación: cociente entre:

- Cobertura contable: provisiones contables de los activos adjudicados.
- Valor contable bruto del activo inmobiliario: suma del valor contable neto y la cobertura contable.

Relevancia de su uso: indicador de cobertura de los activos adjudicados disponibles para la venta vía provisiones contables.

		2019	2020
Numerador	**Provisión contable de los activos adjudicados**	414	488
(a)	Valor Contable Neto del activo adjudicado	958	930
(b)	Cobertura contable del activo adjudicado	414	488
Denominador	**Valor Contable Bruto del activo adjudicado (a + b)**	**1.372**	**1.418**
Ratio cobertura contable inmuebles DPV (%)		30%	34%



Liquidez

a) Activos líquidos totales

Explicación: suma de HQLA's (*High Quality Liquid Assets* de acuerdo con lo establecido en el reglamento delegado de la Comisión Europea de 10 de octubre de 2014) y el disponible en póliza en Banco Central Europeo no HQLA's.

Relevancia de su uso: indicador de la liquidez de la entidad.

		2019	2020
(a)	**Activos Líquidos de Alta Calidad (HQLA's)**	55.017	**95.367**
(b)	**Disponible en póliza BCE no HQLA's**	34.410	**19.084**
Activos Líquidos Totales (a + b)		89.427	114.451

b) *Loan to deposits*

Explicación: cociente entre:

- Crédito a la clientela neto con criterios de gestión minorado por los créditos de mediación (financiación otorgada por Organismos Públicos).
- Recursos de la actividad de clientes en balance.

Relevancia de su uso: métrica que muestra la estructura de financiación minorista (permite valorar la proporción del crédito minorista que está financiado por recursos de la actividad de clientes).

		2019	2020
Numerador	**Crédito a la clientela de gestión neto (a-b-c)**	**218.420**	**234.877**
(a)	Crédito a la clientela de gestión bruto	227.406	2413.924
(b)	Fondos para insolvencias	4.704	5.620
(c)	Crédito de mediación	4.282	3.426
Denominador	**Recursos de la actividad de clientes en balance**	**218.532**	**242.234**
Loan to Deposits (%)		100%	97%

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Ratios bursátiles

a) BPA (Beneficio por acción): cociente entre el resultado atribuido al Grupo (ajustado por el importe del cupón del *Additional Tier 1* registrado en fondos propios) y el número medio de acciones en circulación.

*Nota: El **número medio de acciones en circulación** se obtiene como el número medio de acciones emitidas minoradas por el número medio de acciones en autocartera. Los números medios son calculados como la media de puntuales de cierre de cada mes del periodo analizado.*

		2019	2020
(a)	Resultado atribuido al Grupo 12M	1.705	1.381
(b)	Cupon Additional TIER 1	(133)	(143)
Numerador	**Resultado atribuido al Grupo ajustado (a+b)**	**1.572**	**1.238**
Denominador	**Número medio acciones en circulación netas de autocartera**	**5.978**	**5.978**
BPA (Beneficio por acción)		0,26	0,21

b) PER *(Price-to-earnings ratio):* cociente entre el valor de cotización y el beneficio por acción (BPA).

		2019	2020
Numerador	**Valor de cotización a cierre del periodo**	2,798	**2,101**
Denominador	**Beneficio por acción (BPA)**	0,26	**0,21**
PER *(Price-to-earnings ratio)*		10,64	10,14

c) Rentabilidad por dividendo: cociente entre los dividendos pagados (en acciones o en efectivo) en el último ejercicio y el valor de cotización de la acción, a fecha de cierre del período.

		2019	2020
Numerador	**Dividendos pagados (en acciones o efectivo) último ejercicio**	0,17	**0,07**
Denominador	**Valor de cotización de la acción a cierre del periodo**	2,798	**2,101**
Rentabilidad por dividendo		6,08%	3,33%

d) VTC (Valor teórico contable) por acción: cociente entre el patrimonio neto minorado por los intereses minoritarios y el número de acciones en circulación *fully diluted* a una fecha determinada.

Las acciones en circulación fully dilluted se obtiene como las acciones emitidas (minoradas por el número de acciones en autocartera), más el número de acciones resultantes de la hipotética conversión/canje de los instrumentos de deuda convertibles/canjeables emitidos, a una fecha determinada.

VTCT (Valor teórico contable tangible) por acción: cociente entre:

- Patrimonio neto minorado por los intereses minoritarios y el valor de los activos intangibles.
- Número de acciones en circulación *fully diluted* a una fecha determinada.

P/VTC: cociente entre el valor de cotización de la acción a cierre del periodo y el valor teórico contable.

P/VTC tangible: cociente entre el valor de cotización de la acción a cierre del periodo y el valor teórico contable tangible.

		2019	2020
(a)	Patrimonio neto	25.151	25.278
(b)	Intereses minoritarios	(28)	(26)
Numerador	**Patrimonio neto ajustado (c = a+b)**	**25.123**	**25.252**
Denominador	**Acciones en circulación netas de autocartera (d)**	**5.978**	**5.977**
e= (c/d)	Valor teórico contable (€/acción)	4,20	4,22
(f)	Activos intangibles (minoran patrimonio neto ajustado)	(4.255)	(4.363)
g=((c+f)/d)	Valor teórico contable tangible (€/acción)	3,49	3,49
(f)	Cotización a cierre del periodo	2,798	2,101
f/e	P/VTC (Valor cotización s/ valor contable)	0,67	0,50
f/g	P/VTC tangible (Valor cotización s/ valor contable tangible)	0,80	0,60

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Adaptación de la estructura de la cuenta de pérdidas y ganancias pública a formato gestión

Comisiones netas. Incluye los siguientes epígrafes:

- Ingresos por comisiones.
- Gastos por comisiones.

Resultado de operaciones financieras. Incluye los siguientes epígrafes:

- Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados (neto).
- Ganancias o pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, (neto).
- Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar (neto).
- Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas (neto).
- Diferencias de cambio (neto).

Gastos de administración y amortización. Incluye los siguientes epígrafes:

- Gastos de Administración.
- Amortización.

Margen de explotación.

- (+) Margen bruto.
- (-) Gastos de explotación.

Pérdidas por deterioro de activos financieros y otras provisiones. Incluye los siguientes epígrafes:

- Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas y ganancias netas por modificación.
- Provisiones o reversión de provisiones.

Del que: dotaciones para insolvencias.

- Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados correspondientes a Préstamos y anticipos a cobrar a la clientela con criterios de gestión.
- Provisiones o reversión de provisiones correspondientes a Provisiones para riesgos contingentes con criterios de gestión.

Del que: otras dotaciones a provisiones.

- Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados excluyendo el saldo correspondiente a Préstamos y anticipos a cobrar a la clientela con criterios de gestión.
- Provisiones o reversión de provisiones excluyendo las provisiones correspondientes a riesgos contingentes con criterios de gestión.

Ganancias/pérdidas en baja de activos y otros. Incluye los siguientes epígrafes:

- Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de inversiones en negocios conjuntos o asociadas.
- Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros.
- Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros y participaciones (neto).
- Fondo de comercio negativo reconocido en resultados.
- Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas (neto).

Resultado atribuido a intereses minoritarios y otros. Incluye los siguientes epígrafes:

- Resultado del período atribuible a intereses minoritarios (participaciones no dominantes).
- Ganancias o pérdidas después de impuestos procedentes de actividades interrumpidas.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Conciliación de indicadores de actividad con criterios de gestión

>> CRÉDITO A LA CLIENTELA, BRUTO

Diciembre 2020
En millones de euros

Activos financieros a coste amortizado - Clientela (Balance Público)	**236.988**
Adquisición temporal de activos (sector público y privado)	(232)
Cámaras de compensación	(960)
Otros activos financieros sin naturaleza minorista	(481)
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados - Préstamos y anticipos (Balance Público)	**85**
Bonos de renta fija asimilables a crédito minorista (Activos financieros a coste amortizado - Valores Representativos de Deuda del Balance Público)	**2.715**
Bonos de renta fija asimilables a crédito minorista (Activos afectos al negocio asegurador del Balance Público)	**189**
Fondos para insolvencias	**5.620**
Crédito a la clientela bruto con criterios de gestión	**243.924**

>> PASIVOS POR CONTRATOS DE SEGUROS

Diciembre 2020
En millones de euros

Pasivos afectos al negocio asegurador (Balance Público)	**75.129**
Plusvalías asociadas a los activos afectos al negocio asegurador (excluye unit link y otros)	(15.769)
Pasivos amparados por contratos de seguros con criterio de gestión	**59.360**

>> RECURSOS DE CLIENTES

Diciembre 2020
En millones de euros

Pasivos financieros a coste amortizado - Depósitos de la clientela (Balance público)	**245.167**
Recursos no minoristas (registrados en el epígrafe Pasivos financieros a coste amortizado - Depósitos a la clientela)	**(2.312)**
Cédulas multicedentes y depósitos subordinados	(2.553)
Entidades de contrapartida y otros	241
Recursos minoristas (registrados en Pasivos financieros a coste amortizado - Valores Representativos de Deuda)	**1.436**
Emisiones retail y otros	1.436
Pasivos amparados por contratos de seguros con criterios de gestión	**59.360**
Total recursos de clientes en balance	**303.650**
Activos bajo gestión	**106.643**
Otras cuentas[1]	**5.115**
Total recursos de clientes	**415.408**

[1] *Incluye entre otros, recursos transitorios asociados a transferencias y recaudación, así como otros recursos distribuidos por el Grupo.*

>> EMISIONES INSTITUCIONALES A EFECTOS DE LA LIQUIDEZ BANCARIA

Diciembre 2020
En millones de euros

Pasivos financieros a Coste Amortizado - Valores Representativos de Deuda emitidos (Balance Público)	**35.813**
Financiación institucional no considerada a efectos de la liquidez bancaria	**(3.356)**
Bonos de titulización	(1.077)
Ajustes por valoración	(930)
Con naturaleza minorista	(1.436)
Emisiones adquiridas por empresas del Grupo y otros	88
Depósitos a la clientela a efectos de la liquidez bancaria[1]	**2.553**
Financiación institucional a efectos de la liquidez bancaria	**35.010**

[1] *2.520 millones de euros de cédulas multicedentes (netas de emisiones retenidas) y 33 millones de euros de depósitos subordinados.*

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Estructura del Grupo

Grupo CaixaBank » **CaixaBank, S.A.** 27.404 | Entidad de crédito España

Entidades del grupo

» APOYO AL NEGOCIO

- 803 **CaixaBank Operational Services (100 %)** — Servicios de backoffice de administración
- 194 **CaixaBank Facilities Management (100 %)** — Gestión de obras, mantenimiento, logística y compras
- 98 **CaixaBank Business Intelligence (100 %)** — Desarrollo de proyectos digitales
- 376 **Silk Aplicaciones (100 %)** — Prestación de servicios informáticos
- 1 **Silc immobles (100 %)** — Gestión de los centros de procesamiento de datos

» ACTIVIDAD DE NEGOCIO

- 549 **CaixaBank Payments & Consumer (100 %)** — Financiación al consumo y medios de pago
  - 31 **Promocaixa (100 %)** — Comercialización de productos
  - 10 **CaixaBank Equipment Finance (100 %)** — Arrendamiento de vehículos y bienes de equipo
  - 9 **Telefónica Consumer Finance (50 %)** — Financiación al consumo
- 116 **Building Center (100 %)** — Tenedora de activos inmobiliarios
- 620 **VidaCaixa (100 %)** — Seguros de vida y gestión de fondos de pensiones
  - 54 **BPI Vida e Pensões (100 %)** — Seguros de vida y gestión de fondos de pensiones
- 193 **CaixaBank Asset Management (100 %)** — Gestión de Instituciones de Inversión Colectiva
  - 39 **BPI Gestão de activos (100 %)** — Gestión de Instituciones de Inversión Colectiva
  - 4 **CaixaBank AM Luxembourg (100 %)** — Gestión de Instituciones de Inversión Colectiva
- 4.622 **Banco BPI (100 %)** — Entidad de crédito Portugal
- 29 **Nuevo MicroBank (100 %)** — Financiación de microcréditos
- 39 **ImaginTech (100 %)** — Gestión del segmento joven del banco
- 13 **CaixaBank Wealth Management Luxembourg (100%)** — Entidad de crédito Luxemburgo
- 8 **CaixaBank Titulización (100 %)** — Gestora de fondos de titulización

Entidades asociadas y negocios conjuntos

- **IT Now (49 %)** — Servicios y proyectos tecnológicos e informáticos
- **Comercia Global Payments (20 %)** — Entidad de pago
- **Servired (22%)** — Sociedad española de medio pago
- **CaixaBank Electronic Money (49 %)** — Entidad de pago
- **Coral Homes (20 %)** — Servicios inmobiliarios
- **SegurCaixa Adeslas (49,9 %)** — Seguros no vida
- **Companhia de Seguros Allianz Portugal (35 %)** — Seguros
- **Unicre (21%)** — Medios de pago
- **Cosec (50 %)** — Seguros de crédito
- **Banco comercial e de Investimentos (36%)** — Entidad de crédito en Mozambique
- **Erste Bank (9,9 %)** — Entidad de crédito Europa Central

— Subgrupos de sociedades. (%) Porcentaje de participación a 31 de diciembre de 2020

xx Número de empleados.

Nota: Se incluyen las entidades más relevantes por su contribución al Grupo, excluyéndose las operativas de naturaleza accionarial (dividendos), operativa extraordinaria y actividades *non-core*: Inversiones Inmobiliarias Teguise Resort S.L. (67 empleados), Líderes de Empresa Siglo XXI, S.L. (26) y Credifimo, EFC, S.A. (17 empleados), entre otras.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020



05 Informe de **verificación independiente**

Informe de verificación independiente

A los accionistas de CaixaBank, S.A.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2020, de CaixaBank, S.A. (Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante CaixaBank o el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión Consolidado adjunto del Grupo.

El contenido del Informe de Gestión Consolidado incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en las tablas "Tabla de contenidos Ley 11/2018, de 28 de diciembre" e "Índice de contenidos GRI" incluidas en el Informe de Gestión Consolidado adjunto.

Responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión Consolidado de CaixaBank, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de CaixaBank, S.A. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estándares GRI) según la opción Exhaustiva de acuerdo a lo mencionado para cada materia en las tablas "Tabla de contenidos Ley 11/2018, de 28 de diciembre" e "Índice de contenidos GRI" del citado Informe de Gestión Consolidado.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de CaixaBank, S.A. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

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

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la dirección, así como a las diversas unidades de CaixaBank que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de CaixaBank para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 en función del análisis de materialidad realizado por CaixaBank y descrito en el apartado "Materialidad", considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los administradores y la dirección de la Sociedad dominante.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de 2020 de CaixaBank correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI según la opción Exhaustiva de acuerdo a lo mencionado para cada materia en las tablas "Tabla de contenidos Ley 11/2018, de 28 de diciembre" e "Índice de contenidos GRI" del citado Informe de Gestión Consolidado.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Juan Ignacio Marull Guasch

19 de febrero de 2021

INSTITUTO DE CENSORES JURADOS DE CUENTAS DE ESPAÑA

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

2021 Núm. 20/21/01128

30,00 EUR

SELLO CORPORATIVO:

Informe sobre trabajos distintos a la auditoría de cuentas

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020



CaixaBank

06 Informe Anual de **Gobierno Corporativo**

correspondiente al 2020

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Sigue a continuación el Informe Anual de Gobierno Corporativo de CaixaBank, S.A. (en adelante, CaixaBank o la Sociedad) correspondiente al ejercicio 2020, elaborado en formato libre (presentado en el capítulo de Gobierno Corporativo del **Informe de Gestión Consolidado**) junto con la información estadística exigida por la CNMV.

El documento completo está disponible en la página web corporativa de CaixaBank (www.caixabank.com) y en la web de la CNMV.

La información contenida en el Informe Anual de Gobierno Corporativo se presenta en referencia al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2020.

A lo largo del documento se utilizan abreviaturas con respecto a determinadas denominaciones sociales de distintas entidades: FBLC (Fundación Bancaria "la Caixa"), CriteriaCaixa (CriteriaCaixa, S.A.U.); así como a los órganos de gobierno de CaixaBank: el Consejo (el Consejo de Administración) o la JGA (la Junta General de Accionistas).



Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Sistemas Internos de Control y Gestión de Riesgos en relación con el proceso de información financiera (SCIIF)

Índice

Entorno de control sobre la información financiera (F.1)
> Gobernanza y Órganos responsables
> Estructura Organizativa y Funciones de responsabilidad
> Código Ético y Principios de Actuación y Otras Políticas de carácter interno
> Canal de denuncias
> Formación

Evaluación de riesgos de la información financiera (F.2)

Procedimientos y actividades de control de la información financiera (F.3)
> Procedimientos de revisión y autorización de la información financiera
> Procedimientos sobre los sistemas de la información
> Procedimientos para la gestión de las actividades externalizadas y de expertos independientes

Información y comunicación (F.4)
> Políticas contables
> Mecanismos para la elaboración de la información financiera

Supervisión del funcionamiento del sistema de control interno sobre la información financiera (F.5)

Informe del auditor externo



Entorno de control sobre la información financiera (F.1)

Gobernanza y Órganos responsables

OOGG

Consejo de Administración

Máximo responsable de la existencia de un SCIIF adecuado y eficaz.

Comisión de Riesgos

Asesora al Consejo sobre la protección global al riesgo, actual y futura, y su estrategia, informando sobre el marco de apetito al riesgo, asistiendo en la vigilancia de la aplicación de esta estrategia, velando porque las actuaciones del Grupo resulten consistentes con el nivel de tolerancia del riesgo establecido y efectuando el seguimiento del grado de adecuación de los riesgos al perfil.

Comisión de Auditoría y Control

Asiste al Consejo en la supervisión del proceso de elaboración y presentación de la información financiera regulada y la eficacia de los sistemas de control interno y de gestión de riesgos.

COMITÉS

Comité Global de Riesgos

Responsable de conocer y analizar los eventos y cambios más relevantes en las políticas y metodologías referentes a la administración, seguimiento, mitigación y gestión de deterioro o incidencias de todos los riesgos bajo su ámbito de seguimiento y gestión (el de fiabilidad de la información financiera, entre otros) aprobadas por los comités correspondientes, y realizar un seguimiento de su impacto.

ÁREAS FUNCIONALES

Áreas Generadoras de Información Financiera

La Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de Gestión y Capital de la entidad es la que genera la mayoría de información financiera y solicita al resto de áreas funcionales de la Entidad y a las empresas del Grupo la colaboración necesaria para obtener el nivel de detalle de dicha información que se considera adecuado. No obstante, existen otras Direcciones que participan, tanto en la coordinación como en la generación de la información financiera.

Control Interno sobre la Información Financiera (CIIF)

Formando parte del departamento de Control Interno Financiero, encuadrado dentro de la Segunda Línea de Defensa de la Entidad CIIF es responsable de la identificación, medición, seguimiento y reporte del riesgo de fiabilidad de información financiera, estableciendo las políticas de gestión y los procedimientos de control, siendo responsable de la revisión de su aplicación por parte de la Primera Línea de Defensa.

CIIF depende jerárquicamente de la Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de Gestión y Capital y funcionalmente de la Corporate Risk Management Function, que tiene responsabilidad en la identificación, medición, evaluación, gestión y reporting de los riesgos bajo su ámbito de competencia, contando con una visión general sobre la totalidad de los riesgos del Grupo.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

En cuanto a la normativa interna que regula el SCIIF, en **2016** la Entidad elaboró y aprobó una **Política Corporativa sobre el sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF)** que incluía las secciones más conceptuales y normativas del SCIIF, tales como la información financiera a cubrir, el modelo de control interno, la supervisión de la política, su custodia y aprobación.

En **marzo de 2018** se aprobó por primera vez la **Política Corporativa sobre la divulgación y verificación de la información financiera**, cuyo objetivo principal fue definir la política general y criterios relacionados con el control y verificación de la información a divulgar.

Tras detectar la **complementariedad**, así como la existencia de determinados procedimientos, directrices y pautas de actuación comunes en ambas políticas, en **2020** se ha considerado oportuno elaborar una nueva **Política Corporativa de gestión del riesgo de Fiabilidad de la Información Financiera**, que aúna el contenido necesario para la gestión y control de Riesgo de Fiabilidad de la Información Financiera en su conjunto y cuyos principales objetivos son establecer y definir:

> Un **marco de referencia** que permita la gestión del riesgo sobre la Fiabilidad de la Información Financiera en relación con la información a divulgar tanto individual como consolidada que se genera desde CaixaBank, homogeneizando los criterios sobre las actividades de control y verificación,

> El **perímetro** de la Información Financiera a cubrir,

> El **marco de gobierno** a seguir tanto para la información a divulgar como para la verificación de la citada documentación y,

> Los criterios relacionados con el **control y verificación de la información** a divulgar con el fin de garantizar la existencia, diseño, implantación y correcto funcionamiento de un SCIIF que permita mitigar el riesgo sobre la Fiabilidad de la Información Financiera.

De esta política dependen **tres Normas específicas** que detallan más en profundidad las actividades realizadas:

i) Norma SCIIF, ii) Norma de divulgación del Pilar III y iii) Norma de divulgación de los Estados financieros, las notas explicativas y el informe de gestión.

La **Norma SCIIF** tiene como objetivo desarrollar lo establecido respecto al SCIIF en la "Política Corporativa sobre la gestión del riesgo de Fiabilidad de la Información Financiera", con los siguientes objetivos:



01. **Desarrollar la metodología** aplicada para la gestión del SCIIF en su conjunto

02. **Establecer el proceso de coordinación** con las entidades del Grupo,

03. **Establecer las actividades de la función de Control Interno de la Información Financiera** (en adelante CIIF),

04. **Detallar los aspectos más operativos** del SCIIF.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Estructura Organizativa y **Funciones de responsabilidad**

La revisión y aprobación de la estructura organizativa y de las líneas de responsabilidad y autoridad se lleva a cabo por el **Consejo de Administración** de CaixaBank, a través del **Comité de Dirección** y la **Comisión de Nombramientos**.

El área de **Organización** diseña la estructura organizativa de CaixaBank y propone a los órganos de la Entidad los cambios organizativos necesarios. Posteriormente, la **Dirección General de Recursos Humanos** y Organización propone los nombramientos para desempeñar las responsabilidades definidas.

En la elaboración de la información financiera están definidas las **líneas de autoridad** y responsabilidad, articulado en el modelo corporativo de control interno de las 3 líneas de defensa (LoD) detallado en la Nota 3.2.4 de las cuentas anuales consolidadas adjuntas. Asimismo, se realiza una exhaustiva planificación que contempla, entre otras cuestiones, la asignación de tareas, las fechas clave y las distintas revisiones a realizar por cada uno de los niveles jerárquicos. Tanto las líneas de autoridad y responsabilidad como la planificación antes mencionada se encuentran documentadas y se distribuyen entre todos los participantes en el proceso de elaboración de la información financiera.



Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Código Ético y Principios de Actuación y Otras Políticas de carácter interno

CaixaBank dispone de un **Código Ético y Principios de Actuación**, aprobado por su Consejo de Administración en enero de 2019, que establece los valores (calidad, confianza y compromiso social) y principios éticos que inspiran su actuación y deben regir la actividad de todos los empleados, directivos y miembros de su órgano de administración. Estos principios son: el cumplimiento de las leyes y normativa vigente en cada momento, el respeto, la integridad, la transparencia, la excelencia, la profesionalidad, la confidencialidad y la responsabilidad social.

Este Código tiene **vocación Corporativa**, por lo que es de aplicación a todo el Grupo CaixaBank, constituyendo un documento referente para todas las sociedades del Grupo.

Tal y como establece el propio Código, CaixaBank asume el compromiso de facilitar a sus clientes información precisa, veraz y comprensible de sus operaciones, las condiciones de productos y servicios, comisiones y procedimientos para canalizar reclamaciones y resolver incidencias. Asimismo, CaixaBank pone a disposición de sus accionistas e inversores institucionales toda la información financiera y corporativa relevante, de conformidad con la normativa vigente y cumpliendo con la Política de información, comunicación y contactos con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto de CaixaBank.

El **grado de difusión interna del Código Ético y de las Normas de Conducta es universal**, de aplicación a los miembros de los órganos de administración y a todos los empleados de CaixaBank. En concreto:

- A toda **nueva incorporación** se le hace entrega de un documento explicativo del Código Ético y de las principales Normas de Conducta. Una vez explicado el contenido del Código al nuevo colaborador, éste declara que ha leído, comprende y acepta cada uno de los términos del documento, manifestando su conformidad y comprometiéndose a dar cumplimiento a los mismos.

- El Código Ético y las principales Normas de Conducta están disponibles para su consulta en la **Intranet**, y algunas Normas de Conducta se encuentran también disponibles en la **web corporativa**.

- Se realiza **formación con periodicidad anual** obligatoria para todos los empleados, de carácter regulatorio y con vinculación a meritación de retribución variable. Ésta se realiza a través de una plataforma de e-learning propia de CaixaBank que incluye la realización de un test final. Ésta garantiza un seguimiento continuo de la realización de los cursos por parte de los empleados del Banco.

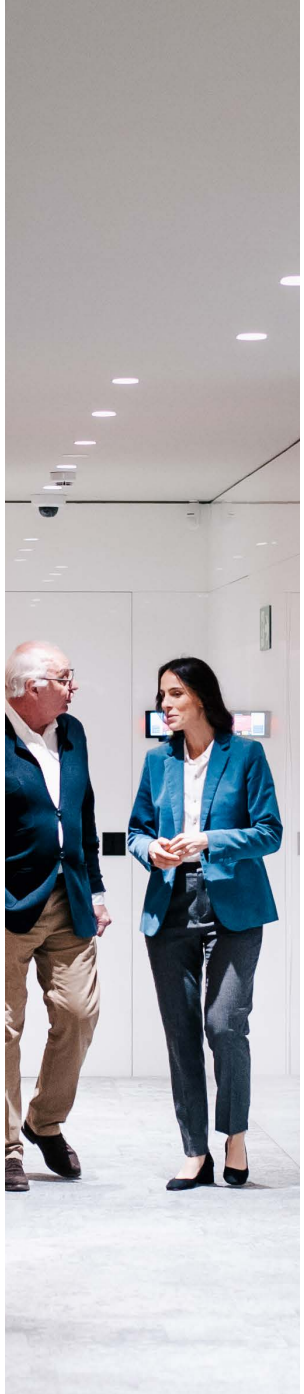
  Los cursos regulatorios de 2020 han sido los siguientes: *Canal de Denuncias*, *Transparencia en la comercialización de productos y servicios de CaixaBank*, *La protección de datos en CaixaBank*, *Fraude y Seguridad de la Información y Actualización PBCFT y Sanciones*.

- Se han llevado a cabo sesiones sobre compliance para nuevos DANs (Directores de Área de Negocio), acción incluida dentro del programa PROA; y para determinados colectivos del Banco (DANs, Centros de Banca Privada, Centros de Empresa, Control de Negocio y CIB) sesiones de sensibilización que aglutinaban los 4 principales ámbitos de riesgo de Compliance: Integridad, Conducta, Prevención del Blanqueo de Capitales/Sanciones y Mercados.

- Adicionalmente a las acciones anteriores, se envían **circulares y notas informativas** destinadas a la difusión de los valores y principios de CaixaBank. A título ilustrativo, en el marco de cumplimiento del Código Ético y la Política Anticorrupción se puede referenciar el comunicado anual en materia de Regalos, tanto para empleados de CaixaBank como para proveedores.

Derivado de los valores y principios éticos establecidos en el Código Ético, CaixaBank ha desarrollado una serie de **Normas de Conducta** sobre diferentes materias, aprobadas por sus órganos de administración y dirección competentes, siendo de especial relevancia las que se exponen a continuación:





>> POLÍTICAS Y NORMAS DE CONDUCTA[1]

POLÍTICA CORPORATIVA DE COMPLIANCE PENAL

Prevenir y evitar la comisión de delitos en el seno de la organización, siguiendo lo dispuesto en el mismo Código Penal en relación con la responsabilidad penal de la persona jurídica. Esta Política desarrolla el Modelo de Prevención Penal de Grupo CaixaBank.

POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN

Impedir que tanto la Entidad como sus colaboradores externos, directamente o a través de personas interpuestas, incurran en conductas que puedan resultar contrarias a la ley o a los principios básicos de actuación de CaixaBank. Esta Política es aplicable a todas las sociedades del Grupo CaixaBank.

POLÍTICA CORPORATIVA GENERAL DE CONFLICTOS DE INTERÉS DEL GRUPO CAIXABANK

Proporciona un marco global para todas las entidades del Grupo en el que se recogen de forma armonizada y homogénea los principios generales y procedimientos de actuación para el tratamiento de conflictos de interés, potenciales y reales, que pueden surgir en el ejercicio de las actividades y servicios.

REGLAMENTO INTERNO DE CONDUCTA EN EL ÁMBITO DEL MERCADO DE VALORES (RIC)

Fomentar la transparencia en los mercados y preservar, en todo momento, el interés legítimo de los inversores de acuerdo al Reglamento 596/2014 del Parlamento Europeo y la Ley del Mercado de Valores. Aplica tanto a CaixaBank como a las distintas entidades del Grupo.

CÓDIGO DE CONDUCTA TELEMÁTICO

Garantizar el buen uso de los medios proporcionados por CaixaBank y concienciar a los empleados sobre la seguridad de la información. El ámbito de aplicación del Código incluye, entre otros, a todos los empleados y colaboradores con acceso a los sistemas de información del Grupo CaixaBank.

[1] A excepción del Código de Conducta Telemático, todas las citadas normas de conducta están disponibles en la web corporativa. La totalidad de las mismas es accesible a todo el personal a través de la Intranet.

También cabe destacar una norma de carácter interno de Cumplimiento Normativo que describe el contenido y el ámbito de aplicación de la misma función de cumplimiento normativo de CaixaBank, una serie de regulaciones internas de obligado cumplimiento por parte de los empleados de CaixaBank y lo relativo al Canal de Consultas y Denuncias.

Finalmente, y en relación a determinados ámbitos del Grupo, existe un **conjunto de políticas y normas internas** que sirven de guía de conducta en las siguientes categorías (definidas según las taxonomías de riesgo): (i) protección al cliente; (ii) gobierno interno; (iii) mercados e integridad; (iv) prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo; (v) actividades de empleados; (vi) sanciones; (vii) protección de datos, privacidad y *reporting* regulatorio; y (viii) iniciativas y AEOI (*Tax compliance*).

En función de la materia en la que, en su caso, pueda producirse un incumplimiento del Código Ético y/o de las Normas de Conducta, el órgano encargado de su análisis y de proponer acciones correctoras y posibles sanciones es diferente, destacándose:

- El **Comité de Gestión Penal Corporativa**: Comité de primer nivel con poderes autónomos de iniciativa y control, con capacidad suficiente para plantear consultas, solicitar información, proponer medidas, iniciar procedimientos de investigación o realizar cualquier trámite necesario relacionado con la prevención de ilícitos y la gestión del Modelo de Prevención Penal. Depende jerárquicamente del Comité Global de Riesgos de CaixaBank, al que reporta con una periodicidad mínima semestral y, en cualquier caso, cuando lo considere conveniente el propio Comité de Gestión Penal Corporativa. Informa además al Comité de Dirección y a los Órganos de Gobierno a través de la Comisión de Riesgos del Consejo cuando por las circunstancias se entienda oportuno.

- **El Comité del RIC:** Órgano colegiado responsable del análisis de posibles incumplimientos y propuestas de actuaciones correctoras y de sanciones. Las consultas que puedan suscitarse en relación al RIC pueden elevarse, dependiendo de la materia, a la Secretaría del Comité del RIC o a la Dirección Corporativa de Cumplimiento Normativo de CaixaBank.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Canal de denuncias

El Canal de Consultas y Denuncias es un **medio de comunicación** que el Grupo CaixaBank pone a disposición de todos aquellos colectivos definidos en CaixaBank y en cada una de las sociedades del Grupo con acceso a este Canal. Para CaixaBank los colectivos con acceso son los siguientes: Consejeros, Empleados, Personal de ETT, Agentes y Proveedores.

A través de este medio se pueden enviar comunicaciones de actos o conductas, presentes o pasadas, referidas a los ámbitos de aplicación del mismo Código Ético, la Política Anticorrupción, la Política Corporativa de Compliance Penal, el Reglamento Interno de Conducta en ámbito de Mercado de Valores, el Código de Conducta de Proveedores o de cualquiera otra política y norma interna de CaixaBank.

No obstante, este no es el canal adecuado para la comunicación de situaciones de acoso en cualquiera de sus manifestaciones. La potencial gravedad de estas conductas y la importancia que se otorga en el Grupo a su gestión hacen que exista un canal específico para empleados, cuya gestión está encomendada a un equipo de gestores especializados.



Las comunicaciones pueden ser de dos tipos:

- **Consultas**, entendidas como peticiones de aclaración de dudas concretas suscitadas por la aplicación o interpretación de los textos antes mencionados.
- **Denuncias**, entendidas como comunicaciones de posibles irregularidades que puedan suponer infracciones.

De entre las categorías/tipologías previstas en el Canal de Consultas y Denuncias existe una específica para comunicar posibles **irregularidades de naturaleza financiera y contable** en transacciones o en información financiera, entendidas como información financiera que no refleja los derechos y obligaciones a través de los activos y pasivos de conformidad con la normativa aplicable, así como transacciones, hechos y eventos que:

- Recogidos por la información financiera no existen efectivamente y no se han registrado en el momento adecuado.
- No se han reflejado en su totalidad en la información financiera, siendo la entidad parte afectada.
- No se registran y no se valoran de conformidad con la normativa aplicable.
- No se clasifican, presentan ni revelan en la información financiera de acuerdo con la normativa.

En febrero de 2020, se lanzó un nuevo Canal de Consultas y Denuncias que, resultando esencial en la prevención y corrección de incumplimientos normativos, cumple varios objetivos:

- Alineación a las **mejores prácticas** nacionales e internacionales.
- Cumplimiento **nuevo marco normativo** (Ley Orgánica de Protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, Directiva de Protección al Denunciante).
- Mayor **robustez en la gestión** del Canal lo que conlleva un incremento de la confianza en su función.

Posteriormente y por acuerdo de los Órganos de Gobierno de CaixaBank, se estableció el plan de *roll out* e implementación al Canal de Consultas y Denuncias en **las filiales del Perímetro Penal**. Se definió que la **gestión de las denuncias se corporativizaba en Cumplimiento Normativo de CaixaBank**, no así las consultas que se recibirían y gestionarían por parte de cada sociedad.

En 2020, además de CaixaBank, las sociedades del Perímetro Penal que han implementado el Canal de Consultas y Denuncias son las siguientes:

01 VidaCaixa S.A.U. de Seguros y Reaseguros

02 CaixaBank Asset Management S.G.I.I.C. S.A.

03 BuildingCenter S.A.

04 CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.

05 Telefónica Consumer Finance, E.F.C., S.A.

06 CaixaBank Equipment Finance, S.A.

07 PromoCaixa, S.A.

Está previsto que el resto de Sociedades del Perímetro Penal se incorpore durante el primer semestre de 2021.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Los principales hitos de este Canal son los que siguen:

> **Nuevo entorno:** implantación de una nueva plataforma accesible tanto internamente como desde Internet, permitiendo el acceso las 24 horas del día de los 365 días del año; tanto desde dispositivos corporativos como personales; y tanto desde el puesto de trabajo como desde el domicilio particular o cualquier otra localización.

> **Ampliación de colectivos:** además de los empleados, también pueden acceder a este Canal los Consejeros de CaixaBank, el personal de ETT, los agentes y los proveedores. Para el resto de sociedades del Grupo con acceso a este Canal se realizan las acciones oportunas para permitir que todos los colectivos definidos tengan acceso a este Canal.

  Es especialmente trascendente el acceso facilitado a proveedores, colectivo que el Grupo CaixaBank considera como parte indispensable para la consecución de sus objetivos de crecimiento y de mejora de la calidad de servicio, buscando establecer con ellos relaciones basadas en la confianza y en coherencia con sus valores.

> **Posibilidad de denuncias anónimas:** las denuncias pueden formularse tanto de forma nominativa como anónima, no así las consultas que solo pueden ser nominativas.

> **Externalización parcial de las denuncias:** una parte del proceso de gestión en las denuncias se realiza por expertos externos para reforzar la independencia, la objetividad y el respeto a las garantías que ofrece el Canal. Concretamente, está externalizada la recepción y el preanálisis de admisibilidad.

El Canal de Consultas y Denuncias ofrece una serie de garantías:

Anonimato

CaixaBank muestra firme compromiso con el respeto a el anonimato cuando ésta sea la opción elegida por el denunciante. Por ello ha establecido los medios informáticos oportunos para garantizar que se borran los accesos:

Al código de empresa, y

Al propio Canal de Consultas y Denuncias.

Confidencialidad

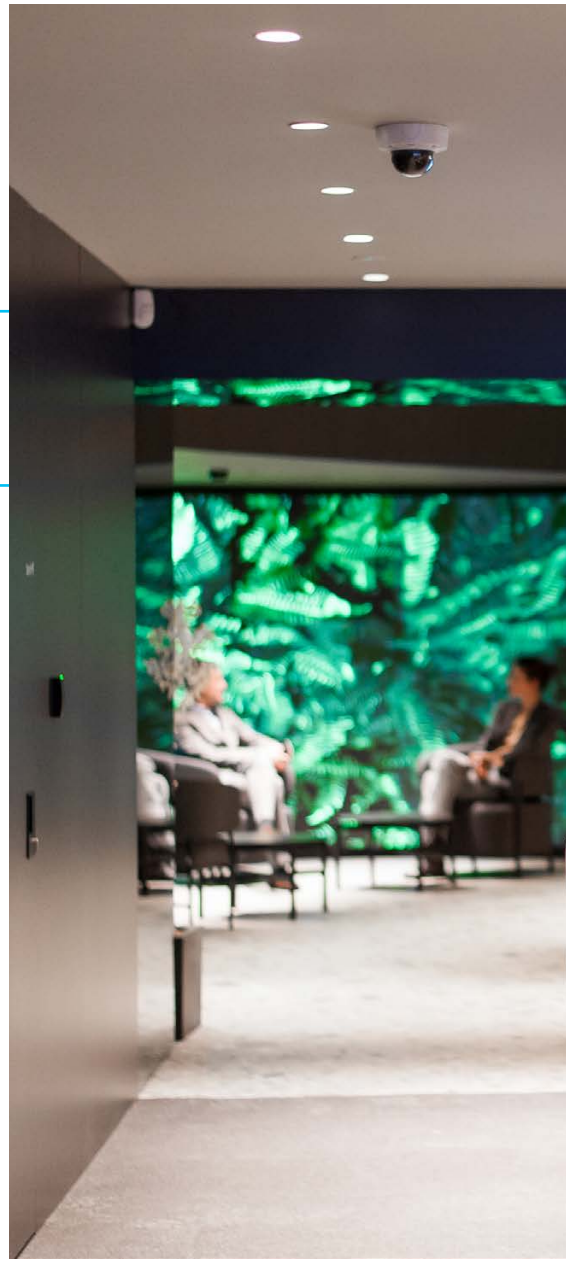
Se prohíbe expresamente divulgar a terceros cualquier tipo de información sobre el contenido de las denuncias o consultas. Esta información sólo será conocida por las personas que participen directamente en la gestión de las mismas.

Reserva de identidad del denunciante

Se garantiza la reserva de identidad del denunciante, no pudiendo ser ésta revelada al denunciado en ningún caso.

En las denuncias, Cumplimiento Normativo únicamente facilitará el nombre del denunciante a aquellas Áreas a las que este dato resulte imprescindible para llevar a cabo la investigación, siendo necesario siempre el consentimiento previo del denunciante. Cumplimiento Normativo no facilitará datos de una denuncia, incluyendo la identidad del denunciante, a persona distinta de las autorizadas, con independencia del cargo y funciones del solicitante dentro de CaixaBank.

CaixaBank tomará las medidas disciplinarias oportunas si, fuera de lo contemplado en el párrafo anterior, existiera revelación de la identidad del denunciante o se realizasen pesquisas dirigidas a conocer datos de denuncias presentadas.



Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Prohibición de represalias

Grupo CaixaBank prohíbe expresamente y no tolerará la existencia de represalias contra las personas que presenten una denuncia, así como contra aquellas que participen o ayuden en la investigación de la misma, siempre que hayan actuado de buena fe y no hayan participado en el acto denunciado. Grupo CaixaBank adoptará las medidas que sean necesarias para garantizar la protección del denunciante.

Coincidencia en el lugar de trabajo

En el supuesto de que en un caso de denuncia la persona denunciante y la denunciada coincidieran en el mismo lugar de trabajo, la Entidad valorará si es necesario adoptar alguna medida tendente a eliminar la coincidencia.

Incompatibilidades

En el caso de que alguna de las personas implicadas en una denuncia tuviese relación de parentesco, afinidad o de consanguinidad con alguno de los intervinientes en su gestión, investigación o resolución, no intervendrá en el proceso, siendo sustituido por alguien que no dependa jerárquicamente de él.

Derechos del denunciado

La persona denunciada debe tener conocimiento de la denuncia formulada en su contra tan pronto como se hayan realizado las comprobaciones oportunas y se haya admitido a trámite el expediente.

En todo caso, CaixaBank realizará la comunicación en el plazo máximo de un mes desde la recepción de la denuncia, informándose al denunciado de la existencia de la denuncia y del hecho objeto de la misma.

Finalmente, desde un punto de vista de ***gobernanza***:

- La **gestión** del Canal de Denuncias y Consultas de Grupo CaixaBank corresponde a la función de **Cumplimiento Normativo**, si bien es el equipo especializado de la Dirección Corporativa de Cumplimiento Normativo de CaixaBank, dependiente de la Subdirección General de *Compliance*, quien asume la gestión de las denuncias y el papel de máximo responsable del Canal de Consultas y Denuncias.

  Cumplimiento Normativo de CaixaBank puede plantear consultas, solicitar información, requerir investigaciones y cualesquiera otra medida o trámite para el buen fin del proceso de gestión de las denuncias.

- En aquellas denuncias que, según criterio de Cumplimiento Normativo, **existan indicios de comisión de ilícitos penales**, Cumplimiento Normativo informará y dará traslado al Comité de Gestión Penal Corporativa del ilícito denunciado, y le mantendrá informado de los hitos procedimentales y la **estrategia interna** a seguir en relación con la investigación. El Comité de Gestión Penal Corporativa podrá proponer los aspectos que considere oportunos, dejándose constancia de su propuesta y de la decisión adoptada por Cumplimiento Normativo.

- Cumplimiento Normativo de CaixaBank presta a las sociedades del Grupo un servicio general de funcionamiento y gestión del Canal, el cual incluye entre otros: la implantación del Canal, la gestión de su funcionamiento, soporte en la formación y sensibilización del mismo, así como cualquier otra función o asistencia para su implantación y correcto funcionamiento.

- Con periodicidad mínima **semestral**, Cumplimiento Normativo de CaixaBank reporta la actividad del Canal a la Comisión de Auditoría y Control de CaixaBank y, en cualquier caso, cuando lo considere conveniente según las circunstancias que concurran.

- Corresponderá a las sociedades del Grupo CaixaBank con acceso al Canal el reporte a sus Órganos de Gobierno, si bien puede solicitar a Cumplimiento Normativo de CaixaBank la **asistencia a su Consejo de Administración** para informar de la casuística de las denuncias recibidas en la plataforma, así como las principales tendencias identificadas.





Formación

El Grupo Caixabank vela por proporcionar **planes de formación continuados** adaptados a los distintos puestos y responsabilidades del personal involucrado en la preparación y revisión de la información financiera, centrado en materia de contabilidad, auditoría, control interno (incluyendo el SCIIF), gestión del riesgo, cumplimiento normativo y actualización de aspectos jurídicos / fiscales.

En estos programas de formación participan empleados de la Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de Gestión y Capital, Dirección General Adjunta de Auditoría Interna, Control and Compliance, Morosidad, Recuperaciones y Activos, así como a los miembros que forman la Alta Dirección de la Entidad. Se estima que se han impartido más de **28.026 horas** en formación de este ámbito a **718 empleados** del Grupo.

Particularmente, en el ámbito del SCIIF, cada año se lanza un curso de **formación on-line** sobre esta materia. Este año se ha diseñado un nuevo curso que se ha lanzado el último trimestre de 2020 a todos los empleados que intervienen (directa o indirectamente) en el proceso de elaboración de la información financiera. 341 empleados de Intervención y Contabilidad, Información Corporativa y Control de Participadas, Planificación y Capital y Riesgos, entre otros, han certificado el curso, siendo 39 los convocados en 2019 y 585 entre 2013 y 2018. Esta formación tiene como objetivo dar a conocer a estos empleados la relevancia de establecer mecanismos que garanticen la fiabilidad de la información financiera, así como su deber de velar por el cumplimiento de las normas aplicables.

Asimismo, la Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de Gestión y Capital tiene una participación relevante, junto con otras áreas del Grupo, en grupos de trabajo sectoriales, tanto nacionales como internacionales, en los que se discuten asuntos relacionados con normativa contable y temas financieros.

En cuanto a la **formación realizada a los Consejeros de la Entidad**, en 2020 se ha celebrado una sesión de formación en materia de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo dirigida a todos los miembros del Consejo de Administración. Por otro lado, la Comisión de Riesgos ha incluido, dentro del orden del día de sus sesiones ordinarias, 12 exposiciones monográficas en las que se han tratado en detalle riesgos relevantes como el riesgo reputacional, el riesgo de compliance, el riesgo de fiabilidad de la información financiera, el riesgo de tipo de interés estructural de balance, el riesgo legal, el riesgo de mercado, el riesgo operacional o la ciberseguridad, entre otros. La Comisión de Auditoría y Control también ha incluido exposiciones monográficas, 7 en total, dentro del orden del día de sus sesiones cubriendo materias propias de auditoría, supervisión y control. Además, las mencionadas Comisiones han realizado dos sesiones monográficas conjuntas para tratar aspectos destacados en materia de solvencia.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Evaluación de riesgos de la información financiera (F.2)

El Control Interno de la Información Financiera del Grupo se ajusta a los estándares internacionales establecidos por el ***Committee of Sponsoring Organisations of the Treadway Commission*** **(COSO)** en su último marco publicado en 2013 que cubre los objetivos de control sobre efectividad y eficiencia de las operaciones, finalidad de la información financiera y cumplimiento con las leyes y reglamentos aplicables.

El Grupo cuenta con una metodología propia para la **identificación de los riesgos** implantada en las principales sociedades dependientes del Grupo de manera homogénea, en relación a (i) la responsabilidad y momento de ejecución y actualización; (ii) criterios a seguir y fuentes de información a utilizar; y (iii) criterios para identificar los componentes significativos para el SCIIF, plasmada en el siguiente proceso:

- **Identificación del alcance**, que incluye la selección de la información financiera, epígrafes relevantes y entidades del Grupo que la generan, en base a criterios cuantitativos y cualitativos.
- **Identificación de las entidades del Grupo relevantes** y categorización de las mismas para establecer el nivel de control requerido en cada una de ellas.
- **Identificación de los procesos materiales** del Grupo que intervienen directa e indirectamente en la elaboración de la información financiera.
- **Identificación de los riesgos** existentes en cada proceso.
- Documentación de las **actividades de control** existentes para mitigar los riesgos identificados.
- **Evaluación continua de la eficacia del sistema de control interno** sobre la información financiera.
- Elaboración de informes y **reporte a Órganos de Gobierno.**

Los riesgos se refieren a posibles errores con impacto potencial material, incluido el error y el fraude, en el marco de los objetivos de la información financiera, de la siguiente naturaleza:

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

El proceso de identificación de riesgos toma en consideración tanto las transacciones rutinarias como las menos frecuentes y potencialmente más complejas, así como el efecto de otras tipologías de riesgos (operativos, tecnológicos, financieros, legales, reputacionales, medioambientales, etc.). En particular existe un proceso de análisis, llevado a cabo por parte de las distintas áreas que lideran las transacciones y operaciones corporativas, operaciones no recurrentes y/o especiales, en el que se estudian los efectos contables y financieros de dichas operaciones, comunicándose sus impactos oportunamente.

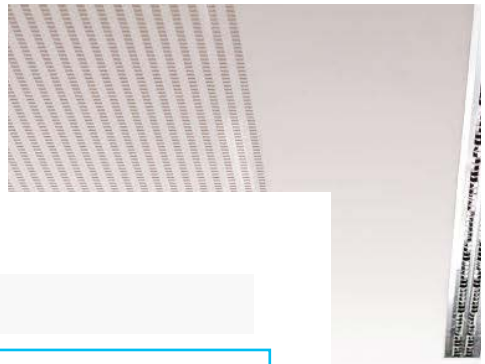
La Función de CIIF revisa, al menos anualmente, los riesgos dentro de su alcance, así como las actividades de control diseñadas para mitigarlos. Si en el transcurso del ejercicio se ponen de manifiesto circunstancias que afecten a la elaboración de la información financiera, CIIF evalúa la existencia de riesgos que deban añadirse a los ya identificados.

Finalmente, corresponde a la Comisión de Auditoría y Control la supervisión del proceso de información financiera regulada del Grupo y del SCIIF, apoyándose en el trabajo de la función de Auditoría Interna y las conclusiones del auditor externo.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Procedimientos y actividades de control de la información financiera (F.3)

En línea con las directrices de los reguladores y las mejores prácticas del sector, el **Marco de Control Interno** aplicable al SCIIF del Grupo CaixaBank, se configura en base al modelo de tres **Líneas de Defensa**.









	1ª LoD	2ª LoD	3ª LoD
¿Qué hacen?	Responsables de desarrollar y mantener controles efectivos sobre sus negocios, así como de identificar, gestionar y medir, controlar, mitigar y comunicar los principales riesgos sobre la Fiabilidad de la Información Financiera. Colaborando con el CIIF en la identificación de los riesgos y controles, así como en la formalización y documentación descriptiva de las actividades y controles de procesos que afectan a la generación de la información financiera.	Responsables de realizar la identificación, medición, seguimiento y reporte de los riesgos, estableciendo las políticas de gestión y los procedimientos de control, y revisando su aplicación por parte de la 1ª LoD, de la que es independiente. La revisión periódica del cumplimiento se realiza a partir de certificaciones (incorporadas en el proceso SCIIF).	Responsable de la evaluación y eficiencia de la gestión de riesgos y de los sistemas de control interno (SCIIF), aplicando los principios de independencia y objetividad.
¿Quiénes son?	Unidades de negocio y sus funciones soporte.	Control Interno de la Información Financiera (CIIF).	Auditoría interna.

Coordinación del proceso de elaboración y presentación de la información financiera

Reporting de conclusiones de la certificación de controles

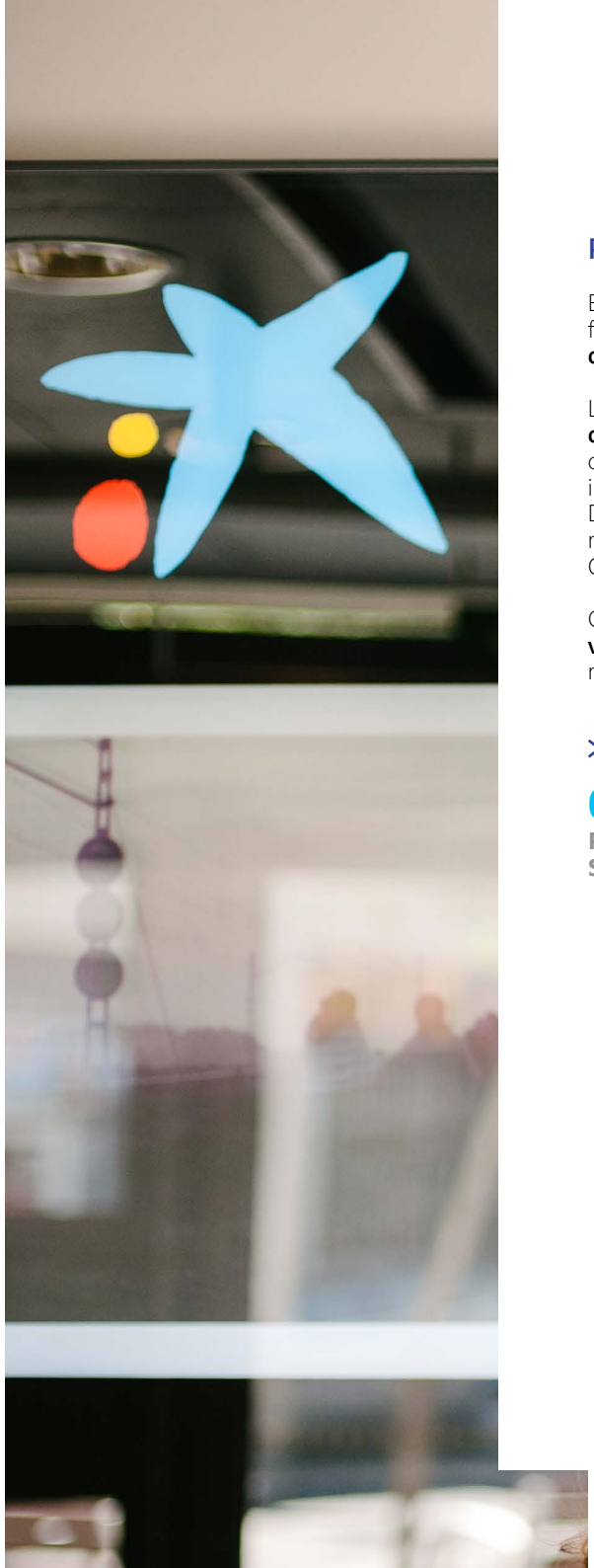
Reporting de conclusiones

Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de Gestión y Capital

Comité de Dirección

Comisión de Auditoría y Control

Consejo de Administración



CaixaBank

Procedimientos de revisión y autorización de la información financiera

El perfil profesional de las personas que intervienen en el procedimiento de revisión y autorización de la información financiera es adecuado, **con conocimiento y experiencia en materia de contabilidad, auditoría y/o gestión de riesgos.**

La elaboración y revisión de información financiera se lleva a cabo desde las distintas áreas de la **Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de Gestión y Capital**, que solicita a las unidades de negocio y sus centros de soporte, así como a los componentes del Grupo la colaboración necesaria para obtener el nivel de detalle adecuado de dicha información. La información financiera es objeto de supervisión por los distintos niveles jerárquicos de la mencionada Dirección Ejecutiva y de otras áreas de la Sociedad. Finalmente, la información financiera relevante a publicar en el mercado se presenta por parte de la Dirección Ejecutiva, junto con las conclusiones de la certificación SCIIF, a los Órganos de Gobierno responsables y al Comité de Dirección dónde es examinada y, en su caso, aprobada.

CaixaBank tiene establecido un **proceso continuo de revisión de la documentación y formalización de las actividades**, de los riesgos en los que se puede incurrir en la elaboración de la información financiera y de los controles necesarios que mitiguen los riesgos críticos:

>> ESQUEMA DE LA DOCUMENTACIÓN

01. PROCESOS/ SUBPROCESOS

02. RIESGOS/ ASERCIONES FINANCIERAS VINCULADAS

- Existencia y Ocurrencia
- Integridad
- Valoración
- Derechos y Obligaciones
- Presentación, Desglose y compatibilidad
- ¿Posibilidad de fraude?
- Vinculación al catálogo de riesgos corporativo

03. ACTIVIDADES DE CONTROL

- Importancia (clave/ estándar)
- Automatización
- Evidencia
- Sistema (aplicaciones informáticas vinculadas)
- Finalidad (preventivo, detectivo, correctivo)
- Frecuencia
- Certificación
- Componente COSO
- Ejecutor
- Validador

Certificación de la eficacia de los controles clave

04. REPORTING A ALTA DIRECCIÓN Y ÓRGANOS DE GOBIERNO

Revisión previa del diseño e implementación de los controles

Revisión de la eficacia de los controles y del proceso de certificación

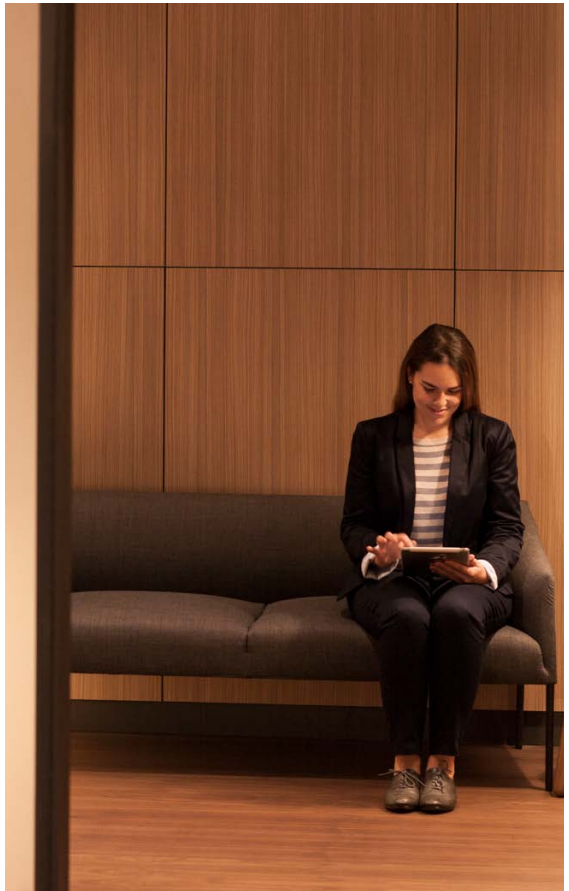
Función CIIF

Función de Auditoría Interna

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

En relación a los Sistemas utilizados para **la gestión del SCIIF**, la Sociedad tiene implantada la herramienta **SAP Governance, Risk and Compliance (SAP GRC)** que permite la gestión integral de los riesgos y controles del proceso de elaboración de la información financiera, así como de su documentación y evidencias. A la herramienta pueden acceder los empleados con diferentes niveles de responsabilidad en el proceso de evaluación y certificación del sistema de control interno del Grupo.

Durante el ejercicio 2020, se ha llevado a cabo el proceso de certificación con carácter trimestral, entre otros procesos específicos de periodicidad distinta, sin haberse puesto de manifiesto debilidad significativa alguna en las certificaciones realizadas. Adicionalmente, se han realizado certificaciones en períodos distintos al cierre trimestral habitual, para determinada información financiera a publicar en los mercados, sin haberse puesto de manifiesto debilidades significativas en ninguna de las certificaciones realizadas.



En la elaboración de los estados financieros se utilizan **juicios, estimaciones y asunciones** realizadas por la Alta Dirección para cuantificar activos, pasivos, ingresos, gastos y compromisos. Dichas estimaciones se realizan en función de la mejor información disponible a la fecha de preparación de los estados financieros, empleando métodos y técnicas generalmente aceptadas y datos e hipótesis observables y contrastadas. Según lo establecido en la normativa interna, el Consejo y el Comité de Dirección son responsables de aprobar dichos juicios y estimaciones, descritos en la Nota 1.3 de las cuentas anuales consolidadas y principalmente vinculados a:

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

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Procedimientos sobre los **sistemas de la información**

Los **sistemas de información** que soportan los procesos en los que se basa la información financiera están sujetos a **políticas y procedimientos** de control interno para garantizar la integridad de la elaboración y publicación de la información financiera.

En concreto, los sistemas de información de CaixaBank garantizan su seguridad utilizando como marco de referencia los requisitos definidos por **estándares internacionales de buenas prácticas** de seguridad de la información como la familia de normas ISO/IEC 27000, NIST, CSA, etc. Estas normas, junto a las obligaciones establecidas por diferentes leyes y regulaciones y los requisitos de los supervisores locales y sectoriales, forman parte del Cuerpo Normativo de Seguridad de la Información del Grupo CaixaBank, que es monitorizado su cumplimiento de forma continua y se reporta a actores clave dentro y fuera de la organización.

Las principales actividades están certificadas como:

- Las actividades corporativas de Ciberseguridad del Grupo CaixaBank, desde las sedes de Barcelona, Madrid y Oporto están certificadas por **ISO 27001:2013** (BSI).
- La acreditación oficial **CERT** (Computer Emergency Response Team) reconoce la capacidad de la entidad para gestionar la seguridad de la información.

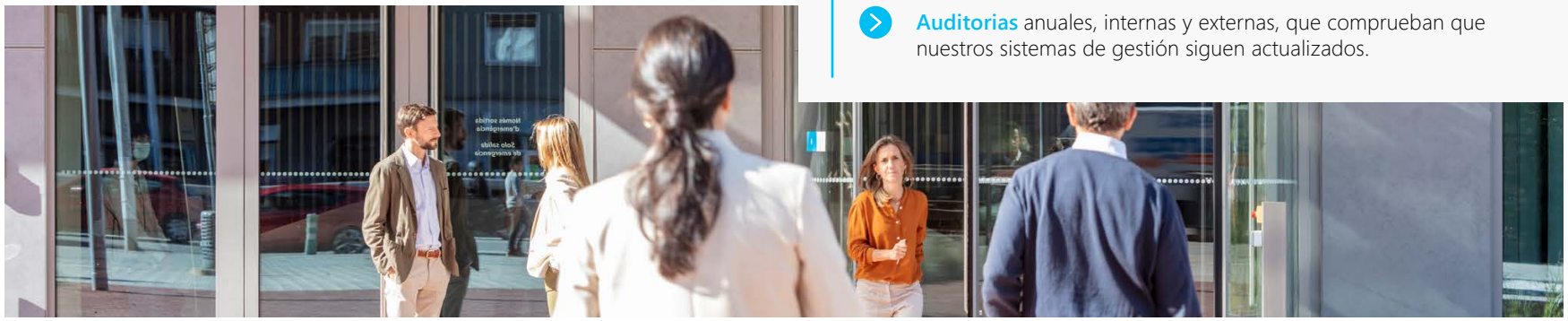
Además, en lo que se refiere a la Continuidad operativa y de negocio, la Entidad dispone de un completo **Plan de Contingencia Tecnológica** capaz de afrontar las situaciones más difíciles para garantizar la continuidad de los servicios informáticos. Se han desarrollado estrategias que permiten la recuperación de la información en el menor tiempo posible. Este Plan de Contingencia Tecnológica ha sido diseñado y se está operando conforme a la Norma **ISO 27031:2011.** Ernst&Young ha certificado que el cuerpo normativo del Gobierno de la Contingencia Tecnológica de CaixaBank ha sido diseñado y desarrollado y que se está operando en base a esta Norma.

Adicionalmente, el BSI ha certificado el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Continuidad de Negocio de CaixaBank conforme a la Norma **ISO 22301:2012**, que acredita:

- El **compromiso** de la alta dirección de CaixaBank con la Continuidad de Negocio y la Contingencia Tecnológica.
- La realización de las **mejores prácticas** respecto a la gestión de la Continuidad de Negocio y la Contingencia Tecnológica.
- La existencia de un proceso cíclico basado en la **mejora continua**.
- Que CaixaBank tiene implantados, y operativos, **Sistemas de Gestión en Continuidad de Negocio y Contingencia Tecnológica**, de acuerdo con normas internacionales de reconocido prestigio.

Y aportan:

- **Confianza** a nuestros clientes, inversores, empleados y la sociedad en general, sobre la capacidad de respuesta de la Entidad, ante incidentes graves que afecten a las operaciones de negocio.
- **Cumplimiento** de las recomendaciones de los reguladores, Banco de España, MiFID, Basilea III, en estas materias.
- **Beneficios** en la imagen y reputación de la Entidad.
- **Auditorias** anuales, internas y externas, que comprueban que nuestros sistemas de gestión siguen actualizados.



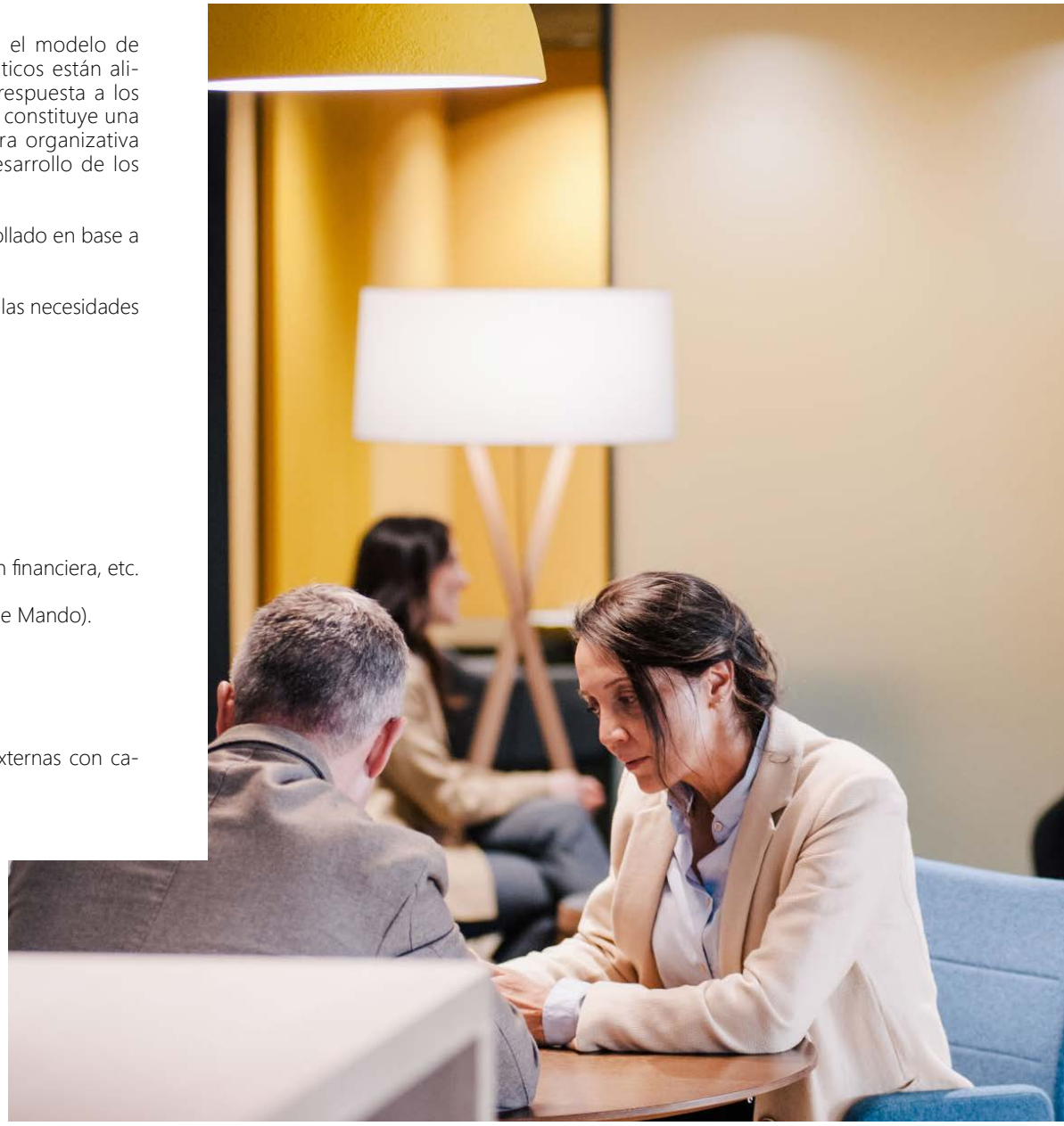
Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

En cuanto al **Gobierno de Tecnologías de la Información** (TI), el modelo de Gobierno de TI de CaixaBank garantiza que sus Servicios Informáticos están alineados con la estrategia de negocio de la Organización, dando respuesta a los requisitos regulatorios, operativos o del negocio. El Gobierno de TI constituye una parte esencial del gobierno en su conjunto y aglutina la estructura organizativa y directiva necesaria para asegurar que TI soporta y facilita el desarrollo de los objetivos estratégicos definidos.

El Cuerpo Normativo de Gobierno de las TI de CaixaBank está desarrollado en base a los requisitos especificados en la norma **ISO 38500:2008**.

Este diseño de los Servicios Informáticos de CaixaBank da respuesta a las necesidades del negocio garantizando, entre otros temas:

- Segregación de funciones.
- Gestión de cambios.
- Gestión de incidentes.
- Gestión de la Calidad TI.
- Gestión de los riesgos: operacionales, fiabilidad de la información financiera, etc.
- Identificación, definición y seguimiento de indicadores (Cuadro de Mando).
- Existencia de Comités de Gobierno, Gestión y Seguimiento.
- Reporte periódico a la Dirección.
- Severos controles internos que incluyen auditorías internas y externas con carácter anual.



Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Procedimientos para la gestión de las **actividades externalizadas y de expertos independientes**

El Grupo CaixaBank dispone de una **Política de Costes, Gestión Presupuestaria y Compras**, aprobada en el Comité de Dirección del 18 de junio de 2018, en la que se define un marco global de referencia para las entidades del Grupo y donde se recogen de forma homogénea los principios generales y procedimientos en materia de definición, gestión, ejecución y control del presupuesto de gastos de explotación e inversión del Grupo CaixaBank.

Dicha política se desarrolla en una **norma interna del Grupo** en la que se regulan, principalmente, los procesos relativos a:

- Elaboración y aprobación del **presupuesto**.
- Ejecución del presupuesto y **gestión de la demanda**.
- Compras y contratación de **servicios**.
- Pago de facturas a **proveedores**.

La mayoría de los procesos que se establecen entre las entidades del Grupo y sus proveedores están gestionados e informatizados mediante aplicaciones que recogen todas sus actuaciones, siendo el Comité de Eficiencia el Órgano encargado de asegurar que la ejecución material del presupuesto se efectúe siguiendo la normativa.

Para garantizar la adecuada gestión de los costes, el Comité de Eficiencia de CaixaBank delega en dos comisiones:

- **Comisión de Gastos e inversión (CGI):** revisa y ratifica las propuestas de gasto e inversión presentadas por las áreas y filiales a través de proyectos, cuestionando su necesidad y razonabilidad a través de un análisis de rentabilidad y/o de eficiencia para la Entidad.
- **Mesa de Compras:** vela por la adecuada aplicación de las políticas y procedimientos de compras/contrataciones definidas en la normativa, fomentando la igualdad de oportunidades entre proveedores. Tal y como se indica en el Código Ético de la Entidad, la compra de bienes o la contratación de servicios debe realizarse con objetividad y transparencia, eludiendo situaciones que pudieran afectar la objetividad de las personas que participan en los mismos. Por ello, todas las compras deben presentar un mínimo de 3 ofertas comparativas de diferentes proveedores. Las compras superiores a cierto umbral deben ser gestionadas por el equipo especializado de compradores que están organizados por diferentes categorías de Compras: IT, Servicios Profesionales, Marketing, Facilities y Obras.

El Grupo CaixaBank dispone de un **Portal de Proveedores** que permite establecer un canal de comunicación sencillo y ágil entre proveedores y empresas del Grupo. Mediante el mismo, los proveedores aportan la documentación imprescindible para optar a cualquier proceso de negociación e iniciar el proceso de homologación para ser proveedor elegible. De este modo, se sigue garantizando el cumplimiento de la normativa interna de Compras, a la vez que se facilita su gestión y control.

CaixaBank dispone de una **Política de Externalización de Servicios** actualizada en mayo de 2019, que se fundamenta principalmente en la Guía GL/2019/02 de Directrices de la Externalización de la Autoridad Bancaria Europea. La Política de Externalización establece el marco metodológico, los criterios a considerar en la externalización de actividades por parte de la Entidad a terceras partes y dispone de los principios corporativos que establecen el alcance, el gobierno, el marco de gestión y de control de riesgos del Grupo CaixaBank, sobre los que deberán basarse las actuaciones a realizar en el ciclo de vida completo de las externalizaciones de servicios.

La redacción de la nueva Política del gobierno de la externalización, elaborada conjuntamente con la Segunda Línea de Defensa de riesgos no financieros, acredita:

- El **compromiso** de la Alta Dirección de CaixaBank con el gobierno de la externalización.
- La realización de las **mejores prácticas** respecto a la gestión de las iniciativas de externalización.
- La existencia de un proceso cíclico de **mejora continua**.

La formalización de esta Política supone:

- **Confianza** a nuestros clientes, inversores, empleados y el resto de stakeholders, sobre el proceso de decisión y control de las iniciativas de externalización.
- **Cumplimiento** de las recomendaciones de los reguladores, tales como Banco de España, ABE, MiFID y Basilea III, en esta materia.
- **Beneficios** en la imagen y reputación de la Entidad.

CaixaBank sigue incrementando sus esfuerzos en el control, velando porque las externalizaciones no supongan una pérdida de capacidad de supervisión, análisis y exigencia del servicio o actividad objeto de contrato.

Cuando se produce una nueva iniciativa de externalización, se sigue el siguiente procedimiento:

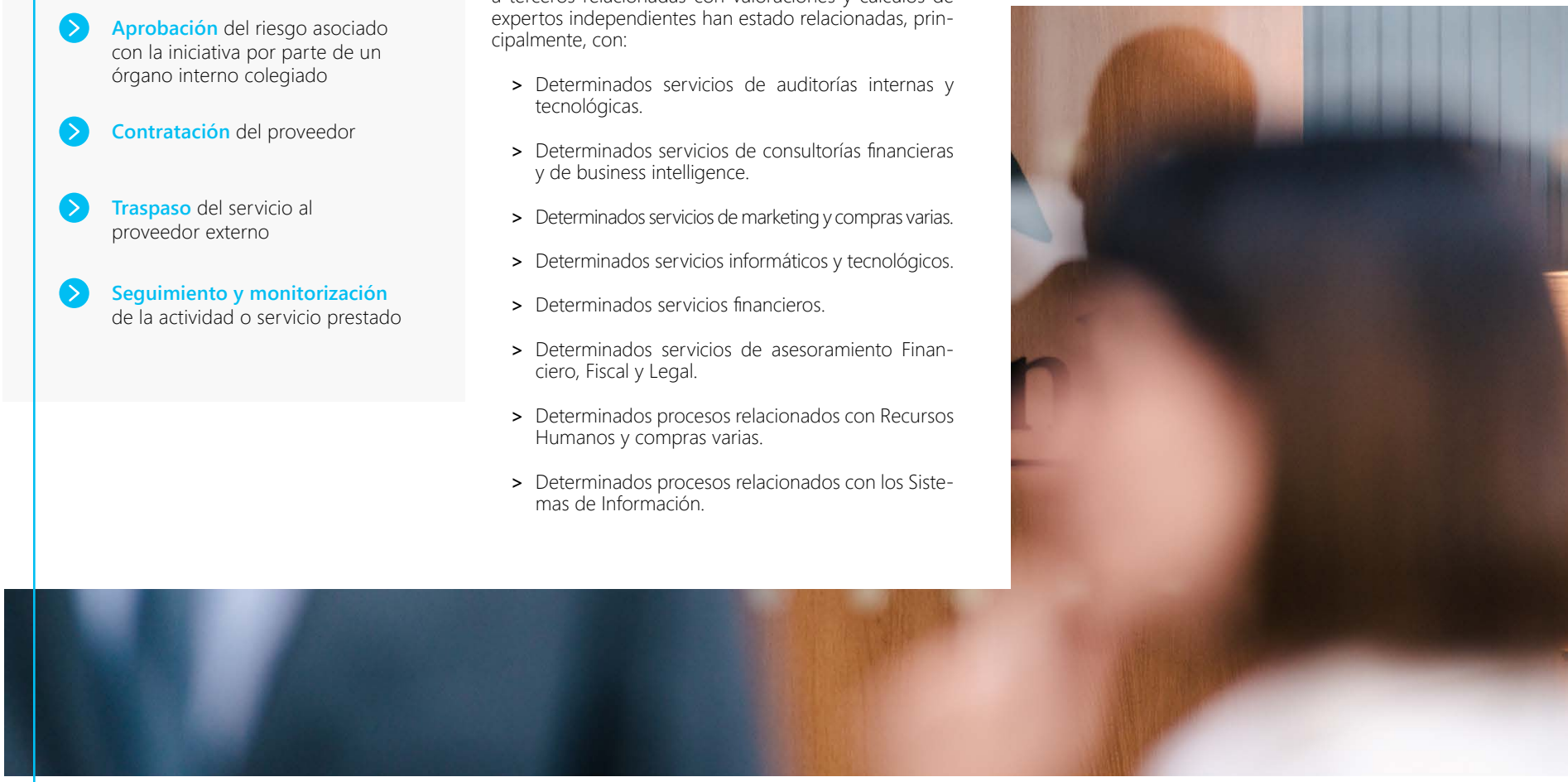
Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

- **Análisis** de aplicabilidad del modelo de externalización al proveedor
- **Valoración** de la decisión de externalización midiendo criticidad, riesgos y modelo de externalización asociado
- **Aprobación** del riesgo asociado con la iniciativa por parte de un órgano interno colegiado
- **Contratación** del proveedor
- **Traspaso** del servicio al proveedor externo
- **Seguimiento y monitorización** de la actividad o servicio prestado

Todas las actividades externalizadas cuentan con medidas de control basadas, fundamentalmente, en **indicadores de rendimiento del servicio y medidas de mitigación** incluidas contractualmente que reducen los riesgos detectados en la valoración de decisión de externalización. Cada responsable de una externalización en la Entidad solicita a su proveedor la actualización y reporte de sus indicadores, que son internamente revisados de forma periódica.

En el **ejercicio 2020**, las **actividades** encomendadas a terceros relacionadas con valoraciones y cálculos de expertos independientes han estado relacionadas, principalmente, con:

- Determinados servicios de auditorías internas y tecnológicas.
- Determinados servicios de consultorías financieras y de business intelligence.
- Determinados servicios de marketing y compras varias.
- Determinados servicios informáticos y tecnológicos.
- Determinados servicios financieros.
- Determinados servicios de asesoramiento Financiero, Fiscal y Legal.
- Determinados procesos relacionados con Recursos Humanos y compras varias.
- Determinados procesos relacionados con los Sistemas de Información.



Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Información y comunicación (F.4)

Políticas contables

La responsabilidad exclusiva de la definición y comunicación de los criterios contables del Grupo recae en la Dirección de Intervención y Contabilidad, concretamente en el **Departamento de Políticas y Regulación contables**, integrada en la Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de Gestión y Capital.

Entre sus responsabilidades se incluye el **seguimiento y análisis de la normativa** de información financiera (financial reporting) que aplica al Grupo, para su interpretación, y consecuente aplicación en la información financiera de una manera homogénea en todas las entidades que forman parte del Grupo; así como la **actualización permanente** de los criterios contables aplicados ante cualquier nueva tipología de contrato u operación, o cualquier cambio normativo.

El seguimiento de novedades regulatorias relacionadas con la publicación de **información no financiera** (non-financial reporting) también se encuentra entre las funciones del Departamento de Políticas y Regulación contables. En particular, se realiza un **análisis continuado** de nuevos requerimientos de información y de tendencias regulatorias, nacionales, europeas y globales relacionadas tanto con la sostenibilidad como con la información no financiera. En colaboración con el resto de áreas implicadas del Grupo CaixaBank, se interpretan las implicaciones derivadas y se trabaja para asegurar que dichas implicaciones sean gestionadas e incorporadas en las prácticas del Grupo.

Asimismo, realizan el análisis y estudio de las **implicaciones contables de operaciones singulares**, para la anticipación de impactos y su correcto tratamiento contable en los estados financieros consolidados y se encargan de la resolución de dudas o conflictos sobre cuestiones contables no recogidas en los circuitos contables o que presentan dudas sobre su interpretación. Con periodicidad mínima mensual se comparten las consultas contables que han sido concluidas por el Departamento con el resto de la Dirección de Intervención y Contabilidad, aportando explicación del razonamiento técnico que las soportan o las interpretaciones efectuadas, así como los temas que están en curso de análisis.

En el proceso de **definición de nuevos productos**, a través de su participación en el Comité de Producto del Grupo, analizan las **implicaciones contables** de los mismos en base a sus características, concretándose este análisis en la creación o actualización de un circuito contable en el que se detallan todos los eventos posibles por los que puede transitar el contrato u operación. Asimismo, se describen las principales características de la operativa administrativa, la normativa fiscal y los criterios y normas contables aplicadas. Las altas y modificaciones en los circuitos contables se comunican inmediatamente a la Organización y son consultables, en su mayoría, en la intranet de la Entidad.

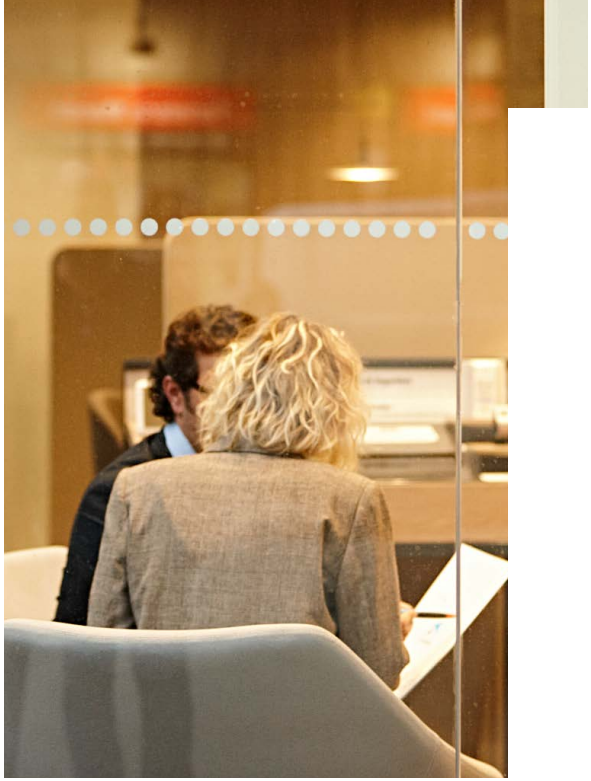
Este departamento también participa y apoya al **Comité de regulación del Grupo CaixaBank** en materia de regulación sobre información financiera y no financiera. Ante cualquier cambio normativo que resulta de aplicación y deba implementarse en el Grupo, el Departamento lo comunica a los Departamentos o filiales del Grupo que se encuentren afectados, y participa o lidera según el caso los proyectos de implementación de dichos cambios.

Igualmente, el Departamento de Políticas y Regulación contables participa en proyectos singulares relacionados con la **sostenibilidad y el reporting de información no financiera**, ya sea en proyectos transversales del Grupo, formaciones internas y externas, o a través de la participación en grupos de trabajo con peers y grupos de interés externos.

Las anteriores actividades descritas en materia de información financiera se materializan en la existencia y mantenimiento de un **manual de políticas contables** en los que se establecen las normas, principios y criterios contables adoptados por el Grupo. Dicho manual garantiza la comparabilidad y calidad de la información financiera de todas las sociedades del Grupo y se complementa con las consultas recibidas por el Departamento.

La comunicación con los responsables de las operaciones es permanente y fluida.

De manera complementaria, el Departamento de Políticas y Regulación contable se encarga de desarrollar **actividades formativas** a las áreas de negocio relevantes de la organización sobre novedades y modificaciones contables.



Mecanismos para la **elaboración de la información financiera**

CaixaBank dispone de herramientas informáticas internas que aseguran la integridad y homogeneidad en los **procesos de elaboración de la información financiera**. Todas las aplicaciones disponen de mecanismos de contingencia tecnológica, de forma que se asegura la conservación y accesibilidad de los datos ante cualquier circunstancia.

La Sociedad se encuentra inmersa en un proyecto de mejora de la **arquitectura de la información contable**, que tiene por objeto el incremento en la calidad, integridad, inmediatez y acceso a los datos que proporcionan las aplicaciones de negocio. De forma gradual, las distintas aplicaciones informáticas se están incluyendo dentro del alcance del proyecto, que en la actualidad ya integra una materialidad de saldos muy significativa.

A efectos de elaborar la **información consolidada**, tanto CaixaBank como las sociedades que conforman el perímetro del Grupo emplean, a través de herramientas especializadas, mecanismos de captura, análisis y preparación de los datos con formatos homogéneos. Asimismo, el plan de cuentas contables, integrado en la aplicación de consolidación, se ha definido para cumplir con los requerimientos de los distintos reguladores.

En relación a los Sistemas utilizados para la **gestión del SCIIF**, la Entidad tiene implantada la herramienta **SAP Governance, Risk and Compliance (SAP GRC)** con el fin de garantizar la integridad del mismo, reflejando los riesgos y controles existentes. La herramienta soporta también, entre otros, el Catálogo de Riesgos Corporativo y los Indicadores de Riesgo Operacional (KRI's), responsabilidad de la Dirección Ejecutiva de Corporate Risk Management Function & Planning.

Supervisión del funcionamiento del sistema de control interno sobre la información financiera (F.5)

Corresponde a la **Comisión de Auditoría y Control** supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera regulada y la eficacia de los sistemas de control interno y de gestión de riesgos de la Entidad. Dichas funciones se explican con detalle en el apartado "La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Auditoría y Control".

La función de **Auditoría Interna**, representada por la Dirección Ejecutiva de Auditoría en el Comité de Dirección, se rige por los principios contemplados en el Estatuto de Auditoría Interna del Grupo CaixaBank, aprobado por el Consejo de Administración de CaixaBank. Es una **actividad independiente y objetiva** que aporta un enfoque sistemático en la evaluación de los procesos de gestión de riesgos y controles, y del gobierno corporativo y se encarga de dar apoyo a la Comisión de Auditoría y Control en su función de supervisión. Con el fin de establecer y preservar dicha independencia, Auditoría Interna depende funcionalmente del Presidente de la Comisión de Auditoría y Control, sin perjuicio de que deba reportar al Presidente del Consejo de Administración para el adecuado cumplimiento por este de sus funciones.

Auditoría Interna dispone de **213 auditores distribuidos en diferentes equipos de trabajo** especializados por ámbitos, entre los que se encuentra un grupo responsable de coordinar la supervisión de los procesos relacionados con la información financiera del Grupo CaixaBank, adscrito a la Dirección de Departamento de Auditoría Financiera, Participadas y Cumplimiento Normativo.

Las actividades de la función de auditoría interna se reportan periódicamente a la Comisión de Auditoría y Control que, a su vez, revisa dentro del alcance del riesgo de fiabilidad de la información financiera, lo siguiente: (i) la planificación de auditoría interna y la suficiencia de su alcance; (ii) las conclusiones de las auditorías realizadas y su impacto en la información financiera; y (iii) el seguimiento de las acciones correctoras.

Auditoría Interna desarrolla un **programa de trabajo específico para la revisión del SCIIF** centrado en los procesos relevantes (transversales y de negocio) definidos por el equipo de Control Interno de la Información Financiera, complementado con la revisión de los controles existentes en auditorías de otros procesos.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Actualmente este programa de trabajo se completa con la **revisión de la correcta certificación y las evidencias de ejecución** efectiva de una muestra de controles, seleccionados en base a indicadores de auditoría continua. Con todo ello, Auditoría Interna emite anualmente un informe global en el que se incluye una evaluación del funcionamiento del SCIIF durante el ejercicio. La revisión del ejercicio 2020 se ha centrado en:

- Revisión de la **aplicación del Marco de Referencia** definido en el documento "Control Interno sobre la información financiera en las entidades cotizadas" promovido por la CNMV.
- Verificación de la aplicación de la **Política Corporativa de gestión del riesgo de Fiabilidad de la Información Financiera** y de la **Norma SCIIF** para garantizar que el SCIIF a nivel corporativo es adecuado
- Valoración del **funcionamiento del proceso de certificación interna ascendente** de los controles clave.
- Evaluación de la **documentación descriptiva de procesos, riesgos y controles relevantes**.

Adicionalmente, en el ejercicio 2020, Auditoría Interna ha realizado diferentes revisiones de procesos que afectan a la generación, elaboración y presentación de la información financiera centrados en los ámbitos financiero-contable, gestión de riesgos corporativos, instrumentos financieros, sistemas de información, y el negocio asegurador, entre otros.

Asimismo, la Sociedad cuenta con **procedimientos periódicos de discusión con el auditor externo**, el cual asiste a la Comisión de Auditoría y Control e informa de su planificación de auditoría y de las conclusiones alcanzadas con anterioridad a la publicación de resultados, así como, si aplicara, de las debilidades de control interno.

Informe del auditor externo

En aplicación de la recomendación incluida en la Guía de Actuación sobre el Informe del Auditor referida a la Información relativa al Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera de las entidades cotizadas, publicada por la Comisión Nacional del Mercado de Valores en su página web, CaixaBank ha sometido a **revisión por parte del auditor de cuentas** anuales el contenido de la información relativa al Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera. En el Informe resultante se concluye que, como resultado de los procedimientos aplicados sobre la información relativa al SCIIF, no se han puesto de manifiesto inconsistencias o incidencias que puedan afectar a la misma.

El informe se incluye como Anexo en el presente Informe Anual de Gobierno Corporativo.



Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Grado de seguimiento de las recomendaciones de gobierno corporativo (G)

>> CUADRO DE REFERENCIAS CRUZADAS DEL CUMPLIMIENTO O EXPLICACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES EN MATERIA DE GOBIERNO CORPORATIVO

	Recomendación 1	Recomendación 2	Recomendación 3	Recomendación 4
DESCRIPCIÓN	Que los estatutos de las sociedades cotizadas no limiten el número máximo de votos que pueda emitir un mismo accionista, ni contengan otras restricciones que dificulten la toma de control de la sociedad mediante la adquisición de sus acciones en el mercado.	Que cuando coticen la sociedad matriz y una sociedad dependiente ambas definan públicamente con precisión: **a)** Las respectivas áreas de actividad y eventuales relaciones de negocio entre ellas, así como las de la sociedad dependiente cotizada con las demás empresas del grupo. **b)** Los mecanismos previstos para resolver los eventuales conflictos de interés que puedan presentarse.	Que durante la celebración de la junta general ordinaria, como complemento de la difusión por escrito del informe anual de gobierno corporativo, el presidente del consejo de administración informe verbalmente a los accionistas, con suficiente detalle, de los aspectos más relevantes del gobierno corporativo de la sociedad y, en particular: **a)** De los cambios acaecidos desde la anterior junta general ordinaria. **b)** De los motivos concretos por los que la compañía no sigue alguna de las recomendaciones del Código de Gobierno Corporativo y, si existieran, de las reglas alternativas que aplique en esa materia.	Que la sociedad defina y promueva una política relativa a la comunicación y contactos con accionistas e inversores institucionales en el marco de su implicación en la sociedad, así como con los asesores de voto que sea plenamente respetuosa con las normas contra el abuso de mercado y dé un trato semejante a los accionistas que se encuentren en la misma posición. Y que la sociedad haga pública dicha política a través de su página web, incluyendo información relativa a la forma en que la misma se ha puesto en práctica e identificando a los interlocutores o responsables de llevarla a cabo. Y que, sin perjuicio de las obligaciones legales de difusión de información privilegiada y otro tipo de información regulada, la sociedad cuente también con una política general relativa a la comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa a través de los canales que considere adecuados (medios de comunicación, redes sociales u otras vías) que contribuya a maximizar la difusión y la calidad de la información a disposición del mercado, de los inversores y demás grupos de interés.
CUMPLE	Sí	No aplicable	Sí	Sí
COMENTARIOS		CaixaBankes la única sociedad cotizada del Grupo.		

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Recomendación 5

DESCRIPCIÓN

Que el consejo de administración no eleve a la junta general una propuesta de delegación de facultades, para emitir acciones o valores convertibles con exclusión del derecho de suscripción preferente, por un importe superior al 20 % del capital en el momento de la delegación.

Y que cuando el consejo de administración apruebe cualquier emisión de acciones o de valores convertibles con exclusión del derecho de suscripción preferente, la sociedad publique inmediatamente en su página web los informes sobre dicha exclusión a los que hace referencia la legislación mercantil.

CUMPLE

Cumplimiento parcial

COMENTARIOS

El Consejo de Administración, en su reunión de fecha 10 de marzo de 2016, acordó proponer a la Junta General de Accionistas de 28 de abril la aprobación de un acuerdo de delegación de facultades a favor del Consejo de Administración para emitir obligaciones, bonos, participaciones preferentes y cualesquiera otros valores de renta fija o instrumentos de naturaleza análoga convertibles en acciones de CaixaBank o que den derecho, directa o indirectamente, a la suscripción o adquisición de acciones de la sociedad, incluyendo warrants. La propuesta de delegación incluía expresamente la facultad de excluir el derecho de suscripción preferente de los accionistas. Esta propuesta fue aprobada por la Junta General de Accionistas celebrada el 28 de abril de 2016.

Los aumentos de capital que el Consejo de Administración pueda aprobar al amparo de esta autorización para atender la conversión de valores en cuya emisión se haya excluido el derecho de suscripción preferente, no quedan sujetos a la limitación máxima del 20% del capital social que la Junta General de Accionistas de 22 de mayo de 2020 acordó con carácter general para los aumentos de capital que el Consejo de Administración pueda aprobar (siendo de aplicación la limitación legal del 50% del capital en el momento de la aprobación).

La Directiva 2013/36/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a la supervisión prudencial de las entidades de crédito y las empresas de inversión, el Reglamento UE 575/2013 sobre requisitos prudenciales de las entidades de crédito y servicios de inversión y la Ley 11/2015, de 18 de junio, de recuperación y resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión, prevén la necesidad de que las entidades de crédito se doten, en ciertas proporciones, de diferentes instrumentos en la composición de su capital regulatorio para que puedan considerarse adecuadamente capitalizadas. Así, se contemplan distintas categorías de capital que deberán cubrirse con instrumentos específicos. A pesar de la adecuada situación de capital de la sociedad, se consideró necesario adoptar un acuerdo que permita emitir instrumentos que podrán ser eventualmente convertibles en el caso de darse determinados supuestos. En la medida en que la emisión de dichos instrumentos comporta la necesidad de disponer de un capital autorizado que, ya en el momento de su emisión, cubra una eventual convertibilidad y con la finalidad de dotar a la compañía de mayor flexibilidad, se consideró conveniente que los aumentos de capital social que el Consejo apruebe realizar al amparo del acuerdo de delegación objeto del informe para atender la conversión de valores en cuya emisión se haya excluido el derecho de suscripción preferente, no quedan sujetos a la limitación máxima del 20% del capital social, quedando únicamente sujetos al límite del 50%.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

	Recomendación 6	Recomendación 7	Recomendación 8
DESCRIPCIÓN	Que las sociedades cotizadas que elaboren los informes que se citan a continuación, ya sea de forma preceptiva o voluntaria, los publiquen en su página web con antelación suficiente a la celebración de la junta general ordinaria, aunque su difusión no sea obligatoria: **a)** Informe sobre la independencia del auditor. **b)** Informes de funcionamiento de las comisiones de auditoría y de nombramientos y retribuciones. **c)** Informe de la comisión de auditoría sobre operaciones vinculadas. **d)** Informe sobre la política de responsabilidad social corporativa.	Que la sociedad transmita en directo, a través de su página web, la celebración de las juntas generales de accionistas. Y que la sociedad cuente con mecanismos que permitan la delegación y el ejercicio del voto por medios telemáticos e incluso, tratándose de sociedades de elevada capitalización y en la medida en que resulte proporcionado, la asistencia y participación activa en la Junta General.	Que la comisión de auditoría vele por que las cuentas anuales que el consejo de administración presente a la junta general de accionistas se elaboren de conformidad con la normativa contable. Y que en aquellos supuestos en que el auditor de cuentas haya incluido en su informe de auditoría alguna salvedad, el presidente de la comisión de auditoría explique con claridad en la junta general el parecer de la comisión de auditoría sobre su contenido y alcance, poniéndose a disposición de los accionistas en el momento de la publicación de la convocatoria de la junta, junto con el resto de propuestas e informes del consejo, un resumen de dicho parecer.
CUMPLE	Sí	Sí	Sí
COMENTARIOS			

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

	Recomendación 9	Recomendación 10	Recomendación 11
DESCRIPCIÓN	Que la sociedad haga públicos en su página web, de manera permanente, los requisitos y procedimientos que aceptará para acreditar la titularidad de acciones, el derecho de asistencia a la junta general de accionistas y el ejercicio o delegación del derecho de voto. Y que tales requisitos y procedimientos favorezcan la asistencia y el ejercicio de sus derechos a los accionistas y se apliquen de forma no discriminatoria.	Que cuando algún accionista legitimado haya ejercitado, con anterioridad a la celebración de la junta general de accionistas, el derecho a completar el orden del día o a presentar nuevas propuestas de acuerdo, la sociedad: **a)** Difunda de inmediato tales puntos complementarios y nuevas propuestas de acuerdo. **b)** Haga público el modelo de tarjeta de asistencia o formulario de delegación de voto o voto a distancia con las modificaciones precisas para que puedan votarse los nuevos puntos del orden del día y propuestas alternativas de acuerdo en los mismos términos que los propuestos por el consejo de administración. **c)** Someta todos esos puntos o propuestas alternativas a votación y les aplique las mismas reglas de voto que a las formuladas por el consejo de administración, incluidas, en particular, las presunciones o deducciones sobre el sentido del voto. **d)** Con posterioridad a la junta general de accionistas, comunique el desglose **e)** del voto sobre tales puntos complementarios o propuestas alternativas.	Que, en el caso de que la sociedad tenga previsto pagar primas de asistencia a la junta general de accionistas, establezca, con anterioridad, una política general sobre tales primas y que dicha política sea estable.
CUMPLE	Sí	Cumplimiento parcial	Sí
COMENTARIOS		En relación con el apartado c), el Consejo está conforme en que existan presunciones diferentes sobre el sentido del voto para las propuestas de acuerdo formuladas por accionistas respecto de las formuladas por el Consejo (tal y como está establecido en el Reglamento de la Junta General de Accionistas de la Sociedad) optando por la presunción de voto a favor de los acuerdos propuestos por el Consejo de Administración (porque los accionistas que se ausenten antes de la votación han tenido la oportunidad de dejar constancia de su ausencia para que no se compute su voto y también de votar anticipadamente en otro sentido a través de los mecanismos establecidos al efecto) y por la presunción de voto en contra de los acuerdos propuestos por accionistas (por cuanto existe la probabilidad de que las nuevas propuestas versen sobre acuerdos que sean contradictorios con las propuestas presentadas por el Consejo de Administración y no se puede atribuir al mismo accionista sentidos opuestos para sus votos y, adicionalmente, los accionistas que se hubieran ausentado no han tenido la oportunidad de valorar y votar anticipadamente la propuesta). Esta práctica aunque no recoja el tenor de parte de la Recomendación 10, sí alcanza de mejor forma el objetivo final del Principio 7 del Código de Buen Gobierno que hace referencia expresa a los Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE, que señalan que los procedimientos empleados en las Juntas de accionistas deberán garantizar la transparencia del recuento y registro adecuado de los votos, sobre todo en situaciones de lucha de voto, de nuevos puntos del orden del día y propuestas alternativas de acuerdos, porque es una medida de transparencia y garantía de coherencia en el ejercicio del derecho de voto.	

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

	Recomendación 12	Recomendación 13	Recomendación 14	Recomendación 15	Recomendación 16
DESCRIPCIÓN	Que el consejo de administración desempeñe sus funciones con unidad de propósito e independencia de criterio, dispense el mismo trato a todos los accionistas que se hallen en la misma posición y se guíe por el interés social, entendido como la consecución de un negocio rentable y sostenible a largo plazo, que promueva su continuidad y la maximización del valor económico de la empresa. Y que en la búsqueda del interés social, además del respeto de las leyes y reglamentos y de un comportamiento basado en la buena fe, la ética y el respeto a los usos y a las buenas prácticas comúnmente aceptadas, procure conciliar el propio interés social con, según corresponda, los legítimos intereses de sus empleados, sus proveedores, sus clientes y los de los restantes grupos de interés que puedan verse afectados, así como el impacto de las actividades de la compañía en la comunidad en su conjunto y en el medio ambiente.	Que el consejo de administración posea la dimensión precisa para lograr un funcionamiento eficaz y participativo, lo que hace aconsejable que tenga entre cinco y quince miembros.	Que el consejo de administración apruebe una política deselección de consejeros que: **a)** Sea concreta y verificable. **b)** Asegure que las propuestas de nombramiento o reelección se fundamenten en un análisis previo de las necesidades del consejo de administración. **c)** Favorezca la diversidad de conocimientos, experiencias y género. Que el resultado del análisis previo de las necesidades del consejo de administración se recoja en el informe justificativo de la comisión de nombramientos que se publique al convocar la junta general de accionistas a la que se someta la ratificación, el nombramiento o la reelección de cada consejero. Y que la política de selección de consejeros promueva el objetivo de que en el año 2020 el número de consejeras represente, al menos, el 30 % del total de miembros del consejo de administración. La comisión de nombramiento verificará anualmente el cumplimiento de la política de selección de consejeros y se informará de ello en el informe anual de gobierno corporativo.	Que los consejeros dominicales e independientes constituyan una amplia mayoría del consejo de administración y que el número de consejeros ejecutivos sea el mínimo necesario, teniendo en cuenta la complejidad del grupo societario y el porcentaje de participación de los consejeros ejecutivos en el capital de la sociedad. Y que el número de consejeras suponga, al menos, el 40% de los miembros del consejo de administración antes de que finalice 2022 y en adelante, no siendo con anterioridad inferior al 30%.	Que el porcentaje de consejeros dominicales sobre el total de consejeros no ejecutivos no sea mayor que la proporción existente entre el capital de la sociedad representado por dichos consejeros y el resto del capital. Este criterio podrá atenuarse: **a)** En sociedades de elevada capitalización en las que sean escasas las participaciones accionariales que tengan legalmente la consideración de significativas. **b)** Cuando se trate de sociedades en las que exista una pluralidad de accionistas representados en el consejo de administración y no tengan vínculos entre sí.
CUMPLE	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
COMENTARIOS					

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

	Recomendación 17	Recomendación 18	Recomendación 19	Recomendación 20	Recomendación 21
DESCRIPCIÓN	Que el número de consejeros independientes represente, al menos, la mitad del total de consejeros. Que, sin embargo, cuando la sociedad no sea de elevada capitalización o cuando, aun siéndolo, cuente con un accionista o varios actuando concertadamente, que controlen más del 30 % del capital social, el número de consejeros independientes represente, al menos, un tercio del total de consejeros.	Que las sociedades hagan pública a través de su página web, y mantengan actualizada, la siguiente información sobre sus consejeros: **a)** Perfil profesional y biográfico. **b)** Otros consejos de administración a los que pertenezcan, se trate o no de sociedades cotizadas, así como sobre las demás actividades retribuidas que realice cualquiera que sea su naturaleza. **c)** Indicación de la categoría de consejero a la que pertenezcan, señalándose, en el caso de consejeros dominicales, el accionista al que representen o con quien tengan vínculos. **d)** Fecha de su primer nombramiento como consejero en la sociedad, así como de las posteriores reelecciones. **e)** Acciones de la compañía, y opciones sobre ellas, de las que sean titulares.	Que en el informe anual de gobierno corporativo, previa verificación por la comisión de nombramientos, se expliquen las razones por las cuales se hayan nombrado consejeros dominicales a instancia de accionistas cuya participación accionarial sea inferior al 3 % del capital; y se expongan las razones por las que no se hubieran atendido, en su caso, peticiones formales de presencia en el consejo procedentes de accionistas cuya participación accionarial sea igual o superior a la de otros a cuya instancia se hubieran designado consejeros dominicales.	Que los consejeros dominicales presenten su dimisión cuando el accionista a quien representen transmita íntegramente su participación accionarial. Y que también lo hagan, en el número que corresponda, cuando dicho accionista rebaje su participación accionarial hasta un nivel que exija la reducción del número de sus consejeros dominicales.	Que el consejo de administración no proponga la separación de ningún consejero independiente antes del cumplimiento del período estatutario para el que hubiera sido nombrado, salvo cuando concurra justa causa, apreciada por el consejo de administración previo informe de la comisión de nombramientos. En particular, se entenderá que existe justa causa cuando el consejero pase a ocupar nuevos cargos o contraiga nuevas obligaciones que le impidan dedicar el tiempo necesario al desempeño de las funciones propias del cargo de consejero, incumpla los deberes inherentes a su cargo o incurra en algunas de las circunstancias que le hagan perder su condición de independiente, de acuerdo con lo establecido en la legislación aplicable. También podrá proponerse la separación de consejeros independientes como consecuencia de ofertas públicas de adquisición, fusiones u otras operaciones corporativas similares que supongan un cambio en la estructura de capital de la sociedad, cuando tales cambios en la estructura del consejo de administración vengan propiciados por el criterio de proporcionalidad señalado en la recomendación 16.
CUMPLE	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
COMENTARIOS					

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

	Recomendación 22	Recomendación 23	Recomendación 24	Recomendación 25	Recomendación 26
DESCRIPCIÓN	Que las sociedades establezcan reglas que obliguen a los consejeros a infor¬mar y, en su caso, a dimitir cuando se den situaciones que les afecten, relacio¬nadas o no con su actuación en la propia sociedad, que puedan perjudicar al crédito y reputación de esta y, en particular, que los obliguen a informar al consejo de administración de cualquier causa penal en la que aparezcan como investigados, así como de sus vicisitudes procesales. Y que, habiendo sido informado o habiendo conocido el consejo de otro modo alguna de las situaciones mencionadas en el párrafo anterior, examine el caso tan pronto como sea posible y, atendiendo a las circunstancias concretas, deci¬da, previo informe de la comisión de nombramientos y retribuciones, si debe o no adoptar alguna medida, como la apertura de una investigación interna, soli¬citar la dimisión del consejero o proponer su cese. Y que se informe al respecto en el informe anual de gobierno corporativo, salvo que concurran circunstan¬cias especiales que lo justifiquen, de lo que deberá dejarse constancia en acta. Ello sin perjuicio de la información que la sociedad deba difundir, de resultar procedente, en el momento de la adopción de las medidas correspondientes.	Que todos los consejeros expresen claramente su oposición cuando consideren que alguna propuesta de decisión sometida al consejo de administración puede ser contraria al interés social. Y que otro tanto hagan, de forma especial, los independientes y demás consejeros a quienes no afecte el potencial conflicto de intereses, cuando se trate de decisiones que puedan perjudicar a los accionistas no representados en el consejo de administración. Y que cuando el consejo de administración adopte decisiones significativas o reiteradas sobre las que el consejero hubiera formulado serias reservas, este saque las conclusiones que procedan y, si optara por dimitir, explique las razones en la carta a que se refiere la recomendación siguiente. Esta recomendación alcanza también al secretario del consejo de administración, aunque no tenga la condición de consejero.	Que cuando, ya sea por dimisión o por otro motivo, un consejero cese en su cargo antes del término de su mandato, explique las razones en una carta que remitirá a todos los miembros del consejo de administración. Y que, sin perjuicio de que dicho cese se comunique como hecho relevante, del motivo del cese se dé cuenta en el informe anual de gobierno corporativo.	Que la comisión de nombramientos se asegure de que los consejeros no ejecutivos tienen suficiente disponibilidad de tiempo para el correcto desarrollo de sus funciones. Y que el reglamento del consejo establezca el número máximo de consejos de sociedades de los que pueden formar parte sus consejeros.	Que el consejo de administración se reúna con la frecuencia precisa para desempeñar con eficacia sus funciones y, al menos, ocho veces al año, siguiendo el programa de fechas y asuntos que establezca al inicio del ejercicio, pudiendo cada consejero individualmente proponer otros puntos del orden del día inicialmente no previstos.
CUMPLE	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
COMENTARIOS					

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

	Recomendación 27	Recomendación 28	Recomendación 29	Recomendación 30
DESCRIPCIÓN	Que las inasistencias de los consejeros se reduzcan a los casos indispensables y se cuantifiquen en el informe anual de gobierno corporativo. Y que, cuando deban producirse, se otorgue representación con instrucciones.	Que cuando los consejeros o el secretario manifiesten preocupación sobre alguna propuesta o, en el caso de los consejeros, sobre la marcha de la sociedad y tales preocupaciones no queden resueltas en el consejo de administración, a petición de quien las hubiera manifestado, se deje constancia de ellas en el acta.	Que la sociedad establezca los cauces adecuados para que los consejeros puedan obtener el asesoramiento preciso para el cumplimiento de sus funciones incluyendo, si así lo exigieran las circunstancias, asesoramiento externo con cargo a la empresa.	Que, con independencia de los conocimientos que se exijan a los consejeros para el ejercicio de sus funciones, las sociedades ofrezcan también a los consejeros programas de actualización de conocimientos cuando las circunstancias lo aconsejen.
CUMPLE	Cumplimiento parcial	Sí	Sí	Sí
COMENTARIOS	En el caso de ausencias inevitables, la legislación con el objetivo de evitar que se modifique de facto el equilibrio del consejo de administración, permite que se puede delegar en otro consejero (los no ejecutivos solo en otros no ejecutivos) – es lo que establece el Principio 14 del Código de Buen Gobierno y así también contemplan los Estatutos Sociales (en su artículo 37) así como el Reglamento del Consejo (en su artículo 17) que determinan que los Consejeros deberán asistir personalmente a las sesiones del Consejo. No obstante, cuando no puedan hacerlo personalmente, procurarán otorgar su representación por escrito y con carácter especial para cada sesión a otro miembro del Consejo incluyendo las oportunas instrucciones. Los consejeros no ejecutivos solo podrán hacerlo en otro consejero no ejecutivo, si bien los consejeros independientes únicamente podrán otorgar su representación a favor de otro consejero independiente. Es importante mencionar que la Política de Gobierno Corporativo de CaixaBank establece en relación con el deber de asistencia a las reuniones del Consejo de Administración que, en caso de ausencia imprescindible, los consejeros procurarán otorgar su representación por escrito y con carácter especial para cada sesión a otro miembro del Consejo de Administración, y que, en cualquier caso, se procurará que la asistencia de cada consejero a las reuniones del Consejo no sea inferior al 80%. Por lo tanto, las delegaciones son una práctica residual en CaixaBank. El Consejo de Administración valora como buena práctica de Gobierno corporativo que en los casos de imposibilidad de asistir, las representaciones cuando se den, en general no se produzcan, con instrucciones específicas. Ello no modifica de facto el equilibrio del Consejo dado que las delegaciones de los consejeros no ejecutivos solo pueden realizarse en no ejecutivos y en el caso de los independientes únicamente a favor de otro independiente, y hay que recordar que al margen de cualquiera que sea su tipología el consejero debe siempre defender el interés social. Por otro lado, como ejercicio de libertad de cada consejero, que también puede delegar con las oportunas instrucciones tal y como sugiere el Reglamento del Consejo, la decisión de delegar sin instrucciones representa el ejercicio de autonomía de cada consejero de sopesar aquello que da más valor a su representación y finalmente decidirse por el hecho de que su representante se atenga al resultado del debate en sede del Consejo. Ello además está en línea con lo establecido en la Ley sobre las facultades del Presidente del Consejo, al que se atribuye entre otras la de estimular el debate y la participación activa de los consejeros durante las sesiones, salvaguardando su libre toma de posición. Por lo tanto, la libertad de realizar delegaciones con o sin instrucciones específicas a la elección de cada consejero se considera una buena práctica y en concreto la ausencia de las mismas por facilitar la posición del mandatario para atenerse al tenor del debate.			

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

	Recomendación 31	Recomendación 32	Recomendación 33	Recomendación 34	Recomendación 35
DESCRIPCIÓN	Que el orden del día de las sesiones indique con claridad aquellos puntos so¬bre los que el consejo de administración deberá adoptar una decisión o acuer¬do para que los consejeros puedan estudiar o recabar, con carácter previo, la información precisa para su adopción. Cuando, excepcionalmente, por razones de urgencia, el presidente quiera so¬meter a la aprobación del consejo de administración decisiones o acuerdos que no figuraran en el orden del día, será preciso el consentimiento previo y expreso de la mayoría de los consejeros presentes, del que se dejará debida constancia en el acta.	Que los consejeros sean periódicamente informados de los movimientos en el accionariado y de la opinión que los accionistas significativos, los inversores y las agencias de calificación tengan sobre la sociedad y su grupo.	Que el presidente, como responsable del eficaz funcionamiento del consejo de administración, además de ejercer las funciones que tiene legal y estatutariamente atribuidas, prepare y someta al consejo de administración un programa de fechas y asuntos a tratar; organice y coordine la evaluación periódica del consejo, así como, en su caso, la del primer ejecutivo de la sociedad; sea responsable de la dirección del consejo y de la efectividad de su funcionamiento; se asegure de que se dedica suficiente tiempo de discusión a las cuestiones estratégicas, y acuerde y revise los programas de actualización de conocimientos para cada consejero, cuando las circunstancias lo aconsejen.	Que cuando exista un consejero coordinador, los estatutos o el reglamento del consejo de administración, además de las facultades que le corresponden legalmente, le atribuya las siguientes: presidir el consejo de administración en ausencia del presidente y de los vicepresidentes, en caso de existir; hacerse eco de las preocupaciones de los consejeros no ejecutivos; mantener contactos con inversores y accionistas para conocer sus puntos de vista a efectos de formarse una opinión sobre sus preocupaciones, en particular, en relación con el gobierno corporativo de la sociedad; y coordinar el plan de sucesión del presidente.	Que el secretario del consejo de administración vele de forma especial para que en sus actuaciones y decisiones el consejo de administración tenga presentes las recomendaciones sobre buen gobierno contenidas en este Código de buen gobierno que fueran aplicables a la sociedad.
CUMPLE	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
COMENTARIOS					

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

	Recomendación 36	Recomendación 37	Recomendación 38	Recomendación 39	Recomendación 40
DESCRIPCIÓN	Que el consejo de administración en pleno evalúe una vez al año y adopte, en su caso, un plan de acción que corrija las deficiencias detectadas respecto de: **a)** La calidad y eficiencia del funcionamiento del consejo de administración. **b)** El funcionamiento y la composición de sus comisiones. **c)** La diversidad en la composición y competencias del consejo de administración. **d)** El desempeño del presidente del consejo de administración y del primer ejecutivo de la sociedad. **e)** El desempeño y la aportación de cada consejero, prestando especial atención a los responsables de las distintas comisiones del consejo. Para la realización de la evaluación de las distintas comisiones se partirá del informe que estas eleven al consejo de administración, y para la de este último, del que le eleve la comisión de nombramientos. Cada tres años, el consejo de administración será auxiliado para la realización de la evaluación por un consultor externo, cuya independencia será verificada por la comisión de nombramientos. Las relaciones de negocio que el consultor o cualquier sociedad de su grupo mantengan con la sociedad o cualquier sociedad de su grupo deberán ser desglosadas en el informe anual de gobierno corporativo. El proceso y las áreas evaluadas serán objeto de descripción en el informe anual de gobierno corporativo.	Que cuando exista una comisión ejecutiva en ella haya presencia de al menos dos consejeros no ejecutivos, siendo al menos uno de ellos independiente; y que su secretario sea el del consejo de administración.	Que el consejo de administración tenga siempre conocimiento de los asuntos tratados y de las decisiones adoptadas por la comisión ejecutiva y que todos los miembros del consejo de administración reciban copia de las actas de las sesiones de la comisión ejecutiva.	Que los miembros de la comisión de auditoría en su conjunto, y de forma especial su presidente, se designen teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría y gestión de riesgos, tanto financieros como no financieros.	Que bajo la supervisión de la comisión de auditoría, se disponga de una unidad que asuma la función de auditoría interna que vele por el buen funcionamiento de los sistemas de información y control interno y que funcionalmente dependa del presidente no ejecutivo del consejo o del de la comisión de auditoría.
CUMPLE	Cumplimiento parcial	Sí	Sí	Sí	Sí
COMENTARIOS	Respecto al ejercicio 2020, el Consejo de Administración ha realizado la autoevaluación de su funcionamiento de manera interna tras descartar la conveniencia de contar con la asistencia de un asesor externo al considerar que dado el proceso de renovación parcial del Consejo una vez se haga efectiva la fusión de CaixaBank con Bankia, resultaba más aconsejable y razonable posponer la colaboración externa al próximo ejercicio de autoevaluación. Consiguientemente, el ejercicio de autoevaluación ha seguido el mismo procedimiento que el año anterior contando con la asistencia de Secretaría General y del Consejo para su desarrollo.				

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

	Recomendación 41	Recomendación 42	Recomendación 43	Recomendación 44
DESCRIPCIÓN	Que el responsable de la unidad que asuma la función de auditoría interna presente a la comisión de auditoría, para su aprobación por esta o por el consejo, su plan anual de trabajo, le informe directamente de su ejecución, incluidas las posibles incidencias y limitaciones al alcance que se presenten en su desarrollo, los resultados y el seguimiento de sus recomendaciones y le someta al final de cada ejercicio un informe de actividades.	Que, además de las previstas en la ley, correspondan a la comisión de auditoría las siguientes funciones: 1. En relación con los sistemas de información y control interno: **a)** Supervisar y evaluar el proceso de elaboración y la integridad de la información financiera y no financiera, así como los sistemas de control y gestión de riesgos financieros y no financieros relativos a la sociedad y, en su caso, al grupo —incluyendo los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medioambientales, políticos y reputacionales o relacionados con la corrupción— revisando el cumplimiento de los requisitos normativos, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de los criterios contables. **b)** Velar por la independencia de la unidad que asume la función de auditoría interna; proponer la selección, nombramiento y cese del responsable del servicio de auditoría interna; proponer el presupuesto de ese servicio; aprobar o proponer la aprobación al consejo de la orientación y el plan de trabajo anual de la auditoría interna, asegurándose de que su actividad esté enfocada principalmente en los riesgos relevantes (incluidos los reputacionales); recibir información periódica sobre sus actividades; y verificar que la alta dirección tenga en cuenta las conclusiones y recomendaciones de sus informes. **c)** Establecer y supervisar un mecanismo que permita a los empleados y a otras personas relacionadas con la sociedad, tales como consejeros, accionistas, proveedores, contratistas o subcontratistas, comunicar las irregularidades de potencial trascendencia, incluyendo las financieras y contables, o de cualquier otra índole, relacionadas con la compañía que adviertan en el seno de la empresa o su grupo. Dicho mecanismo deberá garantizar la confidencialidad y, en todo caso, prever supuestos en los que las comunicaciones puedan realizarse de forma anónima, respetando los derechos del denunciante y denunciado. **d)** Velar en general por que las políticas y sistemas establecidos en materia de control interno se apliquen de modo efectivo en la práctica. 2. En relación con el auditor externo: **a)** En caso de renuncia del auditor externo, examinar las circunstancias que la hubieran motivado. **b)** Velar que la retribución del auditor externo por su trabajo no comprometa su calidad ni su independencia. **c)** Supervisar que la sociedad comunique a través de la CNMV el cambio de auditor y lo acompañe de una declaración sobre la eventual existencia de desacuerdos con el auditor saliente y, si hubieran existido, de su contenido. **d)** Asegurar que el auditor externo mantenga anualmente una reunión con el pleno del consejo de administración para informarle sobre el trabajo realizado y sobre la evolución de la situación contable y de riesgos de la sociedad. **e)** Asegurar que la sociedad y el auditor externo respetan las normas vigentes sobre prestación de servicios distintos a los de auditoría, los límites a la concentración del negocio del auditor y, en general, las demás normas sobre independencia de los auditores.	Que la comisión de auditoría pueda convocar a cualquier empleado o directivo de la sociedad, e incluso disponer que comparezcan sin presencia de ningún otro directivo.	Que la comisión de auditoría sea informada sobre las operaciones de modificaciones estructurales y corporativas que proyecte realizar la sociedad para su análisis e informe previo al consejo de administración sobre sus condiciones económicas y su impacto contable y, en especiw al, en su caso, sobre la ecuación de canje propuesta.
CUMPLE	Sí	Sí	Sí	Sí

	Recomendación 45	Recomendación 46	Recomendación 47	Recomendación 48	Recomendación 49	Recomendación 50
DESCRIPCIÓN	Que la política de control y gestión de riesgos identifique o determine al menos: **a)** Los distintos tipos de riesgo, financieros y no financieros (entre otros los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medio ambientales, políticos y reputacionales, incluidos los relacionados con la corrupción) a los que se enfrenta la sociedad, incluyendo entre los financieros o económicos, los pasivos contingentes y otros riesgos fuera de balance. **b)** Un modelo de control y gestión de riesgos basado en diferentes niveles, del que formará parte una comisión especializada en riesgos cuando las normas sectoriales lo prevean o la sociedad lo estime apropiado. **c)** El nivel de riesgo que la sociedad considere aceptable. **d)** Las medidas previstas para mitigar el impacto de los riesgos identificados, en caso de que llegaran a materializarse. **e)** Los sistemas de información y control interno que se utilizarán para controlar y gestionar los citados riesgos, incluidos los pasivos contingentes o riesgos fuera de balance.	Que bajo la supervisión directa de la comisión de auditoría o, en su caso, de una comisión especializada del consejo de administración, exista una función interna de control y gestión de riesgos ejercida por una unidad o departamento interno de la sociedad que tenga atribuidas expresamente las siguientes funciones: **a)** Asegurar el buen funcionamiento de los sistemas de control y gestión de riesgos y, en particular, que se identifican, gestionan, y cuantifican adecuadamente todos los riesgos importantes que afecten a la sociedad. **b)** Participar activamente en la elaboración de la estrategia de riesgos y en las decisiones importantes sobre su gestión. **c)** Velar por que los sistemas de control y gestión de riesgos mitiguen los riesgos adecuadamente en el marco de la política definida por el consejo de administración.	Que los miembros de la comisión de nombramientos y de retribuciones –o de la comisión de nombramientos y la comisión de retribuciones, si estuvieren separadas– se designen procurando que tengan los conocimientos, aptitudes y experiencia adecuados a las funciones que estén llamados a desempeñar y que la mayoría de dichos miembros sean consejeros independientes.	Que las sociedades de elevada capitalización cuenten con una comisión de nombramientos y con una comisión de remuneraciones separadas.	Que la comisión de nombramientos consulte al presidente del consejo de administración y al primer ejecutivo de la sociedad, especialmente cuando se trate de materias relativas a los consejeros ejecutivos. Y que cualquier consejero pueda solicitar de la comisión de nombramientos que tome en consideración, por si los encuentra idóneos a su juicio, potenciales candidatos para cubrir vacantes de consejero.	Que la comisión de retribuciones ejerza sus funciones con independencia y que, además de las funciones que le atribuya la ley, le correspondan las siguientes: **a)** Proponer al consejo de administración las condiciones básicas de los contratos de los altos directivos. **b)** Comprobar la observancia de la política retributiva establecida por la sociedad. **c)** Revisar periódicamente la política de remuneraciones aplicada a los consejeros y altos directivos, incluidos los sistemas retributivos con acciones y su aplicación, así como garantizar que su remuneración individual sea proporcionada a la que se pague a los demás consejeros y altos directivos de la sociedad. **d)** Velar por que los eventuales conflictos de intereses no perjudiquen la independencia del asesoramiento externo prestado a la comisión. **e)** Verificar la información sobre remuneraciones de los consejeros y altos directivos contenida en los distintos documentos corporativos, incluido el informe anual sobre remuneraciones de los consejeros.
CUMPLE	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

	Recomendación 51	Recomendación 52	Recomendación 53	Recomendación 54
DESCRIPCIÓN	Que la comisión de retribuciones consulte al presidente y al primer ejecutivo de la sociedad, especialmente cuando se trate de materias relativas a los consejeros ejecutivos y altos directivos.	Que las reglas de composición y funcionamiento de las comisiones de supervisión y control figuren en el reglamento del consejo de administración y que sean consistentes con las aplicables a las comisiones legalmente obligatorias conforme a recomendaciones anteriores, incluyendo: **a)** Que estén compuestas exclusivamente por consejeros no ejecutivos, con mayoría de consejeros independientes. **b)** Que sus presidentes sean consejeros independientes. **c)** Que el consejo de administración designe a los miembros de estas comisiones teniendo presentes los conocimientos, aptitudes y experiencia de los consejeros y los cometidos de cada comisión, delibere sobre sus propuestas e informes; y que rinda cuentas, en el primer pleno del consejo de administración posterior a sus reuniones, de su actividad y que respondan del trabajo realizado. **d)** Que las comisiones puedan recabar asesoramiento externo, cuando lo consideren necesario para el desempeño de sus funciones. **e)** Que de sus reuniones se levante acta, que se pondrá a disposición de todos los consejeros.	Que la supervisión del cumplimiento de las políticas y reglas de la sociedad en materia medioambiental, social y de gobierno corporativo, así como de los códigos internos de conducta, se atribuya a una o se reparta entre varias comisiones del consejo de administración que podrán ser la comisión de auditoría, la de nombramientos, una comisión especializada en sostenibilidad o responsabilidad social corporativa u otra comisión especializada que el consejo de administración, en ejercicio de sus facultades de auto-organización, haya decidido crear. Y que tal comisión esté integrada únicamente por consejeros no ejecutivos, siendo la mayoría independientes y se le atribuyan específicamente las funciones mínimas que se indican en la recomendación siguiente.	Las funciones mínimas a las que se refiere la recomendación anterior son las siguientes: **a)** La supervisión del cumplimiento de las reglas de gobierno corporativo y de los códigos internos de conducta de la empresa, velando asimismo por que la cultura corporativa esté alineada con su propósito y valores. **b)** La supervisión de la aplicación de la política general relativa a la comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa así como a la comunicación con accionistas e inversores, asesores de voto y otros grupos de interés. Asimismo se hará seguimiento del modo en que la entidad se comunica y relaciona con los pequeños y medianos accionistas. **c)** La evaluación y revisión periódica del sistema de gobierno corporativo y de la política en materia medioambiental y social de la sociedad, con el fin de que cumplan su misión de promover el interés social y tengan en cuenta, según corresponda, los legítimos intereses de los restantes grupos de interés. **d)** La supervisión de que las prácticas de la sociedad en materia medioambiental y social se ajustan a la estrategia y política fijadas. **e)** La supervisión y evaluación de los procesos de relación con los distintos grupos de interés.
CUMPLE	Sí	Sí	Sí	Sí

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

	Recomendación 55	Recomendación 56	Recomendación 57	Recomendación 58	Recomendación 59
DESCRIPCIÓN	Que las políticas de sostenibilidad en materias medioambientales y sociales identifiquen e incluyan al menos: **a)** Los principios, compromisos, objetivos y estrategia en lo relativo a accionistas, empleados, clientes, proveedores, cuestiones sociales, medio ambiente, diversidad, responsabilidad fiscal, respeto de los derechos humanos y prevención de la corrupción y otras conductas ilegales. **b)** Los métodos o sistemas para el seguimiento del cumplimiento de las políticas, de los riesgos asociados y su gestión. **c)** Los mecanismos de supervisión del riesgo no financiero, incluido el relacionado con aspectos éticos y de conducta empresarial. **d)** Los canales de comunicación, participación y diálogo con los grupos de interés. **e)** Las prácticas de comunicación responsable que eviten la manipulación informativa y protejan la integridad y el honor.	Que la remuneración de los consejeros sea la necesaria para atraer y retener a los consejeros del perfil deseado y para retribuir la dedicación, cualificación y responsabilidad que el cargo exija, pero no tan elevada como para comprometer la independencia de criterio de los consejeros no ejecutivos.	Que se circunscriban a los consejeros ejecutivos las remuneraciones variables ligadas al rendimiento de la sociedad y al desempeño personal, así como la remuneración mediante entrega de acciones, opciones o derechos sobre acciones o instrumentos referenciados al valor de la acción y los sistemas de ahorro a largo plazo tales como planes de pensiones, sistemas de jubilación u otros sistemas de previsión social. Se podrá contemplar la entrega de acciones como remuneración a los consejeros no ejecutivos cuando se condicione a que las mantengan hasta su cese como consejeros. Lo anterior no será de aplicación a las acciones que el consejero necesite enajenar, en su caso, para satisfacer los costes relacionados con su adquisición.	Que en caso de remuneraciones variables, las políticas retributivas incorporen los límites y las cautelas técnicas precisas para asegurar que tales remuneraciones guardan relación con el rendimiento profesional de sus beneficiarios y no derivan solamente de la evolución general de los mercados o del sector de actividad de la compañía o de otras circunstancias similares. Y, en particular, que los componentes variables de las remuneraciones: **a)** Estén vinculados a criterios de rendimiento que sean predeterminados y medibles y que dichos criterios consideren el riesgo asumido para la obtención de un resultado. **b)** Promuevan la sostenibilidad de la empresa e incluyan criterios no financieros que sean adecuados para la creación de valor a largo plazo, como el cumplimiento de las reglas y los procedimientos internos de la sociedad y de sus políticas para el control y gestión de riesgos. **c)** Se configuren sobre la base de un equilibrio entre el cumplimiento de objetivos a corto, medio y largo plazo, que permitan remunerar el rendimiento por un desempeño continuado durante un período de tiempo suficiente para apreciar su contribución a la creación sostenible de valor, de forma que los elementos de medida de ese rendimiento no giren únicamente en torno a hechos puntuales, ocasionales o extraordinarios.	Que el pago de los componentes variables de la remuneración quede sujeto a una comprobación suficiente de que se han cumplido de modo efectivo las condiciones de rendimiento o de otro tipo previamente establecidas. Las entidades incluirán en el informe anual de remuneraciones de los consejeros los criterios en cuanto al tiempo requerido y métodos para tal comprobación en función de la naturaleza y características de cada componente variable. Que, adicionalmente, las entidades valoren el establecimiento de una cláusula de reducción ('malus') basada en el diferimiento por un período suficiente del pago de una parte de los componentes variables que implique su pérdida total o parcial en el caso de que con anterioridad al momento del pago se produzca algún evento que lo haga aconsejable.
CUMPLE	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
COMENTARIOS					

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

	Recomendación 60	Recomendación 61	Recomendación 62
DESCRIPCIÓN	Que las remuneraciones relacionadas con los resultados de la sociedad tomen en cuenta las eventuales salvedades que consten en el informe del auditor externo y minoren dichos resultados.	Que un porcentaje relevante de la remuneración variable de los consejeros ejecutivos esté vinculado a la entrega de acciones o de instrumentos financieros referenciados a su valor.	Que una vez atribuidas las acciones, las opciones o instrumentos financieros correspondientes a los sistemas retributivos, los consejeros ejecutivos no puedan transferir su titularidad o ejercitarlos hasta transcurrido un plazo de al menos tres años. Se exceptúa el caso en el que el consejero mantenga, en el momento de la transmisión o ejercicio, una exposición económica neta a la variación del precio de las acciones por un valor de mercado equivalente a un importe de al menos dos veces su remuneración fija anual mediante la titularidad de acciones, opciones u otros instrumentos financieros. Lo anterior no será de aplicación a las acciones que el consejero necesite enajenar para satisfacer los costes relacionados con su adquisición o, previa apreciación favorable de la comisión de nombramientos y retribuciones, para hacer frente a situaciones extraordinarias sobrevenidas que lo requieran.
CUMPLE	Sí	Sí	No
COMENTARIOS			Respecto a la prohibición para los Consejeros ejecutivos de transmitir la propiedad (o ejercitarlos en su caso) de las acciones, las opciones o instrumentos financieros correspondientes a los sistemas retributivos, hasta transcurrido un plazo de al menos tres años, en el caso de CaixaBank no se aplica de esta forma. No existe una previsión en estos términos, pero sí está establecida expresamente la prohibición para los Consejeros ejecutivos (que son los únicos que pueden ser retribuidos con acciones) de transmitir las acciones correspondientes a su sistema retributivo, sin importar la cantidad, durante el periodo de un año desde su entrega. Se considera que la finalidad establecida en el Principio 25 de que la remuneración de los consejeros favorezca la consecución de los objetivos empresariales y del interés social se logra igualmente por la existencia de cláusulas malus y clawback así como por la propia estructura de la remuneración de los consejeros ejecutivos, cuya retribución en acciones (que corresponde a la mitad de la remuneración variable así como lo referente a los planes de incentivos a largo plazo) además del periodo de restricción, está sujeta a un régimen de diferimiento, siendo además dicha remuneración variable representativa de una parte limitada de la remuneración total, en absoluta coherencia con los principios prudenciales de no incentivo a la toma de riesgos y con el alineamiento de objetivos y evolución sostenible de la entidad. En la Junta General de Accionistas celebrada el 22 de mayo de 2020 se aprobó la nueva Política de Remuneración de los miembros del Consejo de Administración para los ejercicios 2020 a 2022, ambos incluidos que introduce una serie de ajustes en la Política de Remuneración vigente hasta entonces manteniendo los principios y características de la misma y dotándola de mayor estabilidad dado que el periodo de vigencia de la anterior Política estaba próximo a su finalización. La nueva Política de Remuneración recoge únicamente, con respecto a la anterior, además de alguna mejora en la redacción, los siguientes cambios: La inclusión expresa en la Política de Remuneración de las retribuciones de los consejeros miembros de la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital, creada por acuerdo del Consejo de Administración de 23 de mayo de 2019 y la fijación de la nueva ponderación de los parámetros relativos al Ratio de eficiencia core y a la Variación de Activos Problemáticos de los retos corporativos para calcular la remuneración variable en forma de bonus del Consejero Ejecutivo para 2020 y los ejercicios siguientes.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

	Recomendación 63	Recomendación 64
DESCRIPCIÓN	Que los acuerdos contractuales incluyan una cláusula que permita a la sociedad reclamar el reembolso de los componentes variables de la remuneración cuando el pago no haya estado ajustado a las condiciones de rendimiento o cuando se hayan abonado atendiendo a datos cuya inexactitud quede acreditada con posterioridad.	Que los pagos por resolución o extinción del contrato no superen un importe equivalente a dos años de la retribución total anual y que no se abonen hasta que la sociedad haya podido comprobar que el consejero ha cumplido con los criterios o condiciones establecidos para su percepción. A efectos de esta recomendación, entre los pagos por resolución o extinción contractual se considerarán cualesquiera abonos cuyo devengo u obligación de pago surja como consecuencia o con ocasión de la extinción de la relación contractual que vinculaba al consejero con la sociedad, incluidos los importes no previamente consolidados de sistemas de ahorro a largo plazo y las cantidades que se abonen en virtud de pactos de no competencia postcontractual.
CUMPLE	Sí	Cumplimiento parcial
COMENTARIOS		Los pagos por resolución o extinción del contrato del Consejero Delegado, incluyendo la indemnización en caso de cese o extinción de la relación en determinados supuestos y el pacto de no competencia post contractual, no superan el importe equivalente a dos años de la retribución total anual del consejero, conforme a los importes que se reflejan en el informe anual sobre remuneraciones de los consejeros. Por otro lado, el Banco tiene reconocido a favor del Consejero Delegado un complemento de previsión social para la cobertura de las contingencias de jubilación, fallecimiento e incapacidad permanente total, absoluta o gran invalidez, condiciones que se encuentran detalladas en la Política de Remuneraciones de los Consejeros de CaixaBank. En el caso del compromiso para cubrir la contingencia de jubilación, se trata de un sistema establecido en régimen de aportación definida, para el cual se fijan con carácter previo las aportaciones anuales a realizar. En virtud de este compromiso, el Consejero Delegado tiene reconocido el derecho a percibir una prestación de jubilación, cuando alcance la edad legalmente establecida para ello, que será el resultado de la suma de las aportaciones realizadas por el Banco y sus correspondientes rendimientos hasta dicha fecha, siempre que no se produzca su cese debido a justa causa, y sin perjuicio del tratamiento aplicable a los beneficios discrecionales de pensiones conforme a la normativa regulatoria en materia de remuneraciones aplicable a las entidades de crédito. En ningún caso, se prevé la posibilidad de que el Consejero Delegado perciba la prestación de jubilación de forma anticipada.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Este informe anual de gobierno corporativo ha sido aprobado por el Consejo de Administración de la sociedad, el 18 de febrero de 2021 con el voto en contra del consejero Alejandro García-Bragado y por unanimidad del resto de miembros.

Motivo: Al considerar que en el apartado C.1.37 del Informe se debería haber informado de las vicisitudes procesales que le afectan como consejero, dado que a su juicio tienen relevancia en cuanto a su situación y actuación en relación con la afectación que la misma pueda ocasionar al crédito y reputación de la sociedad.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

>> TABLA DE CONCILIACIÓN DE CONTENIDO CON EL MODELO DE INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO DE CNMV

A. ESTRUCTURA DE PROPIEDAD

Sección modelo CNMV	Incluido en informe estadístico	Comentarios
A.1	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Propiedad – Evolución de la acción – Capital Social" Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Propiedad – Autorización para aumentar capital"
A.2	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Propiedad – Accionistas significativos"
A.3	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración"
A.4	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Auditoría y Control – Actuaciones durante el ejercicio – Seguimiento de las operaciones vinculadas"
A.5	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Auditoría y Control – Actuaciones durante el ejercicio – Seguimiento de las operaciones vinculadas"
A.6	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración"
A.7	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Propiedad – Accionistas significativos – Pactos parasociales"
A.8	Sí	No aplicable - No existe ninguna persona física o jurídica que ejerza o pueda ejercer el control sobre la sociedad de acuerdo con el artículo 5 de la Ley de Mercado de Valores.
A.9	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Propiedad – Autocartera"
A.10	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Propiedad – Autocartera"
A.11	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Propiedad – Información de la acción – Capital Social"
A.12	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Propiedad – Derechos de los accionistas"
A.13	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Propiedad – Derechos de los accionistas"
A.14	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Propiedad – Capital Social"

B. JUNTA GENERAL

Sección modelo CNMV	Incluido en informe estadístico	Comentarios
B.1	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – La Junta General de Accionistas"
B.2	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – La Junta General de Accionistas"
B.3	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Propiedad – Derechos de los accionistas"
B.4	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – La Junta General de Accionistas"
B.5	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – La Junta General de Accionistas"
B.6	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Propiedad – Derechos de los accionistas"
B.7	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – La Junta General de Accionistas"
B.8	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – La Junta General de Accionistas"

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

C. ESTRUCTURA DE ADMINISTRACIÓN DE LA SOCIEDAD

C.1 Consejo de administración

Sección modelo CNMV	Incluido en informe estadístico	Comentarios
C.1.1	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – Cambios en la composición del Consejo y de sus comisiones en el ejercicio 2020" Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración"
C.1.2	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – Cambios en la composición del Consejo y de sus comisiones en el ejercicio 2020" Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración"
C.1.3	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – Cambios en la composición del Consejo y de sus comisiones en el ejercicio 2020" Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración"
C.1.4	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Diversidad del Consejo de Administración"
C.1.5	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Diversidad del Consejo de Administración"
C.1.6	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Diversidad del Consejo de Administración"
C.1.7	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Diversidad del Consejo de Administración"
C.1.8	Si	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración"
C.1.9	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración" Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión Ejecutiva"
C.1.10	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración"
C.1.11	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración"
C.1.12	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración"
C.1.13	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – Remuneración"
C.1.14	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – El Alta Dirección
C.1.15	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Funcionamiento del Consejo de Administración - Reglamento del Consejo"
C.1.16	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Selección, Nombramiento, Reelección, Evaluación y Cese de miembros del Consejo – Principios de proporción entre las categorías de miembros del Consejo" Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Selección, Nombramiento, Reelección, Evaluación y Cese de miembros del Consejo – Selección y Nombramiento" Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Selección, Nombramiento, Reelección, Evaluación y Cese de miembros del Consejo – Reelección y duración del cargo"
C.1.17	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Evaluación de las actividades del Consejo"
C.1.18	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Evaluación de las actividades del Consejo"

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

C.1.19	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Selección, Nombramiento, Reelección, Evaluación y Cese de miembros del Consejo – Cese del cargo"
C.1.20	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Funcionamiento del Consejo de Administración - Toma de decisión"
C.1.21	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Selección, Nombramiento, Reelección, Evaluación y Cese de miembros del Consejo – Otras limitaciones al cargo de consejeros"
C.1.22	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Selección, Nombramiento, Reelección, Evaluación y Cese de miembros del Consejo – Otras limitaciones al cargo de consejeros"
C.1.23	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Selección, Nombramiento, Reelección, Evaluación y Cese de miembros del Consejo – Otras limitaciones al cargo de consejeros"
C.1.24	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Funcionamiento del Consejo de Administración - Delegación del voto"
C.1.25	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Funcionamiento del Consejo de Administración" Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Funcionamiento del Consejo de Administración - Toma de decisión" Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión Ejecutiva" Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Nombramientos" Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Riesgos" Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Retribuciones" Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital" Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Auditoría y Control"
C.1.26	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Funcionamiento del Consejo de Administración"
C.1.27	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Auditoría y Control – Actuaciones durante el ejercicio – Supervisión de la información financiera" Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF) – Procedimientos y actividades de control de la información financiera"
C.1.28	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Auditoría y Control – Actuaciones durante el ejercicio – Supervisión de la información financiera" Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF) – Procedimientos y actividades de control de la información financiera" Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF) – Supervisión del funcionamiento del sistema de control interno"
C.1.29	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración"
C.1.30	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad– Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Auditoría y Control – Actuaciones durante el ejercicio – Seguimiento de la independencia del auditor externo" y "Relación con el mercado"
C.1.31	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Auditoría y Control – Actuaciones durante el ejercicio – Seguimiento de la independencia del auditor externo"
C.1.32	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Auditoría y Control – Actuaciones durante el ejercicio – Seguimiento de la independencia del auditor externo"
C.1.33	Sí	No aplicable

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

C.1.34	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Auditoría y Control – Actuaciones durante el ejercicio – Seguimiento de la independencia del auditor externo"
C.1.35	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Funcionamiento del Consejo de Administración - Información"
C.1.36	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Selección, Nombramiento, Reelección, Evaluación y Cese de miembros del Consejo – Cese del cargo"
C.1.37	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Selección, Nombramiento, Reelección, Evaluación y Cese de miembros del Consejo – Cese del cargo"
C.1.38	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Funcionamiento del Consejo de Administración - Toma de decisión"
C.1.39	Sí	La Sociedad mantiene cláusulas de terminación de la vinculación contractual en los siguientes términos: • Consejero Delegado: 1 anualidad de los componentes fijos de la remuneración. • 4 Miembros del Comité de Dirección: cláusula de indemnización de la mayor de las cantidades entre 1 anualidad de los componentes fijos de la remuneración o lo previsto por imperativo legal. Actualmente hay 4 miembros del comité para los que la indemnización prevista por imperativo legal aún resulta inferior a 1 anualidad. • 4 Directivos y 20 mandos intermedios: entre 0,1 y 1,5 anualidades de los componentes fijos de la remuneración por encima de lo previsto por imperativo legal. Se incluye en el cómputo los directivos y mandos intermedios de las empresas del grupo. En total 29 Asimismo, el Consejero Delegado y los miembros del Comité de Dirección tienen establecido una anualidad de los componentes fijos de la remuneración, pagadero en mensualidades, para remunerar el pacto de no competencia. Este pago se interrumpiría si se incumpliera dicho pacto. Estas cláusulas se aprueban por el Consejo de Administración y no se informan a la Junta General.

C.2 Comisiones del Consejo de Administración

Sección modelo CNMV	Incluido en informe estadístico	Comentarios
C.2.1	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo"
C.2.2	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo"
C.2.3	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo"

D. OPERACIONES VINCULADAS Y OPERACIONES INTRAGRUPO

Sección modelo CNMV	Incluido en informe estadístico	Comentarios
D.1	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Auditoría y Control – Actuaciones durante el ejercicio – Seguimiento de las operaciones vinculadas"
D.2	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Auditoría y Control – Actuaciones durante el ejercicio – Seguimiento de las operaciones vinculadas"
D.3	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Auditoría y Control – Actuaciones durante el ejercicio – Seguimiento de las operaciones vinculadas"
D.4	Sí	No aplicable
D.5	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Auditoría y Control – Actuaciones durante el ejercicio – Seguimiento de las operaciones vinculadas"
D.6	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Auditoría y Control – Actuaciones durante el ejercicio – Seguimiento de las operaciones vinculadas"
D.7	No	No aplicable. En España, de las sociedades que integran el Grupo CaixaBank, solo cotiza el propio Banco.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

E. SISTEMAS DE CONTROL Y GESTIÓN DE RIESGOS

Sección modelo CNMV	Incluido en informe estadístico	Comentarios
E.1	No	Ver apartado 3.2. Gobierno, gestión y control de riesgos en la Nota 3 de las **CAC**.
E.2	No	Ver apartado 3.2. Gobierno, gestión y control de riesgos - 3.2.1. Gobierno y Organización en la Nota 3 de las **CAC**; el apartado **C.2. Comisiones del Consejo de Administración** del presente documento; y el apartado Comportamiento ético y responsable – Transparencia fiscal en el **IGC**.
E.3	No	Ver apartado 3.2. Gobierno, gestión y control de riesgos - 3.2.2. Procesos estratégicos de gestión del riesgo - Catálogo Corporativo de Riesgos en la Nota 3 de las **CAC** y los apartados Ética e integridad, Transparencia fiscal y Gestión del Riesgo en el **IGC**.
E.4	No	Ver apartado 3.2. Gobierno, gestión y control de riesgos - 3.2.2. Procesos estratégicos de gestión del riesgo - Marco de Apetito al Riesgo en la Nota 3 de las **CAC**.
E.5	No	Ver apartado Gestión del Riesgo - Principales hitos 2020 en el **IGC**; los apartados 3.3, 3.4 y 3.5 (detalle de cada riesgo del Catálogo Corporativo Riesgos) en la Nota 3; y el apartado 23.3. Provisiones para cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes en la Nota 23 de las **CAC.**
E.6	No	Ver apartado 3.2. Gobierno, gestión y control de riesgos - 3.2.4. Marco de Control Interno y apartados 3.3, 3.4 y 3.5 (detalle de cada riesgo del Catálogo Corporativo de Riesgos) en la Nota 3 de las **CAC** y los apartados Gobierno corporativo y Comportamiento ético y responsable en el **IGC**.

F. SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA

Sección modelo CNMV	Incluido en informe estadístico	Comentarios
F.1	No	Apartado IGC "Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020 – Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF) – Entorno de control"
F.2	No	Apartado IGC "Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020 – Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF) – Evaluación de riesgos de la información financiera"
F.3	No	Apartado IGC "Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020 – Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF) – Procedimientos y actividades de control de la información financiera"
F.4	No	Apartado IGC "Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020 – Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF) – Información y comunicación"
F.5	No	Apartado IGC "Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020 – Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF) – Supervisión del funcionamiento del sistema de control interno"
F.6	No	No aplicable
F.7	No	Apartado IGC "Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020 – Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF) – Informe del auditor externo"

G. GRADO DE SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES DE GOBIERNO CORPORATIVO

Sección modelo CNMV	Incluido en informe estadístico	Comentarios
G.	Sí	Apartado IGC "Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020 – Grado de seguimiento de las recomendaciones de gobierno corporativo"

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

H. OTRAS INFORMACIONES DE INTERÉS

Sección modelo CNMV	Incluido en informe estadístico	Comentarios
H.	No	Apartado IGC "Líneas estratégicas – Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad – Gobernanza de la Responsabilidad Corporativa - Principales adhesiones y alianzas" y "Nuestra identidad - Transparencia fiscal"

CAC - Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo del ejercicio 2020

IGC - Informe de Gestión Consolidado del Grupo del ejercicio 2020

Anexo estadístico del IAGC

>> DATOS IDENTIFICATIVOS DEL EMISOR

Fecha fin del ejercicio de referencia:
31/12/2020

Denominación Social:
CAIXABANK, S.A.

CIF
A-08663619

Domicilio social:
Cl. Pintor Sorolla N. 2-4 (Valencia)

>> A. ESTRUCTURA DE LA PROPIEDAD

A.1. COMPLETE EL SIGUIENTE CUADRO SOBRE EL CAPITAL SOCIAL DE LA SOCIEDAD:

Fecha de última modificación	Capital social (€)	Número de acciones	Número de derechos de voto
14/12/2016	5.981.438.031,00	5.981.438.031	5.981.438.031

Indique si existen distintas clases de acciones con diferentes derechos asociados:

☐ SI ☒ NO

A.2. DETALLE LOS TITULARES DIRECTOS E INDIRECTOS DE PARTICIPACIONES SIGNIFICATIVAS A LA FECHA DE CIERRE DEL EJERCICIO, EXCLUIDOS LOS CONSEJEROS:

Nombre o denominación social del accionista	% derechos de voto atribuidos a las acciones		% derechos de voto a través de instrumentos financieros		
	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto	% total de derechos de voto
INVESCO LIMITED	0,00	1,96	0,00	0,00	1,96
BLACKROCK, INC	0,00	2,98	0,00	0,24	3,23
FUNDACIÓN BANCARIA "LA CAIXA"	0,00	40,02	0,00	0,00	40,02
NORGES BANK	3,01	0,00	0,00	0,00	3,02

DETALLE DE LA PARTICIPACIÓN INDIRECTA:

Nombre o denominación social del titular indirecto	Nombre o denominación social del titular directo	% derechos de voto atribuidos a las acciones	% derechos de voto a través de instrumentos financieros	% total de derechos de voto
INVESCO LIMITED	INVESCO ASSET MANAGEMENT LIMITED	1,91	0,00	1,91
INVESCO LIMITED	INVESCO ADVISERS, INC	0,01	0,00	0,01
INVESCO LIMITED	INVESCO MANAGEMENT, S.A.	0,03	0,00	0,03
BLACKROCK, INC	OTRAS ENTIDADES CONTROLADAS QUE INTEGRAN EL GRUPO BLACKROCK, INC	2,98	0,25	3,23
FUNDACIÓN BANCARIA "LA CAIXA"	CRITERIACAIXA, S.A.U.	40,02	0,00	40,02

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

A.3. COMPLETE LOS SIGUIENTES CUADROS SOBRE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LA SOCIEDAD, QUE POSEAN DERECHOS DE VOTO SOBRE ACCIONES DE LA SOCIEDAD:

Nombre o denominación social del accionista	% derechos de voto atribuidos a las acciones		% derechos de voto a través de instrumentos financieros		% total de derechos de voto	% derechos de voto que pueden ser transmitidos a través de instrumentos financieros	
	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto		Directo	Indirecto
Jordi Gual	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Tomás Muniesa	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Gonzalo Gortázar	0,02	0,00	0,00	0,00	0,02	0,00	0,00
John S. Reed	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Fundación CajaCanarias	0,64	0,00	0,00	0,00	0,64	0,00	0,00
Maria Teresa Bassons	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Verónica Fisas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Alejandro García-Bragado	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Cristina Garmendia	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Ignacio Garralda	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Amparo Moraleda	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Eduardo Javier Sanchiz	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
José Serna	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Koro Usarraga	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
% total de derechos de voto en poder del consejo de administración							**0,67**

DETALLE DE LA PARTICIPACIÓN INDIRECTA:

Nombre o denominación social del accionista	Nombre o denominación social del titular directo	% derechos de voto atribuidos a las acciones	% derechos de voto a través de instrumentos financieros	% total de derechos de voto	% derechos de voto que pueden ser transmitidos a través de instrumentos financieros
José Serna	María Soledad García Conde	0,00	0,00	0,00	0,00

A.7. INDIQUE SI HAN SIDO COMUNICADOS A LA SOCIEDAD PACTOS PARASOCIALES QUE LA AFECTEN SEGÚN LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 530 Y 531 DE LA LEY DE SOCIEDADES DE CAPITAL. EN SU CASO, DESCRÍBALOS BREVEMENTE Y RELACIONE LOS ACCIONISTAS VINCULADOS POR EL PACTO:

☒ SI ☐ NO

Intervinientes del pacto parasocial	% de capital social afectado	Breve descripción del pacto	Fecha de vencimiento del pacto, si la tiene
FUNDACIÓN BANCARIA CAJA NAVARRA, FUNDACIÓN CajaCanarias Y FUNDACIÓN CAJA DE BURG, FUNDACIÓN BANCARIA "LA CAIXA"	40,64	Hasta la fecha de su finalización, el Pacto de Accionistas firmado el 1 de agosto de 2012 (y modificado por última vez en octubre de 2018) entre Fundación Bancaria Caja de Burgos, Fundación Bancaria Caja Navarra, Fundación Bancaria Caja Canarias y FBLC afectaba, al menos, al 40,64% del capital de la Sociedad, de acuerdo con los datos públicos disponibles en la web de CNMV. El Pacto tuvo su origen en la fusión por absorción de Banca Cívica por parte de la Sociedad, con el objetivo de regular las relaciones recíprocas y con CaixaBank de las mencionadas fundaciones en su calidad de accionistas de la Sociedad. Entre otros compromisos, el Pacto incluía el compromiso de FBLC de votar a favor de del nombramiento de 1 miembro del Consejo de CaixaBank y 1 miembro del Consejo de Administración de VidaCaixa a propuesta del resto de fundaciones.	La fecha de vencimiento del pacto fue el 3 de agosto de 2020. El 3 de agosto de 2020 CaixaBank ha informó al mercado por medio de Otra Información Relevante que el Pacto de Accionistas suscrito el 3 de agosto de 2012 con ocasión de la fusión por absorción de Banca Cívica, al expirar el plazo de su vigencia, había finalizado. Con ocasión de la finalización del Pacto de Accionistas la Fundación CajaCanarias ha puesto a disposición del Consejo de Administración de CaixaBank su cargo de consejera.

Indique si la sociedad conoce la existencia de acciones concertadas entre sus accionistas. En su caso, descríbalas brevemente:

☐ SI ☒ NO

A.8. INDIQUE SI EXISTE ALGUNA PERSONA FÍSICA O JURÍDICA QUE EJERZA O PUEDA EJERCER EL CONTROL SOBRE LA SOCIEDAD DE ACUERDO CON EL ARTÍCULO 5 DE LA LEY DEL MERCADO DE VALORES. EN SU CASO, IDENTIFÍQUELA:

☐ SI ☒ NO

A.9. COMPLETE LOS SIGUIENTES CUADROS SOBRE LA AUTOCARTERA DE LA SOCIEDAD:

A FECHA DE CIERRE DEL EJERCICIO:

Número de acciones directas	Número de acciones indirectas(*)	% total sobre capital social
3.528.919	532.590	0,07

(*) A TRAVÉS DE:

Nombre o denominación social del titular directo de la participación	Número de acciones directas
BANCO BPI, S.A.	506.446
CAIXABANK PAYMENT & CONSUMER	3.466
VIDACAIXA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS	14.743
MICROBANK	7.935
Total	**532.590**

A.11. CAPITAL FLOTANTE ESTIMADO:

Capital flotante estimado (%)	51,02

A.14. INDIQUE SI LA SOCIEDAD HA EMITIDO VALORES QUE NO SE NEGOCIAN EN UN MERCADO REGULADO DE LA UNIÓN EUROPEA.

☐ SI ☒ NO

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

>> B. JUNTA GENERAL

B.4. INDIQUE LOS DATOS DE ASISTENCIA EN LAS JUNTAS GENERALES CELEBRADAS EN EL EJERCICIO AL QUE SE REFIERE EL PRESENTE INFORME Y LOS DE LOS DOS EJERCICIOS ANTERIORES:

			% voto a distancia		
Fecha junta general	% de presencia física	% en representación	Voto electrónico	Otros	Total
06/04/2018	41,48	23,27	0,03	0,23	65,01
De los que Capital flotante	3,78	19,57	0,03	0,23	23,61
05/04/2019	43,67	20,00	0,09	1,86	65,62
De los que Capital flotante	3,02	15,96	0,09	1,86	20,93
22/05/2020	40,94	24,92	0,11	0,30	66,27
De los que Capital flotante	0,28	16,90	0,11	0,30	17,59
03/12/2020	43,05	25,85	1,17	0,27	70,34
De los que Capital flotante	2,36	15,90	1,17	0,27	19,70

B.5. INDIQUE SI EN LAS JUNTAS GENERALES CELEBRADAS EN EL EJERCICIO HA HABIDO ALGÚN PUNTO DEL ORDEN DEL DÍA QUE, POR CUALQUIER MOTIVO, NO HAYA SIDO APROBADO POR LOS ACCIONISTAS:

☐ SI ☒ NO

B.6. INDIQUE SI EXISTE ALGUNA RESTRICCIÓN ESTATUTARIA QUE ESTABLEZCA UN NÚMERO MÍNIMO DE ACCIONES NECESARIAS PARA ASISTIR A LA JUNTA GENERAL, O PARA VOTAR A DISTANCIA:

☒ SI ☐ NO

A FECHA DE CIERRE DEL EJERCICIO:

Número de acciones necesarias para asistir a la junta general	1.000
Número de acciones necesarias para votar a distancia	1

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

>> C. ESTRUCTURA DE LA ADMINISTRACION DE LA SOCIEDAD

C.1. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

C.1.1 NÚMERO MÁXIMO Y MÍNIMO DE CONSEJEROS PREVISTOS EN LOS ESTATUTOS SOCIALES Y EL NÚMERO FIJADO POR LA JUNTA GENERAL:

Número máximo de consejeros	22
Número mínimo de consejeros	12
Número de consejeros fijado por la junta	15

C.1.2 COMPLETE EL SIGUIENTE CUADRO CON LOS MIEMBROS DEL CONSEJO:

Nombre o denominación social del consejero	Representante	Categoría del consejero	Cargo en el consejo	Fecha primer nombramiento	Fecha último nombramiento	Procedimiento de elección
Jordi Gual		Dominical	Presidente	30/06/2016	06/04/2017	Acuerdo Junta General De Accionistas
Tomás Muniesa		Dominical	Vicepresidente	01/01/2018	06/04/2018	Acuerdo Junta General De Accionistas
Gonzalo Gortázar		Ejecutivo	Consejero Delegado	30/06/2014	05/04/2019	Acuerdo Junta General De Accionistas
John S. Reed		Independiente	Consejero	03/11/2011	05/04/2019	Acuerdo Junta General De Accionistas
Fundación CajaCanarias	Natalia Aznárez	Dominical	Consejero	23/02/2017	06/04/2017	Acuerdo Junta General De Accionistas
Maria Teresa Bassons		Dominical	Consejero	26/06/2012	05/04/2019	Acuerdo Junta General De Accionistas
Verónica Fisas		Independiente	Consejero	25/02/2016	28/04/2016	Acuerdo Junta General De Accionistas
Alejandro García- Bragado		Dominical	Consejero	01/01/2017	06/04/2017	Acuerdo Junta General De Accionistas
Cristina Garmendia		Independiente	Consejero	05/04/2019	05/04/2019	Acuerdo Junta General De Accionistas
Ignacio Garralda		Dominical	Consejero	06/04/2017	06/04/2017	Acuerdo Junta General De Accionistas
Amparo Moraleda		Independiente	Consejero	24/04/2014	05/04/2019	Acuerdo Junta General De Accionistas
Eduardo Javier Sanchiz		Independiente	Consejero	21/09/2017	06/04/2018	Acuerdo Junta General De Accionistas
José Serna		Dominical	Consejero	30/06/2016	06/04/2017	Acuerdo Junta General De Accionistas
Koro Usarraga		Independiente	Consejero	30/06/2016	06/04/2017	Acuerdo Junta General De Accionistas
Número total de consejeros						**14**

INDIQUE LOS CESES QUE, YA SEA POR DIMISIÓN O POR ACUERDO DE LA JUNTA GENERAL, SE HAYAN PRODUCIDO EN EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DURANTE EL PERIODO SUJETO A INFORMACIÓN:

Nombre o denominación social del consejero	Categoría del consejero en el momento del cese	Fecha del último nombramiento	Fecha de baja	Comisiones especializadas de las que era miembro	Indique si el cese se ha producido antes del fin del mandato
Marcelino Armenter	Dominical	05/04/2019	02/04/2020	Comisión De Innovación, Tecnología y Transformación Digital	Si
Xavier Vives	Independiente	23/04/2015	22/05/2020	Comisión Ejecutiva. Comisión De Nombramientos	No

C.1.3. COMPLETE LOS SIGUIENTES CUADROS SOBRE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO Y SU DISTINTA CATEGORÍA:

CONSEJEROS EJECUTIVOS

Nombre o denominación social del consejero	Cargo en el organigrama de la sociedad	Perfil
Gonzalo Gortázar	Consejero Delegado	Gonzalo Gortázar, nacido en Madrid en 1965, es Consejero Delegado de CaixaBank desde junio de 2014. Licenciado en Derecho y en Ciencias Empresariales por la Universidad Pontificia Comillas (ICADE) y Máster en Business Administration with distinction por INSEAD. Actualmente es Presidente de VidaCaixa y Consejero de Banco BPI. Fue Director General de Finanzas de CaixaBank hasta su nombramiento como Consejero Delegado en junio de 2014. Previamente fue Consejero Director General de Criteria CaixaCorp entre 2009 y Junio de 2011. Desde 1993 a 2009 trabajó en Morgan Stanley en Londres y en Madrid, donde ocupó diversos cargos en la división de Banca de Inversión liderando el Grupo de Instituciones Financieras en Europa hasta mediados del año 2009, momento en el que se incorporó a Criteria. Con anterioridad desempeñó diversas responsabilidades en Bank of America en Banca Corporativa y de Inversión. Ha sido Vicepresidente Primero de Repsol y Consejero de Grupo Financiero Inbursa, Erste Bank, SegurCaixa Adeslas, Abertis, Port Aventura y Saba.
Número total de consejeros ejecutivos		**1**
% sobre el total del consejo		**7,14**

CONSEJEROS EXTERNOS DOMINICALES

Nombre o denominación social del consejero	Nombre o denominación del accionista significativo a quien representa o que ha propuesto su nombramiento	Perfil
Jordi Gual	Fundación Bancaria "La Caixa"	Jordi Gual, nacido en Lérida en 1957. Es Presidente de CaixaBank desde el año 2016. Es Doctor en Economía (1987) por la Universidad de California (Berkeley), Catedrático de Economía de IESE Business School y Research Fellow del Center for Economic Policy Research (CEPR) de Londres. Actualmente es miembro del Consejo de Administración de Telefónica y miembro del Consejo de Vigilancia de Erste Group Bank. Asimismo, es Presidente de FEDEA, Vicepresidente del Círculo de Economía y de la Fundación Cotec para la Innovación, y miembro de los Patronatos de la Fundación CEDE, el Real Instituto Elcano y la Fundación Barcelona Mobile World Capital. Antes de asumir la Presidencia de CaixaBank, era Economista Jefe y Director Ejecutivo de Planificación Estratégica y Estudios de CaixaBank y Director General de Planificación y Desarrollo Estratégico de CriteriaCaixa. Se incorporó al grupo "la Caixa" en 2005. Ha sido miembro del Consejo de Administración de Repsol, Consejero Económico en la Dirección General de Asuntos Económicos y Financieros en la Comisión Europea en Bruselas y profesor visitante en la Universidad de California, Berkeley, la Université Libre de Bruxelles y la Barcelona Graduate School of Economics. Jordi Gual ha publicado ampliamente sobre temas bancarios, integración europea, regulación y política de competencia. En 2019 le ha sido otorgada la Insignia de Oro del Instituto Español de Analistas Financieros, en 1999 fue galardonado con el premio de investigación del European Investment Bank, y en 1979 con el Premio Extraordinario de Licenciatura en Ciencias Económicas y Empresariales. También recibió una beca Fulbright.
Tomás Muniesa	Fundación Bancaria "La Caixa"	Tomás Muniesa, nacido en Barcelona en 1952; es Vicepresidente de CaixaBank desde abril 2018. Licenciado en Ciencias Empresariales y Máster en Dirección de Empresas por ESADE. En el año 1976 ingresó en "la Caixa", siendo nombrado en 1992 Director General Adjunto y en 2011 Director General del Grupo Asegurador y Gestión de Activos de CaixaBank, hasta noviembre de 2018. Ha sido Vicepresidente Ejecutivo y CEO de VidaCaixa desde 1997 hasta noviembre de 2018. En la actualidad ostenta los cargos de Vicepresidente de CaixaBank, VidaCaixa y SegurCaixa Adeslas. Es, además, miembro del Patronato de ESADE Fundación y Consejero de Allianz Portugal. Con anterioridad, fue Presidente de MEFF (Sociedad Rectora de Productos Derivados), Vicepresidente de BME (Bolsas y Mercados Españoles), Vicepresidente 2º de UNESPA, Consejero y Presidente de la Comisión de Auditoría del Consorcio de Compensación de Seguros, Consejero de Vithas Sanidad SL y Consejero Suplente del Grupo Financiero Inbursa en México.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Fundación CajaCanarias	Fundaciones Firmantes del Pacto de Accionistas	Natalia Aznárez nacida en Santa Cruz de Tenerife en 1964, es la representante de la Fundación CajaCanarias en el Consejo de Administración de CaixaBank desde febrero de 2017. Licenciada en Ciencias empresariales en Dirección Comercial por la Universidad de Málaga y diplomada en el mismo campo en las especialidades de contabilidad y finanzas por la Universidad de La Laguna. Ha sido profesora de contabilidad y finanzas en la Universidad de La Laguna. Comienza su actividad profesional colaborando con la Dirección General de REA METAL WINDOWS para iniciar la distribución de sus productos en España. En 1990 inicia su actividad en del departamento de marketing de CajaCanarias. En 1993 dirige el Segmento de Particulares de Caja Canarias, participando en el desarrollo de productos financieros y lanzamiento de campañas, desarrollo e implantación del CRM, servicio de Banca Personal y Privada. Posteriormente asume la dirección del área de marketing. En el año 2008 es designada Subdirectora de CajaCanarias, liderando la gestión de los recursos humanos de la entidad, y asume en el año 2010 la Dirección General Adjunta de CajaCanarias. Tras el traspaso de activos y pasivos a Banca Cívica, asume la Dirección General de CajaCanarias como entidad financiera con ejercicio indirecto. Transformada la entidad financiera en fundación, ejerce como Directora General de la misma hasta el 30 de junio de 2016. Ha participado activamente en diversas comisiones del sector de Cajas de Ahorros (Comisión Ejecutiva de la ACARL, Comisión de Marketing de Euro6000, Comisión de Marketing de CECA, Comisión de Recursos Humanos de CECA, entre otras) y ha desempeñado diversos puestos en Fundaciones. Actualmente es presidenta de la Comisión de Control del Plan de pensiones de empleados de CajaCanarias, vicepresidenta de la Fundación Cristino de Vera, secretaria de la Fundación para el Desarrollo y Formación Empresarial CajaCanarias y Directora de la Fundación CajaCanarias.
Maria Teresa Bassons	Fundación Bancaria "La Caixa"	Maria Teresa Bassons nació en Cervelló en 1957. Es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde junio de 2012. Es licenciada en Farmacia por la Universidad de Barcelona (1980) y Especialista en Farmacia Hospitalaria. Ejerce su actividad profesional como titular de Oficina de Farmacia. Asimismo, ha sido vocal del Comité Ejecutivo de la Cámara de Comercio de Barcelona desde el año 2002 hasta mayo de 2019 y Presidenta de la Comisión de Empresas del sector de la salud, de la misma institución. Ha sido también Vicepresidenta del Col·legi Oficial de Farmacèutics de Barcelona (1997-2004) y Secretaria General del Consell de Col·legis de Farmacèutics de Catalunya (2004-2008). Es vocal del Consejo de Administración de Bassline, S.L. y Administradora de TERBAS XXI, S.L. y consejera de Laboratorios Ordesa desde enero de 2018, así como miembro de la Comisión científica de Oncolliga. Ha sido vocal del Consejo de Administración de Criteria CaixaHolding desde julio de 2011 hasta mayo de 2012, consejera de Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona "la Caixa" de abril de 2005 hasta junio de 2014, Patrona de la Fundación Bancaria Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona "la Caixa" desde junio de 2014 hasta junio de 2016 y miembro del Comité Consultivo de Caixa Capital Risc hasta junio de 2018. También ha sido miembro del Consejo Asesor sobre Tabaquismo del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya (1997-2006) y del Comité Asesor de Bioética de la Generalitat de Catalunya (2005-2008) y directora del Congreso-Muestra INFARMA en la Fira de Barcelona en las ediciones de 1995 y 1997, y directora de las publicaciones "Circular Farmacéutica" y "l'Informatiu del COFB" durante doce años. En el 2008 el Consejo General de Colegios de Farmacéuticos de España le otorgó la Medalla al Mérito Profesional. En junio de 2018 ha sido nombrada Académica de la Real Academia de Farmacia de Cataluña.
Alejandro García-Bragado	Fundación Bancaria "La Caixa"	Nacido en Girona en 1949, es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde enero de 2017. Licenciado en Derecho por la Universidad de Barcelona, ganó las oposiciones de Abogado del Estado en 1974, siendo destinado primero a Castellón de la Plana y después, a finales de 1975, a Barcelona. En 1984 solicita la excedencia y pasa a prestar servicios en la Bolsa de Barcelona donde desempeña el cargo de Asesor Jurídico y a partir de 1989, cuando la Bolsa se transforma en Sociedad, es nombrado Secretario del Consejo de Administración, manteniendo también actividad profesional como abogado en ejercicio. En 1994 deja la Bolsa de Barcelona concentrándose en el ejercicio de la abogacía, asesorando de forma permanente a "la Caixa", de la que es nombrado Vicesecretario del Consejo de Administración en 1995 y Secretario del Consejo de Administración en 2003, siendo nombrado en 2004 Director Adjunto y en 2005 Director Ejecutivo. Desde junio de 2014 a diciembre de 2016 fue Vicepresidente y Vicesecretario del Patronato de la Fundación Bancaria Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa". En CaixaBank, ejerció como Secretario (no miembro) del Consejo de Administración de mayo de 2009 a diciembre de 2016 y como Secretario General de julio de 2011 a mayo de 2014. Fue Secretario del Consejo de Administración, además de otras, de La Maquinista Terrestre y Marítima, SA; Intelhorce; Hilaturas Gossipyum; Abertis Infraestructuras, SA; Inmobiliaria Colonial, SA; y Sociedad General de Aguas de Barcelona, SA. Ha sido Consejero de Gas Natural SDG, SA desde septiembre de 2016 hasta mayo de 2018 y Vicepresidente Primero de CriteriaCaixa desde junio de 2014 hasta el día 6 de julio de 2020. Actualmente es consejero de Saba Infraestructuras desde junio 2018.
Ignacio Garralda	Mutua Madrileña Automovilista Sociedad De Seguros A Prima Fija	Ignacio Garralda, nacido en Madrid en 1951, es Consejero de CaixaBank desde el año 2017. Licenciado en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid. Es Notario en excedencia desde 1989. Inició su carrera profesional como Corredor Colegiado de Comercio, de 1976 a 1982, año en que pasó a Agente de Cambio y Bolsa del Ilustre Colegio de Agentes de Cambio y Bolsa de Madrid hasta 1989. Fue socio Fundador de AB Asesores Bursátiles, S.A, Sociedad en la que ocupó el cargo de Vicepresidente hasta 2001, Vicepresidente de Morgan Stanley Dean Witter, SV, S.A. de 1999 a 2001 y Presidente de Bancoval, S.A. entre 1994 y 1996. Entre 1991 y 2009 fue Consejero de la Sociedad Rectora de la Bolsa de Madrid. Actualmente es Presidente y Consejero Delegado de Mutua Madrileña Automovilista. Es miembro del Consejo de Administración desde 2002 y miembro de la Comisión Ejecutiva desde 2004, ejerciendo actualmente como su Presidente, así como de la Comisión de Inversiones. Es miembro del Consejo de Administración de Endesa S.A. ejerciendo como Presidente de su Comisión de Nombramientos y Retribuciones desde el 1 de septiembre de 2020. Además es Presidente de la Fundación Mutua Madrileña, miembro del Patronato de la Fundación Princesa de Asturias, del Museo Reina Sofía, de Pro Real Academia Española y de la Fundación de Ayuda contra la Drogadicción.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

José Serna	Fundación Bancaria "La Caixa"	José Serna nacido en Albacete en 1942, es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde julio de 2016. Licenciado en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid en 1964, inició su actividad profesional en la asesoría jurídica de Butano, S.A. (1969/70). En 1971 ingresó en el Cuerpo de Abogados del Estado, prestando sus servicios en la Abogacía del Estado de Salamanca y en los Ministerios de Educación y Ciencia y Hacienda. Posteriormente se incorporó a los servicios contenciosos del Estado en la Audiencia Territorial de Madrid (actualmente Tribunal Superior de Justicia) hasta que pasó a la situación de excedencia en 1983. De 1983 a 1987 fue Asesor Jurídico de la Bolsa de Madrid. En 1987 obtuvo plaza como Agente de Cambio y Bolsa en la Bolsa de Barcelona, siendo elegido Secretario de su Junta Sindical. Participó en la reforma bursátil de 1988 como Presidente de la Sociedad Promotora de la nueva Bolsa de Barcelona y también como vocal de la Comisión Consultiva de la recién creada Comisión Nacional del Mercado de Valores. En 1989 fue elegido Presidente de la Bolsa de Barcelona, cargo que desempeñó durante dos mandatos consecutivos hasta 1993. De 1991 a 1992 fue Presidente de la Sociedad de Bolsas de España, que agrupa a las cuatro Bolsas Españolas, y Vicepresidente del Mercado Español de Futuros Financieros radicado en Barcelona. Fue también Vicepresidente de la Fundación Barcelona Centro Financiero y de la Sociedad de Valores y Bolsa Interdealers, S.A. En 1994 se incorporó como Agente de Cambio y Bolsa al Colegio Oficial de Corredores de Comercio de Barcelona. Formó parte del Consejo de Administración de ENDESA durante los años 2000 a 2007. Fue asimismo vocal de su Comisión de Control y Auditoría, presidiéndola de 2006 a 2007. Fue también consejero de las sociedades ENDESA Diversificación y ENDESA Europa. Ha sido Notario de Barcelona de 2000 a 2013.
Número total de consejeros dominicales		**7**
% sobre el total del consejo		**50,00**

CONSEJEROS EXTERNOS INDEPENDIENTES

Nombre o denominación social del consejero	Perfil
John S. Reed	John Reed, nacido en Chicago en 1939, es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde 2011 y Consejero Coordinador desde el año 2020. Se crió en Argentina y en Brasil. Regresó a Estados Unidos para cursar sus estudios universitarios, donde en el año 1961 se licenció en Filosofía y Letras y Ciencias en el Washington and Jefferson College y el Massachusetts Institute of Technology gracias a un programa de doble titulación. Fue teniente del Cuerpo de Ingenieros del Ejército de Estados Unidos de 1962 a 1964 y posteriormente volvió a matricularse en el MIT para realizar un máster en Ciencias. John Reed trabajó 35 años en Citibank/Citicorp y Citigroup, los últimos dieciséis como Presidente. Se jubiló en abril del año 2000. De septiembre de 2003 a abril de 2005 volvió a trabajar como Presidente de la Bolsa de Nueva York y ocupó el cargo de Presidente de la Corporación del MIT entre los años 2010 y 2014. Fue nombrado Presidente del Consejo de American Cash Exchange en febrero de 2016. Es Presidente del Boston Athenaeum y fideicomisario del NBER. Es miembro de la Junta de la Academia Americana de Artes y Ciencias y de la Sociedad Filosófica Americana.
Verónica Fisas	Verónica Fisas, nacida en Barcelona en 1964, es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde febrero de 2016. Licenciada en Derecho y con un Máster en Administración de Empresas, se incorpora a temprana edad a Natura Bissé, adquiriendo un vasto conocimiento del negocio y de todos sus departamentos. Es Consejera Delegada del Consejo de Administración de Natura Bissé y Directora General del Grupo Natura Bissé desde el año 2007. Desde el año 2008 es también Patrono de la Fundación Ricardo Fisas Natura Bissé. En el año 2001, ya como CEO de la filial de Natura Bissé en Estados Unidos, lleva a cabo la expansión y consolidación del negocio, obteniendo inmejorables resultados en la distribución de producto y el posicionamiento de marca. En el año 2009 pasa a ser miembro de la Junta Directiva de Stanpa, Asociación Nacional de Perfumería y Cosmética, convirtiéndose en el 2019 en presidenta de Stanpa y, a su vez, también en presidenta de la Fundación Stanpa. Recibe el Premio a la Conciliación Empresa- Familia en la II Edición Premios Nacionales a la Mujer Directiva en 2009 y el Premio IWEC (International Women's Entrepreneurial Challenge) por su carrera profesional, en 2014. En noviembre de 2017 la Revista Emprendedores galardona a Verónica Fisas como "ejecutiva del Año".
Cristina Garmendia	Cristina Garmendia, nacida en San Sebastián en 1962. Es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde junio de 2019. Licenciada en Ciencias Biológicas en la especialidad de Genética, MBA por el IESE Business School de la Universidad de Navarra y doctora en Biología Molecular por el Centro de Biología Molecular Severo Ochoa de la Universidad Autónoma de Madrid. En la actualidad es consejera, de Compañía de Distribución Integral Logista Holdings, S.A., de Mediaset y Ysios Capital. Ha sido en el pasado Vicepresidenta Ejecutiva y Directora Financiera del Grupo Amasua, Presidenta de la Asociación de Empresas Biotecnológicas (ASEBIO) y miembro de la Junta directiva de la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE) así como también ha sido miembro de los órganos de gobierno de, entre otras sociedades, Science & Innovation Link Office, S.L., Naturgy Energy Group, S.A. (anteriormente Gas Natural, S.A.). Corporación Financiera Alba, Pelayo Mutua de Seguros, Presidenta de la empresa Hispano- Americana Satlantis Microsats y Presidenta de Genetrix S.L. Ha sido Ministra de Ciencia e Innovación del Gobierno de España durante toda la IX Legislatura desde abril 2008 a diciembre 2011. Es Presidenta de la Fundación COTEC, miembro de las Fundaciones España Constitucional, SEPI y Mujeres por África, así como miembro del Consejo Social de la Universidad de Sevilla.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

Amparo Moraleda	Amparo Moraleda nacida en Madrid en 1964, es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde el año 2014. Ingeniero Superior Industrial por ICAI y PDG por el IESE. Consejera Independiente en diversas sociedades: Solvay, S.A. (desde 2013), Airbus Group, S.E. (desde 2015) y Vodafone Group (desde 2017). Es asimismo, miembro del Consejo Rector del Consejo Superior de Investigaciones Científicas – CSIC (desde 2011), miembro del consejo asesor de SAP Ibérica (desde 2013) y del de Spencer Stuart (desde 2017). Entre 2012 y 2017 fue miembro del consejo de administración de Faurecia, S.A. y miembro del Consejo Asesor de KPMG España (desde 2012) Fue Directora de Operaciones para el área Internacional de Iberdrola con responsabilidad sobre Reino Unido y Estados Unidos, entre enero de 2009 y febrero de 2012. También dirigió Iberdrola Ingeniería y Construcción de enero de 2009 hasta enero de 2011. Fue Presidenta ejecutiva de IBM para España y Portugal entre julio de 2001 y enero de 2009, ampliando la zona bajo su responsabilidad a Grecia, Israel y Turquía de julio de 2005 a enero de 2009. Entre junio de 2000 y 2001 fue ejecutiva adjunta del Presidente de IBM Corporation. Del 1998 al 2000 fue Directora General de INSA (filial de IBM Global Services). De 1995 a 1997, Directora de RRHH para EMEA de IBM Global Services y de 1988 a 1995 desempeñó varios puestos profesionales y de dirección en IBM España. Es miembro de diversos patronatos y consejos de diferentes instituciones y organismos, entre los que se incluyen la Academia de Ciencias Sociales y del Medio Ambiente de Andalucía, Patronato del MD Anderson Cancer Center de Madrid. La Fundación Vodafone y la Fundación Airbus. En diciembre de 2015 fue nombrada académica de número de la Real Academia de Ciencias Económicas y Financieras. Ingresó en el 2005 en el Hall of Fame de la organización Women in Technology International (WITI), reconocimiento que distingue a las personalidades de la empresa y de la tecnología que más han contribuido en todo el mundo a la incorporación y aportación de la mujer al desarrollo tecnológico y ha recibido diversos premios, a saber: Premio al Liderazgo desde los Valores (Fundación FIGEVA – 2008), Premio Javier Benjumea (Asociación de Ingenieros ICAI – 2003) y el Premio Excelencia (Federación Española de Mujeres Directivas, Ejecutivas, Profesionales y Empresarias – Fedepe – 2002).
Eduardo Javier Sanchiz	Eduardo Javier Sanchiz nacido en Vitoria en 1956, es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde septiembre de 2017. Es licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Deusto, campus San Sebastián y Master en Administración de Empresas por el Instituto Empresa en Madrid. Ha sido Consejero Delegado de Almirall desde Julio del 2011 hasta el 30 de septiembre del 2017. Durante este periodo la compañía ha llevado a cabo una importante transformación estratégica con la ambición de ser una compañía global líder en tratamiento de la piel. Previamente, desde Mayo 2004 cuando se incorporó a Almirall, ocupó el cargo de Director Ejecutivo de Desarrollo Corporativo y Finanzas y "Chief Financial Officer". En ambas funciones Eduardo promovió el proceso de expansión internacional de la compañía a través de diversas operaciones de alianzas con terceras compañías así como de licencias de productos externos además de cinco adquisiciones de empresas y portafolios de productos. Coordinó también el proceso de salida a Bolsa en el 2007. Ha sido miembro del Consejo de Administración de Almirall desde Enero del 2005 y miembro de la Comisión de Dermatología desde su creación en el 2015. Antes de su llegada a Almirall trabajó durante 22 años, de los cuales 17 fuera de España, en Eli Lilly & Co empresa farmacéutica americana, en puestos de finanzas, marketing, ventas y dirección general. Tuvo la oportunidad de vivir en seis países diferentes y algunos de los puestos relevantes incluyen Director General en Bélgica, Director General en México y en su último puesto en esta compañía, Director Ejecutivo para el área de negocio que aglutina los países de centro, norte, este y sur de Europa. Ha sido miembro del Consejo de la Cámara Americana de Comercio en México y del Consejo de la Asociación de industrias farmacéuticas en diversos países en Europa y Latinoamérica. Es miembro del Comité Estratégico de Laboratorio Pierre Fabre y, desde mayo de 2019, miembro del Consejo de esta sociedad.
Koro Usarraga	Koro Usarraga nacida en San Sebastián en 1957, es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde el año 2016. Licenciada en Administración y Dirección de Empresas y Master en Dirección de Empresas por ESADE, PADE por IESE y Censor Jurado de Cuentas. Consejera Independiente de NH Hotel Group desde 2015, hasta octubre de 2017. Trabajó durante 20 años en Arthur Andersen y en 1993 es nombrada socia de la división de auditoría. En el año 2001 asume la responsabilidad de la Dirección General Corporativa de Occidental Hotels & Resorts, grupo con gran presencia internacional y especializado en el sector vacacional. Teniendo bajo su responsabilidad las áreas de finanzas, administración y control de gestión, sistemas de información y recursos humanos. Fue Directora General de Renta Corporación, grupo inmobiliario especializado en adquisición, rehabilitación y venta de inmuebles. Es consejera de Vocento, S.A. Desde el año 2005 hasta la actualidad es accionista y administradora de la sociedad 2005 KP Inversiones, S.L., dedicada a la inversión en empresas y consultoría de dirección. Asimismo es Administradora de Vehicle Testing Equipment, S.L.
Número total de consejeros independientes	**6**
% sobre el total del consejo	**42,86**

INDIQUE SI ALGÚN CONSEJERO CALIFICADO COMO INDEPENDIENTE PERCIBE DE LA SOCIEDAD, O DE SU MISMO GRUPO, CUALQUIER CANTIDAD O BENEFICIO POR UN CONCEPTO DISTINTO DE LA REMUNERACIÓN DE CONSEJERO, O MANTIENE O HA MANTENIDO, DURANTE EL ÚLTIMO EJERCICIO, UNA RELACIÓN DE NEGOCIOS CON LA SOCIEDAD O CON CUALQUIER SOCIEDAD DE SU GRUPO, YA SEA EN NOMBRE PROPIO O COMO ACCIONISTA SIGNIFICATIVO, CONSEJERO O ALTO DIRECTIVO DE UNA ENTIDAD QUE MANTENGA O HUBIERA MANTENIDO DICHA RELACIÓN.

EN SU CASO, SE INCLUIRÁ UNA DECLARACIÓN MOTIVADA DEL CONSEJO SOBRE LAS RAZONES POR LAS QUE CONSIDERA QUE DICHO CONSEJERO PUEDE DESEMPEÑAR SUS FUNCIONES EN CALIDAD DE CONSEJERO INDEPENDIENTE.

Nombre o denominación social del consejero	Descripción de la relación	Declaración motivada
Cristina Garmendia	Es miembro del Consejo Asesor de Banca Privada de CaixaBank.	Cristina Garmendia es miembro del Consejo Asesor de Banca Privada de CaixaBank. La remuneración percibida por su pertenencia al Consejo Asesor, en el ejercicio 2020, asciende a quince mil euros, no considerándose significativa.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

OTROS CONSEJEROS EXTERNOS

Nombre o denominación social del consejero	Motivos	Sociedad, directivo o accionista con el que mantiene el vínculo	Perfil
Sin datos			
Número total de consejeros independientes	**N.A.**		
% sobre el total del consejo	**N.A.**		

INDIQUE LAS VARIACIONES QUE, EN SU CASO, SE HAYAN PRODUCIDO DURANTE EL PERIODO EN LA CATEGORÍA DE CADA CONSEJERO:

Nombre o denominación social del consejero	Fecha del cambio	Categoría anterior	Categoría actual
Sin datos			

C.1.4. COMPLETE EL SIGUIENTE CUADRO CON LA INFORMACIÓN RELATIVA AL NÚMERO DE CONSEJERAS AL CIERRE DE LOS ÚLTIMOS 4 EJERCICIOS, ASÍ COMO LA CATEGORÍA DE TALES CONSEJERAS:

	Número de consejeras				% sobre el total de consejeros de cada categoría			
	Ejercicio 2020	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017	Ejercicio 2020	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017
Ejecutivas					0	0	0	0
Dominicales	2	2	2	2	28,57	25	25	28,57
Independientes	4	4	3	3	66,67	57,14	33,33	33,33
Otras Externas					0	0	0	0
Total	6	6	5	5	42,86	37,5	27,78	27,78

C.1.11. DETALLE, EN SU CASO, LOS CONSEJEROS O REPRESENTANTES DE CONSEJEROS PERSONAS JURÍDICAS DE SU SOCIEDAD, QUE SEAN MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN O REPRESENTANTES DE CONSEJEROS PERSONAS JURÍDICAS DE OTRAS ENTIDADES COTIZADAS EN MERCADOS REGULADOS DISTINTAS DE SU GRUPO, QUE HAYAN SIDO COMUNICADAS A LA SOCIEDAD:

Nombre o denominación social del consejero	Denominación social de la entidad cotizada	Cargo
Jordi Gual	Erste Group Bank, AG.	Consejero
Jordi Gual	Telefónica, S.A.	Consejero
Cristina Garmendia	Mediaset España Comunicación, S.A.	Consejero
Cristina Garmendia	Compañía de Distribución Integral Logista Holdings, S.A.	Consejero
Ignacio Garralda	Endesa, S.A.	Consejero
Amparo Moraleda	Vodafone Group PLC	Consejero
Amparo Moraleda	Solvay, S.A.	Consejero
Amparo Moraleda	Airbus Group, S.E.	Consejero
Koro Usarraga	Vocento, S.A.	Consejero

C.1.12. INDIQUE Y, EN SU CASO EXPLIQUE, SI LA SOCIEDAD HA ESTABLECIDO REGLAS SOBRE EL NÚMERO MÁXIMO DE CONSEJOS DE SOCIEDADES DE LOS QUE PUEDAN FORMAR PARTE SUS CONSEJEROS, IDENTIFICANDO, EN SU CASO, DÓNDE SE REGULA:

☒ **SI** ☐ **NO**

C.1.13. INDIQUE LOS IMPORTES DE LOS CONCEPTOS RELATIVOS A LA REMUNERACIÓN GLOBAL DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN SIGUIENTES:

Remuneración devengada en el ejercicio a favor del consejo de administración (miles de euros)	5.959
Importe de los derechos acumulados por los consejeros actuales en materia de pensiones (miles de euros)	6.121
Importe de los derechos acumulados por los consejeros antiguos en materia de pensiones (miles de euros)	

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

C.1.14. IDENTIFIQUE A LOS MIEMBROS DE LA ALTA DIRECCIÓN QUE NO SEAN A SU VEZ CONSEJEROS EJECUTIVOS, E INDIQUE LA REMUNERACIÓN TOTAL DEVENGADA A SU FAVOR DURANTE EL EJERCICIO:

Nombre o denominación social	Cargo/s
Juan Antonio Alcaraz	Director General de Negocio
Francesc Xavier Coll	Director General de Recursos Humanos y Organización
Jorge Mondéjar	Director General de Riesgos
Ignacio Badiola	Director Ejecutivo de CIB and International Banking
Luis Javier Blas	Director Ejecutivo de Medios
Matthias Bullach	Director Ejecutivo de Intervención, Control de Gestión y Capital.
María Luisa Martínez	Directora Ejecutiva de Comunicación, Relaciones Institucionales, Marca y RSC
Javier Pano	Director Ejecutivo de Finanzas
María Luisa Retamosa	Directora Ejecutiva de Auditoría Interna
Francisco Javier Valle	Director Ejecutivo de Seguros
Óscar Calderón	Secretario General y del Consejo
Número de mujeres en la alta dirección	2
Porcentaje sobre el total de miembros de la alta dirección	18,18
Remuneración total alta dirección (en miles de euros)	9.338

C.1.15. INDIQUE SI SE HA PRODUCIDO DURANTE EL EJERCICIO ALGUNA MODIFICACIÓN EN EL REGLAMENTO DEL CONSEJO:

☒ SI ☐ NO

C.1.21. EXPLIQUE SI EXISTEN REQUISITOS ESPECÍFICOS, DISTINTOS DE LOS RELATIVOS A LOS CONSEJEROS, PARA SER NOMBRADO PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN:

☐ SI ☒ NO

C.1.23. INDIQUE SI LOS ESTATUTOS O EL REGLAMENTO DEL CONSEJO ESTABLECEN UN MANDATO LIMITADO U OTROS REQUISITOS MÁS ESTRICTOS ADICIONALES A LOS PREVISTOS LEGALMENTE PARA LOS CONSEJEROS INDEPENDIENTES, DISTINTO AL ESTABLECIDO EN LA NORMATIVA:

☐ SI ☒ NO

C.1.25. INDIQUE EL NÚMERO DE REUNIONES QUE HA MANTENIDO EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DURANTE EL EJERCICIO. ASIMISMO, SEÑALE, EN SU CASO, LAS VECES QUE SE HA REUNIDO EL CONSEJO SIN LA ASISTENCIA DE SU PRESIDENTE. EN EL CÓMPUTO SE CONSIDERARÁN ASISTENCIAS LAS REPRESENTACIONES REALIZADAS CON INSTRUCCIONES ESPECÍFICAS:

Número de reuniones del consejo	16
Número de reuniones del consejo sin la asistencia del presidente	0

INDÍQUESE EL NÚMERO DE REUNIONES MANTENIDAS POR EL CONSEJERO COORDINADOR CON EL RESTO DE CONSEJEROS, SIN ASISTENCIA NI REPRESENTACIÓN DE NINGÚN CONSEJERO EJECUTIVO:

Número de reuniones	1

INDIQUE EL NÚMERO DE REUNIONES QUE HAN MANTENIDO EN EL EJERCICIO LAS DISTINTAS COMISIONES DEL CONSEJO:

Número de reuniones de comisión de auditoría y control	20
Número de reuniones de comisión de Innovación, tecnología y transformación digital	4
Número de reuniones de comisión de nombramientos	13
Número de reuniones de comisión de retribuciones	5
Número de reuniones de comisión de riesgos	14
Número de reuniones de comisión ejecutiva	20

C.1.26. INDIQUE EL NÚMERO DE REUNIONES QUE HA MANTENIDO EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DURANTE EL EJERCICIO Y LOS DATOS SOBRE ASISTENCIA DE SUS MIEMBROS:

Número de reuniones con la asistencia presencial de al menos el 80% de los consejeros	16
% de asistencia presencial sobre el total de votos durante el ejercicio	100,00
Número de reuniones con la asistencia presencial, o representaciones realizadas con instrucciones específicas, de todos los consejeros	16
% de votos emitidos con asistencia presencial y representaciones realizadas con instrucciones específicas, sobre el total de votos durante el ejercicio	100,00

C.1.27. INDIQUE SI ESTÁN PREVIAMENTE CERTIFICADAS LAS CUENTAS ANUALES INDIVIDUALES Y CONSOLIDADAS QUE SE PRESENTAN AL CONSEJO PARA SU FORMULACIÓN:

☐ SI ☒ NO

Identifique, en su caso, a la/s persona/s que ha/han certificado las cuentas anuales individuales y consolidadas de la sociedad, para su formulación por el consejo:

C.1.29. INDIQUE SI ESTÁN PREVIAMENTE CERTIFICADAS LAS CUENTAS ANUALES INDIVIDUALES Y CONSOLIDADAS QUE SE PRESENTAN AL CONSEJO PARA SU FORMULACIÓN:

☐ SI ☒ NO

Si el secretario no tiene la condición de consejero complete el siguiente cuadro:

Nombre o denominación social del secretario	Representante
Óscar Calderón	

C.1.31. INDIQUE SI DURANTE EL EJERCICIO LA SOCIEDAD HA CAMBIADO DE AUDITOR EXTERNO. EN SU CASO IDENTIFIQUE AL AUDITOR ENTRANTE Y SALIENTE:

☐ SI ☒ NO

En el caso de que hubieran existido desacuerdos con el auditor saliente, explique el contenido de los mismos:

☐ SI ☒ NO

C.1.32. INDIQUE SI LA FIRMA DE AUDITORÍA REALIZA OTROS TRABAJOS PARA LA SOCIEDAD Y/O SU GRUPO DISTINTOS DE LOS DE AUDITORÍA Y EN ESE CASO DECLARE EL IMPORTE DE LOS HONORARIOS RECIBIDOS POR DICHOS TRABAJOS Y EL PORCENTAJE QUE EL IMPORTE ANTERIOR SUPONE SOBRE LOS HONORARIOS FACTURADOS POR TRABAJOS DE AUDITORÍA A LA SOCIEDAD Y/ O SU GRUPO:

☒ SI ☐ NO

	Sociedad	Sociedades del grupo	Total
Importe de otros trabajos distintos de los de auditoría (miles de euros)	547	573	1.120
Importe trabajos distintos de los de auditoría / Importe trabajos de auditoría (en %)	24,00	23,00	24,00

C.1.33. INDIQUE SI EL INFORME DE AUDITORÍA DE LAS CUENTAS ANUALES DEL EJERCICIO ANTERIOR PRESENTA SALVEDADES. EN SU CASO, INDIQUE LAS RAZONES DADAS A LOS ACCIONISTAS EN LA JUNTA GENERAL POR EL PRESIDENTE DE LA COMISIÓN DE AUDITORÍA PARA EXPLICAR EL CONTENIDO Y ALCANCE DE DICHAS SALVEDADES:

☐ SI ☒ NO

C.1.34. INDIQUE EL NÚMERO DE EJERCICIOS QUE LA FIRMA ACTUAL DE AUDITORÍA LLEVA DE FORMA ININTERRUMPIDA REALIZANDO LA AUDITORÍA DE LAS CUENTAS ANUALES INDIVIDUALES Y/O CONSOLIDADAS DE LA SOCIEDAD. ASIMISMO, INDIQUE EL PORCENTAJE QUE REPRESENTA EL NÚMERO DE EJERCICIOS AUDITADOS POR LA ACTUAL FIRMA DE AUDITORÍA SOBRE EL NÚMERO TOTAL DE EJERCICIOS EN LOS QUE LAS CUENTAS ANUALES HAN SIDO AUDITADAS:

	Individuales	Consolidadas
Número de ejercicios ininterrumpidos	3	3
	Individuales	Consolidadas
Nº de ejercicios auditados por la firma actual de auditoría / Nº de ejercicios que la sociedad o su grupo han sido auditados (en %)	14,00	14,00

C.1.35. INDIQUE Y, EN SU CASO DETALLE, SI EXISTE UN PROCEDIMIENTO PARA QUE LOS CONSEJEROS PUEDAN CONTAR CON LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA PREPARAR LAS REUNIONES DE LOS ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN CON TIEMPO SUFICIENTE:

☒ SI ☐ NO

Existe un procedimiento para que los consejeros puedan contar con la información necesaria para preparar las reuniones de los órganos de administración con tiempo suficiente.

De conformidad con lo establecido en el artículo 22 del Reglamento del Consejo, en el desempeño de sus funciones, el consejero tiene el deber de exigir y el derecho de recabar de la Sociedad la información necesaria que le sirva para el cumplimiento de sus obligaciones. Para ello, el consejero deberá solicitar información sobre cualquier aspecto de la Sociedad y examinar sus libros, registros, documentos y demás documentación. El derecho de información se extiende a las sociedades participadas siempre que ello fuera posible.

La solicitud se dirigirá al Presidente del Consejo, si tiene carácter ejecutivo y, en su defecto al Consejero Delegado, quién la hará llegar al interlocutor apropiado y en el supuesto que a su juicio considere que se trata de información confidencial le advertirá al consejero de esta circunstancia así como de su deber de confidencialidad.

Con independencia de lo anterior, en general los documentos que deben ser aprobados por el Consejo y especialmente aquellos que por su extensión no pueden ser asimilados durante la sesión se remiten a los miembros del Consejo con antelación a las reuniones del órgano de administración.

C.1.39. IDENTIFIQUE DE FORMA INDIVIDUALIZADA, CUANDO SE REFIERA A CONSEJEROS, Y DE FORMA AGREGADA EN EL RESTO DE CASOS E INDIQUE, DE FORMA DETALLADA, LOS ACUERDOS ENTRE LA SOCIEDAD Y SUS CARGOS DE ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN O EMPLEADOS QUE DISPONGAN INDEMNIZACIONES, CLÁUSULAS DE GARANTÍA O BLINDAJE, CUANDO ÉSTOS DIMITAN O SEAN DESPEDIDOS DE FORMA IMPROCEDENTE O SI LA RELACIÓN CONTRACTUAL LLEGA A SU FIN CON MOTIVO DE UNA OFERTA PÚBLICA DE ADQUISICIÓN U OTRO TIPO DE OPERACIONES:

Numero de beneficiarios	29
Tipo de beneficiario	Descripción del acuerdo
29 Consejero Delegado y 4 miembros del Comité de Dirección, 4 Directivos // 20 mandos intermedios	Consejero Delegado: 1 anualidad de los componentes fijos de la remuneración. Miembros del Comité de Dirección: cláusula de indemnización de la mayor de las cantidades entre 1 anualidad de los componentes fijos de la remuneración o lo previsto por imperativo legal. Actualmente hay 4 miembros del comité para los que la indemnización prevista por imperativo legal aún resulta inferior a 1 anualidad. Asimismo, el Consejero Delegado y los miembros del Comité de Dirección tienen establecido una anualidad de los componentes fijos de la remuneración, pagadero en mensualidades, para remunerar el pacto de no competencia. Este pago se interrumpiría si se incumpliera dicho pacto. Directivos y mandos intermedios: 24 directivos y mandos intermedios entre 0,1 y 1,5 anualidades de los componentes fijos de la remuneración por encima de lo previsto por imperativo legal. Se incluye en el cómputo los directivos y mandos intermedios de las empresas del grupo.

Indique si, más allá de en los supuestos previstos por la normativa, estos contratos han de ser comunicados y/o aprobados por los órganos de la sociedad o de su grupo. En caso positivo, especifique los procedimientos, supuestos previstos y la naturaleza de los órganos responsables de su aprobación o de realizar la comunicación:

	Consejo de administración	Junta general
Órgano que autoriza las cláusulas	√	
	Si	No
¿Se informa a la junta general sobre las cláusulas?	√	

C.2. COMISIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

C.2.1. Detalle todas las comisiones del consejo de administración, sus miembros y la proporción de consejeros ejecutivos, dominicales, independientes y otros externos que las integran:

COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CONTROL

Nombre	Cargo	Categoría
Cristina Garmendia	Vocal	Independiente
Eduardo Javier Sanchiz	Vocal	Independiente
José Serna	Vocal	Dominical
Koro Usarraga	Presidente	Independiente

% de consejeros ejecutivos	0,00
% de consejeros dominicales	25,00
% de consejeros independientes	75,00
% de consejeros otros externos	0,00

Explique las funciones, incluyendo, en su caso, las adicionales a las previstas legalmente, que tiene atribuidas esta comisión, y describa los procedimientos y reglas de organización y funcionamiento de la misma. Para cada una de estas funciones, señale sus actuaciones más importantes durante el ejercicio y cómo ha ejercido en la práctica cada una de las funciones que tiene atribuidas, ya sea en la ley o en los estatutos o en otros acuerdos sociales.

Identifique a los consejeros miembros de la comisión de auditoría que hayan sido designados teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o en ambas e informe sobre la fecha de nombramiento del Presidente de esta comisión en el cargo.

Nombres de los consejeros con experiencia	Koro Usarraga
Fecha de nombramiento del presidente en el cargo	05/04/2019

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

COMISIÓN DE INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Nombre	Cargo	Categoría
Jordi Gual	Presidente	Dominical
Gonzalo Gortázar	Vocal	Ejecutivo
Cristina Garmendia	Vocal	Independiente
Amparo Moraleda	Vocal	Independiente

% de consejeros ejecutivos	25,00
% de consejeros dominicales	25,00
% de consejeros independientes	50,00
% de consejeros otros externos	0,00

Explique las funciones que tiene delegadas o atribuidas esta comisión distintas a las que ya hayan sido descritas en el apartado C.1.9, y describa los procedimientos y reglas de organización y funcionamiento de la misma. Para cada una de estas funciones, señale sus actuaciones más importantes durante el ejercicio y cómo ha ejercido en la práctica cada una de las funciones que tiene atribuidas, ya sea en la ley, en los estatutos sociales o en otros acuerdos societarios.

COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS

Nombre	Cargo	Categoría
John S. Reed	Presidente	Independiente
Maria Teresa Bassons	Vocal	Dominical
Eduardo Javier Sanchiz	Vocal	Independiente

% de consejeros ejecutivos	0,00
% de consejeros dominicales	33,33
% de consejeros independientes	66,67
% de consejeros otros externos	0,00

Explique las funciones, incluyendo, en su caso, las adicionales a las previstas legalmente, que tiene atribuidas esta comisión, y describa los procedimientos y reglas de organización y funcionamiento de la misma. Para cada una de estas funciones, señale sus actuaciones más importantes durante el ejercicio y cómo ha ejercido en la práctica cada una de las funciones que tiene atribuidas, ya sea en la ley o en los estatutos o en otros acuerdos sociales.

COMISIÓN DE RETRIBUCIONES

Nombre	Cargo	Categoría
Alejandro García-Bragado	Vocal	Dominical
Cristina Garmendia	Vocal	Independiente
Amparo Moraleda	Presidente	Independiente

% de consejeros ejecutivos	0,00
% de consejeros dominicales	33,33
% de consejeros independientes	66,67
% de consejeros otros externos	0,00

Explique las funciones, incluyendo, en su caso, las adicionales a las previstas legalmente, que tiene atribuidas esta comisión, y describa los procedimientos y reglas de organización y funcionamiento de la misma. Para cada una de estas funciones, señale sus actuaciones más importantes durante el ejercicio y cómo ha ejercido en la práctica cada una de las funciones que tiene atribuidas, ya sea en la ley o en los estatutos o en otros acuerdos sociales.

COMISIÓN DE RIESGOS

Nombre	Cargo	Categoría
Tomás Muniesa	Vocal	Dominical
Fundación Cajacanarias	Vocal	Dominical
Verónica Fisas	Vocal	Independiente
Eduardo Javier Sanchiz	Presidente	Independiente
Koro Usarraga	Vocal	Independiente

% de consejeros ejecutivos	0,00
% de consejeros dominicales	40,00
% de consejeros independientes	60,00
% de consejeros otros externos	0,00

Explique las funciones que tiene delegadas o atribuidas esta comisión distintas a las que ya hayan sido descritas en el apartado C.1.9, y describa los procedimientos y reglas de organización y funcionamiento de la misma. Para cada una de estas funciones, señale sus actuaciones más importantes durante el ejercicio y cómo ha ejercido en la práctica cada una de las funciones que tiene atribuidas, ya sea en la ley, en los estatutos sociales o en otros acuerdos societarios.

COMISIÓN EJECUTIVA

Nombre	Cargo	Categoría
Jordi Gual	Presidente	Dominical
Tomás Muniesa	Vocal	Dominical
Gonzalo Gortázar	Vocal	Ejecutivo
Verónica Fisas	Vocal	Independiente
Amparo Moraleda	Vocal	Independiente
Koro Usarraga	Vocal	Independiente

% de consejeros ejecutivos	16,67
% de consejeros dominicales	33,33
% de consejeros independientes	50,00
% de consejeros otros externos	0,00

Explique las funciones que tiene delegadas o atribuidas esta comisión distintas a las que ya hayan sido descritas en el apartado C.1.9, y describa los procedimientos y reglas de organización y funcionamiento de la misma. Para cada una de estas funciones, señale sus actuaciones más importantes durante el ejercicio y cómo ha ejercido en la práctica cada una de las funciones que tiene atribuidas, ya sea en la ley, en los estatutos sociales o en otros acuerdos societarios.

C.2.2. COMPLETE EL SIGUIENTE CUADRO CON LA INFORMACIÓN RELATIVA AL NÚMERO DE CONSEJERAS QUE INTEGRAN LAS COMISIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN AL CIERRE DE LOS ÚLTIMOS CUATRO EJERCICIOS:

	Número de consejeras							
	Ejercicio 2020		Ejercicio 2019		Ejercicio 2018		Ejercicio 2017	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Comisión de auditoría y control	2	50,00	1	33,33	1	25,00	1	33,33
Comisión de innovación, tecnología y transformación digital	2	50,00	2	40,00	0	0,00	0	0,00
Comisión de nombramientos	1	33,33	1	33,33	1	33,33	2	66,67
Comisión de retribuciones	2	66,67	2	66,67	1	33,33	2	66,67
Comisión de riesgos	3	60,00	2	66,67	2	40,00	1	25,00
Comisión ejecutiva	3	50,00	2	33,33	2	25,00	2	25,00

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

>> D. OPERACIONES VINCULADAS Y OPERACIONES INTRAGRUPO

D.2. DETALLE AQUELLAS OPERACIONES SIGNIFICATIVAS POR SU CUANTÍA O RELEVANTES POR SU MATERIA REALIZADAS ENTRE LA SOCIEDAD O ENTIDADES DE SU GRUPO, Y LOS ACCIONISTAS SIGNIFICATIVOS DE LA SOCIEDAD:

Nombre o denominación social del accionista significativo	Nombre o denominación social de la sociedad o entidad de su grupo	Naturaleza de la relación	Tipo de la operación	Importe (miles de euros)
CRITERIACAIXA, S.A.U.	CAIXABANK, S.A.	Societaria	Dividendos y otros beneficios distribuidos	167.477

D.3. DETALLE LAS OPERACIONES SIGNIFICATIVAS POR SU CUANTÍA O RELEVANTES POR SU MATERIA REALIZADAS ENTRE LA SOCIEDAD O ENTIDADES DE SU GRUPO, Y LOS ADMINISTRADORES O DIRECTIVOS DE LA SOCIEDAD:

Nombre o denominación social de los administradores o directivos	Nombre o denominación social de la sociedad o entidad de su grupo	Vínculo	Naturaleza de la operación	Importe (miles de euros)
Sin datos				N.A.

D.4. INFORME DE LAS OPERACIONES SIGNIFICATIVAS REALIZADAS POR LA SOCIEDAD CON OTRAS ENTIDADES PERTENECIENTES AL MISMO GRUPO, SIEMPRE Y CUANDO NO SE ELIMINEN EN EL PROCESO DE ELABORACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS Y NO FORMEN PARTE DEL TRÁFICO HABITUAL DE LA SOCIEDAD EN CUANTO A SU OBJETO Y CONDICIONES.

EN TODO CASO, SE INFORMARÁ DE CUALQUIER OPERACIÓN INTRAGRUPO REALIZADA CON ENTIDADES ESTABLECIDAS EN PAÍSES O TERRITORIOS QUE TENGAN LA CONSIDERACIÓN DE PARAÍSO FISCAL:

Denominación social de la entidad de su grupo	Breve descripción de la operación	Importe (miles de euros)
Sin datos		N.A.

D.5. DETALLE LAS OPERACIONES SIGNIFICATIVAS REALIZADAS ENTRE LA SOCIEDAD O ENTIDADES DE SU GRUPO Y OTRAS PARTES VINCULADAS, QUE NO HAYAN SIDO INFORMADAS EN LOS EPÍGRAFES ANTERIORES.

Denominación social de la parte vinculada	Breve descripción de la operación	Importe (miles de euros)
Sin datos		N.A.

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

>> G. GRADO DE SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES DE GOBIERNO CORPORATIVO

Indique el grado de seguimiento de la sociedad respecto de las recomendaciones del Código de buen gobierno de las sociedades cotizadas.

En el caso de que alguna recomendación no se siga o se siga parcialmente, se deberá incluir una explicación detallada de sus motivos de manera que los accionistas, los inversores y el mercado en general, cuenten con información suficiente para valorar el proceder de la sociedad. No serán aceptables explicaciones de carácter general.

1. Que los estatutos de las sociedades cotizadas no limiten el número máximo de votos que pueda emitir un mismo accionista, ni contengan otras restricciones que dificulten la toma de control de la sociedad mediante la adquisición de sus acciones en el mercado.

Cumple [X] Explique [ ]

2. Que, cuando la sociedad cotizada esté controlada, en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio, por otra entidad, cotizada o no, y tenga, directamente o a través de sus filiales, relaciones de negocio con dicha entidad o alguna de sus filiales (distintas de las de la sociedad cotizada) o desarrolle actividades relacionadas con las de cualquiera de ellas informe públicamente con precisión acerca de:

   a. Las respectivas áreas de actividad y eventuales relaciones de negocio entre, por un lado, la sociedad cotizada o sus filiales y, por otro, la sociedad matriz o sus filiales.

   b. Los mecanismos previstos para resolver los eventuales conflictos de intereses que puedan presentarse.

Cumple [ ] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [X]

[CaixaBank es la única sociedad cotizada del Grupo.]

3. Que durante la celebración de la junta general ordinaria, como complemento de la difusión por escrito del informe anual de gobierno corporativo, el presidente del consejo de administración informe verbalmente a los accionistas, con suficiente detalle, de los aspectos más relevantes del gobierno corporativo de la sociedad y, en particular:

   a. De los cambios acaecidos desde la anterior junta general ordinaria.

   b. De los motivos concretos por los que la compañía no sigue alguna de las recomendaciones del Código de Gobierno Corporativo y, si existieran, de las reglas alternativas que aplique en esa materia.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

4. Que la sociedad defina y promueva una política relativa a la comunicación y contactos con accionistas e inversores institucionales en el marco de su implicación en la sociedad, así como con los asesores de voto que sea plenamente respetuosa con las normas contra el abuso de mercado y dé un trato semejante a los accionistas que se encuentren en la misma posición. Y que la sociedad haga pública dicha política a través de su página web, incluyendo información relativa a la forma en que la misma se ha puesto en práctica e identificando a los interlocutores o responsables de llevarla a cabo.

   Y que, sin perjuicio de las obligaciones legales de difusión de información privilegiada y otro tipo de información regulada, la sociedad cuente también con una política general relativa a la comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa a través de los canales que considere adecuados (medios de comunicación, redes sociales u otras vías) que contribuya a maximizar la difusión y la calidad de la información a disposición del mercado, de los inversores y demás grupos de interés.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

5. Que el consejo de administración no eleve a la junta general una propuesta de delegación de facultades, para emitir acciones o valores convertibles con exclusión del derecho de suscripción preferente, por un importe superior al 20% del capital en el momento de la delegación.

   Y que cuando el consejo de administración apruebe cualquier emisión de acciones o de valores convertibles con exclusión del derecho de suscripción preferente, la sociedad publique inmediatamente en su página web los informes sobre dicha exclusión a los que hace referencia la legislación mercantil.

Cumple ☐ Cumple parcialmente ☒ Explique ☐

El Consejo de Administración, en su reunión de fecha 10 de marzo de 2016, acordó proponer a la Junta General de Accionistas de 28 de abril la aprobación de un acuerdo de delegación de facultades a favor del Consejo de Administración para emitir obligaciones, bonos, participaciones preferentes y cualesquiera otros valores de renta fija o instrumentos de naturaleza análoga convertibles en acciones de CaixaBank o que den derecho, directa o indirectamente, a la suscripción o adquisición de acciones de la sociedad, incluyendo warrants. La propuesta de delegación incluía expresamente la facultad de excluir el derecho de suscripción preferente de los accionistas. Esta propuesta fue aprobada por la Junta General de Accionistas celebrada el 28 de abril de 2016.
Los aumentos de capital que el Consejo de Administración pueda aprobar al amparo de esta autorización para atender la conversión de valores en cuya emisión se haya excluido el derecho de suscripción preferente, no quedan sujetos a la limitación máxima del 20% del capital social que la Junta General de Accionistas de 22 de mayo de 2020 acordó con carácter general para los aumentos de capital que el Consejo de Administración pueda aprobar (siendo de aplicación la limitación legal del 50% del capital en el momento de la aprobación).
La Directiva 2013/36/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a la supervisión prudencial de las entidades de crédito y las empresas de inversión, el Reglamento UE 575/2013 sobre requisitos prudenciales de las entidades de crédito y servicios de inversión y la Ley 11/2015, de 18 de junio, de recuperación y resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión, prevén la necesidad de que las entidades de crédito se doten, en ciertas proporciones, de diferentes instrumentos en la composición de su capital regulatorio para que puedan considerarse adecuadamente capitalizadas. Así, se contemplan distintas categorías de capital que deberán cubrirse con instrumentos específicos. A pesar de la adecuada situación de capital de la sociedad, se consideró necesario adoptar un acuerdo que permita emitir instrumentos que podrán ser eventualmente convertibles en el caso de darse determinados supuestos. En la medida en que la emisión de dichos instrumentos comporta la necesidad de disponer de un capital autorizado que, ya en el momento de su emisión, cubra una eventual convertibilidad y con la finalidad de dotar a la compañía de mayor flexibilidad, se consideró conveniente que los aumentos de capital social que el Consejo apruebe realizar al amparo del acuerdo de delegación objeto del informe para atender la conversión de valores en cuya emisión se haya excluido el derecho de suscripción preferente, no quedan sujetos a la limitación máxima del 20% del capital social, quedando únicamente sujetos al límite del 50%.

6. Que las sociedades cotizadas que elaboren los informes que se citan a continuación, ya sea de forma preceptiva o voluntaria, los publiquen en su página web con antelación suficiente a la celebración de la junta general ordinaria, aunque su difusión no sea obligatoria:

   a. Informe sobre la independencia del auditor.

   b. Informes de funcionamiento de las comisiones de auditoría y de nombramientos y retribuciones.

   c. Informe de la comisión de auditoría sobre operaciones vinculadas.

Cumple ☒ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐

7. Que la sociedad transmita en directo, a través de su página web, la celebración de las juntas generales de accionistas.

   Y que la sociedad cuente con mecanismos que permitan la delegación y el ejercicio del voto por medios telemáticos e incluso, tratándose de sociedades de elevada capitalización y en la medida en que resulte proporcionado, la asistencia y participación activa en la Junta General.

Cumple ☒ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐

8. Que la comisión de auditoría vele por que las cuentas anuales que el consejo de administración presente a la junta general de accionistas se elaboren de conformidad con la normativa contable. Y que en aquellos supuestos en que el auditor de cuentas haya incluido en su informe de auditoría alguna salvedad, el presidente de la comisión de auditoría explique con claridad en la junta general el parecer de la comisión de auditoría sobre su contenido y alcance, poniéndose a disposición de los accionistas en el momento de la publicación de la convocatoria de la junta, junto con el resto de propuestas e informes del consejo, un resumen de dicho parecer.

Cumple ☒ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐

9. Que la sociedad haga públicos en su página web, de manera permanente, los requisitos y procedimientos que aceptará para acreditar la titularidad de acciones, el derecho de asistencia a la junta general de accionistas y el ejercicio o delegación del derecho de voto.

   Y que tales requisitos y procedimientos favorezcan la asistencia y el ejercicio de sus derechos a los accionistas y se apliquen de forma no discriminatoria.

Cumple ☒ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐

10. Que cuando algún accionista legitimado haya ejercitado, con anterioridad a la celebración de la junta general de accionistas, el derecho a completar el orden del día o a presentar nuevas propuestas de acuerdo, la sociedad:

    a. Difunda de inmediato tales puntos complementarios y nuevas propuestas de acuerdo.

    b. Haga público el modelo de tarjeta de asistencia o formulario de delegación de voto o voto a distancia con las modificaciones precisas para que puedan vo-

tarse los nuevos puntos del orden del día y propuestas alternativas de acuerdo en los mismos términos que los propuestos por el consejo de administración.

c. Someta todos esos puntos o propuestas alternativas a votación y les aplique las mismas reglas de voto que a las formuladas por el consejo de administración, incluidas, en particular, las presunciones o deducciones sobre el sentido del voto.

d. Con posterioridad a la junta general de accionistas, comunique el desglose del voto sobre tales puntos complementarios o propuestas alternativas.

Cumple ☐ Cumple parcialmente ☒ Explique ☐ No aplicable ☐

En relación con el apartado c), el Consejo está conforme en que existan presunciones diferentes sobre el sentido del voto para las propuestas de acuerdo formuladas por accionistas respecto de las formuladas por el Consejo (tal y como está establecido en el Reglamento de la Junta General de Accionistas de la Sociedad) optando por la presunción de voto a favor de los acuerdos propuestos por el Consejo de Administración (porque los accionistas que se ausenten antes de la votación han tenido la oportunidad de dejar constancia de su ausencia para que no se compute su voto y también de votar anticipadamente en otro sentido a través de los mecanismos establecidos al efecto) y por la presunción de voto en contra de los acuerdos propuestos por accionistas (por cuanto existe la probabilidad de que las nuevas propuestas versen sobre acuerdos que sean contradictorios con las propuestas presentadas por el Consejo de Administración y no se puede atribuir al mismo accionista sentidos opuestos para sus votos y, adicionalmente, los accionistas que se hubieran ausentado no han tenido la oportunidad de valorar y votar anticipadamente la propuesta).
Esta práctica aunque no recoja el tenor de parte de la Recomendación 10, sí alcanza de mejor forma el objetivo final del Principio 7 del Código de Buen Gobierno que hace referencia expresa a los Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE, que señalan que los procedimientos empleados en las Juntas de accionistas deberán garantizar la transparencia del recuento y registro adecuado de los votos, sobretodo en situaciones de lucha de voto, de nuevos puntos del orden del día y propuestas alternativas de acuerdos, porque es una medida de transparencia y garantía de coherencia en el ejercicio del derecho de voto.

11. Que, en el caso de que la sociedad tenga previsto pagar primas de asistencia a la junta general de accionistas, establezca, con anterioridad, una política general sobre tales primas y que dicha política sea estable.

Cumple ☒ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐ No aplicable ☐

12. Que el consejo de administración desempeñe sus funciones con unidad de propósito e independencia de criterio, dispense el mismo trato a todos los accionistas que se hallen en la misma posición y se guíe por el interés social, entendido como la consecución de un negocio rentable y sostenible a largo plazo, que promueva su continuidad y la maximización del valor económico de la empresa.

Y que en la búsqueda del interés social, además del respeto de las leyes y reglamentos y de un comportamiento basado en la buena fe, la ética y el respeto a los usos y a las buenas prácticas comúnmente aceptadas, procure conciliar el propio interés social con, según corresponda, los legítimos intereses de sus empleados, sus proveedores, sus clientes y los de los restantes grupos de interés que puedan verse afectados, así como el impacto de las actividades de la compañía en la comunidad en su conjunto y en el medio ambiente.

Cumple ☒ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐ No aplicable ☐

13. Que el consejo de administración posea la dimensión precisa para lograr un funcionamiento eficaz y participativo, lo que hace aconsejable que tenga entre cinco y quince miembros.

Cumple ☒ Explique ☐

14. Que el consejo de administración apruebe una política dirigida a favorecer una composición apropiada del consejo de administración y que:

a. Sea concreta y verificable.

b. asegure que las propuestas de nombramiento o reelección se fundamenten en un análisis previo de las competencias requeridas por el consejo de administración; y

c. favorezca la diversidad de conocimientos, experiencias, edad y género. A estos efectos, se considera que favorecen la diversidad de género las medidas que fomenten que la compañía cuente con un número significativo de altas directivas.

Que el resultado del análisis previo de las competencias requeridas por el consejo de administración se recoja en el informe justificativo de la comisión de nombramientos que se publique al convocar la junta general de accionistas a la que se someta la ratificación, el nombramiento o la reelección de cada consejero.

La comisión de nombramientos verificará anualmente el cumplimiento de esta política y se informará de ello en el informe anual de gobierno corporativo.

Cumple ☒ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

15. Que los consejeros dominicales e independientes constituyan una amplia mayoría del consejo de administración y que el número de consejeros ejecutivos sea el mínimo necesario, teniendo en cuenta la complejidad del grupo societario y el porcentaje de participación de los consejeros ejecutivos en el capital de la sociedad.

    Y que el número de consejeras suponga, al menos, el 40% de los miembros del consejo de administración antes de que finalice 2022 y en adelante, no siendo con anterioridad inferior al 30%.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

16. Que el porcentaje de consejeros dominicales sobre el total de consejeros no ejecutivos no sea mayor que la proporción existente entre el capital de la sociedad representado por dichos consejeros y el resto del capital.

    Este criterio podrá atenuarse:

    a. En sociedades de elevada capitalización en las que sean escasas las participaciones accionariales que tengan legalmente la consideración de significativas.

    b. Cuando se trate de sociedades en las que exista una pluralidad de accionistas representados en el consejo de administración y no tengan vínculos entre sí.

Cumple [X] Explique [ ]

17. Que el número de consejeros independientes represente, al menos, la mitad del total de consejeros.

    Que, sin embargo, cuando la sociedad no sea de elevada capitalización o cuando, aun siéndolo, cuente con un accionista o varios actuando concertadamente, que controlen más del 30% del capital social, el número de consejeros independientes represente, al menos, un tercio del total de consejeros.

Cumple [X] Explique [ ]

18. Que las sociedades hagan pública a través de su página web, y mantengan actualizada, la siguiente información sobre sus consejeros:

    a. Perfil profesional y biográfico.

    b. Otros consejos de administración a los que pertenezcan, se trate o no de sociedades cotizadas, así como sobre las demás actividades retribuidas que realice cualquiera que sea su naturaleza.

    c. Indicación de la categoría de consejero a la que pertenezcan, señalándose, en el caso de consejeros dominicales, el accionista al que representen o con quien tengan vínculos.

    d. Fecha de su primer nombramiento como consejero en la sociedad, así como de las posteriores reelecciones.

    e. Acciones de la compañía, y opciones sobre ellas, de las que sean titulares.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

19. Que en el informe anual de gobierno corporativo, previa verificación por la comisión de nombramientos, se expliquen las razones por las cuales se hayan nombrado consejeros dominicales a instancia de accionistas cuya participación accionarial sea inferior al 3% del capital; y se expongan las razones por las que no se hubieran atendido, en su caso, peticiones formales de presencia en el consejo procedentes de accionistas cuya participación accionarial sea igual o superior a la de otros a cuya instancia se hubieran designado consejeros dominicales.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

20. Que los consejeros dominicales presenten su dimisión cuando el accionista a quien representen transmita íntegramente su participación accionarial. Y que también lo hagan, en el número que corresponda, cuando dicho accionista rebaje su participación accionarial hasta un nivel que exija la reducción del número de sus consejeros dominicales.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

21. Que el consejo de administración no proponga la separación de ningún consejero independiente antes del cumplimiento del período estatutario para el que hubiera sido nombrado, salvo cuando concurra justa causa, apreciada por el consejo de administración previo informe de la comisión de nombramientos. En particular, se entenderá que existe justa causa cuando el consejero pase a ocupar nuevos cargos o contraiga nuevas obligaciones que le impidan dedicar el tiempo necesario al desempeño de las funciones propias del cargo de consejero, incumpla los deberes inherentes a su cargo o incurra en algunas de las circunstancias que le hagan perder su condición de independiente, de acuerdo con lo establecido en la legislación aplicable.

    También podrá proponerse la separación de consejeros independientes como consecuencia de ofertas públicas de adquisición, fusiones u otras operaciones corporativas similares que supongan un cambio en la estructura de capital de la sociedad, cuando tales cambios en la estructura del consejo de administración vengan propiciados por el criterio de proporcionalidad señalado en la recomendación 16.

    Cumple [X] Explique [ ]

22. Que las sociedades establezcan reglas que obliguen a los consejeros a informar y, en su caso, a dimitir cuando se den situaciones que les afecten, relacionadas o no con su actuación en la propia sociedad, que puedan perjudicar al crédito y reputación de esta y, en particular, que les obliguen a informar al consejo de administración de cualquier causa penal en la que aparezcan como investigados, así como de sus vicisitudes procesales.

    Y que, habiendo sido informado o habiendo conocido el consejo de otro modo alguna de las situaciones mencionadas en el párrafo anterior, examine el caso tan pronto como sea posible y, atendiendo a las circunstancias concretas, decida, previo informe de la comisión de nombramientos y retribuciones, si debe o no adoptar alguna medida, como la apertura de una investigación interna, solicitar la dimisión del consejero o proponer su cese. Y que se informe al respecto en el informe anual de gobierno corporativo, salvo que concurran circunstancias especiales que lo justifiquen, de lo que deberá dejarse constancia en acta. Ello sin perjuicio de la información que la sociedad deba difundir, de resultar procedente, en el momento de la adopción de las medidas correspondientes.

    Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

23. Que todos los consejeros expresen claramente su oposición cuando consideren que alguna propuesta de decisión sometida al consejo de administración puede ser contraria al interés social. Y que otro tanto hagan, de forma especial, los independientes y demás consejeros a quienes no afecte el potencial conflicto de intereses, cuando se trate de decisiones que puedan perjudicar a los accionistas no representados en el consejo de administración.

    Y que cuando el consejo de administración adopte decisiones significativas o reiteradas sobre las que el consejero hubiera formulado serias reservas, este saque las conclusiones que procedan y, si optara por dimitir, explique las razones en la carta a que se refiere la recomendación siguiente.

    Esta recomendación alcanza también al secretario del consejo de administración, aunque no tenga la condición de consejero.

    Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

24. Que cuando, ya sea por dimisión o por acuerdo de la junta general, un consejero cese en su cargo antes del término de su mandato, explique de manera suficiente las razones de su dimisión o, en el caso de consejeros no ejecutivos, su parecer sobre los motivos del cese por la junta, en una carta que remitirá a todos los miembros del consejo de administración.

    Y que, sin perjuicio de que se dé cuenta de todo ello en el informe anual de gobierno corporativo, en la medida en que sea relevante para los inversores, la sociedad publique a la mayor brevedad posible el cese incluyendo referencia suficiente a los motivos o circunstancias aportados por el consejero.

    Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

25. Que la comisión de nombramientos se asegure de que los consejeros no ejecutivos tienen suficiente disponibilidad de tiempo para el correcto desarrollo de sus funciones.

    Y que el reglamento del consejo establezca el número máximo de consejos de sociedades de los que pueden formar parte sus consejeros.

    Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

26. Que el consejo de administración se reúna con la frecuencia precisa para desempeñar con eficacia sus funciones y, al menos, ocho veces al año, siguiendo el programa de fechas y asuntos que establezca al inicio del ejercicio, pudiendo cada consejero individualmente proponer otros puntos del orden del día inicialmente no previstos.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

27. Que las inasistencias de los consejeros se reduzcan a los casos indispensables y se cuantifiquen en el informe anual de gobierno corporativo. Y que, cuando deban producirse, se otorgue representación con instrucciones.

Cumple [ ] Cumple parcialmente [X] Explique [ ]

En el caso de ausencias inevitables, la legislación con el objetivo de evitar que se modifique de facto el equilibrio del consejo de administración, permite que se puede delegar en otro consejero (los no ejecutivos solo en otros no ejecutivos) – es lo que establece el Principio 14 del Código de Buen Gobierno y así también contemplan los Estatutos Sociales (en su artículo 37) así como el Reglamento del Consejo (en su artículo 17) que determinan que los Consejeros deberán asistir personalmente a las sesiones del Consejo. No obstante, cuando no puedan hacerlo personalmente, procurarán otorgar su representación por escrito y con carácter especial para cada sesión a otro miembro del Consejo incluyendo las oportunas instrucciones. Los consejeros no ejecutivos solo podrán hacerlo en otro consejero no ejecutivo, si bien los consejeros independientes únicamente podrán otorgar su representación a favor de otro consejero independiente.
Es importante mencionar que la Política de Gobierno Corporativo de CaixaBank establece en relación con el deber de asistencia a las reuniones del Consejo de Administración que, en caso de ausencia imprescindible, los consejeros procurarán otorgar su representación por escrito y con carácter especial para cada sesión a otro miembro del Consejo de Administración, y que, en cualquier caso, se procurará que la asistencia de cada consejero a las reuniones del Consejo no sea inferior al 80%. Por lo tanto, las delegaciones son una práctica residual en CaixaBank.
El Consejo de Administración valora como buena práctica de Gobierno corporativo que en los casos de imposibilidad de asistir, las representaciones cuando se den, en general no se produzcan, con instrucciones específicas. Ello no modifica de facto el equilibrio del Consejo dado que las delegaciones de los consejeros no ejecutivos solo pueden realizarse en no ejecutivos y en el caso de los independientes únicamente a favor de otro independiente, y hay que recordar que al margen de cualquiera que sea su tipología el consejero debe siempre defender el interés social.
Por otro lado, como ejercicio de libertad de cada consejero, que también puede delegar con las oportunas instrucciones tal y como sugiere el Reglamento del Consejo, la decisión de delegar sin instrucciones representa el ejercicio de autonomía de cada consejero de sopesar aquello que da más valor a su representación y finalmente decidirse por el hecho de que su representante se atenga al resultado del debate en sede del Consejo. Ello además está en línea con lo establecido en la Ley sobre las facultades del Presidente del Consejo, al que se atribuye entre otras la de estimular el debate y la participación activa de los consejeros durante las sesiones, salvaguardando su libre toma de posición.
Por lo tanto, la libertad de realizar delegaciones con o sin instrucciones específicas a la elección de cada consejero se considera una buena práctica y en concreto la ausencia de las mismas por facilitar la posición del mandatario para atenerse al tenor del debate.

28. Que cuando los consejeros o el secretario manifiesten preocupación sobre alguna propuesta o, en el caso de los consejeros, sobre la marcha de la sociedad y tales preocupaciones no queden resueltas en el consejo de administración, a petición de quien las hubiera manifestado, se deje constancia de ellas en el acta.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

29. Que la sociedad establezca los cauces adecuados para que los consejeros puedan obtener el asesoramiento preciso para el cumplimiento de sus funciones incluyendo, si así lo exigieran las circunstancias, asesoramiento externo con cargo a la empresa.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

30. Que, con independencia de los conocimientos que se exijan a los consejeros para el ejercicio de sus funciones, las sociedades ofrezcan también a los consejeros programas de actualización de conocimientos cuando las circunstancias lo aconsejen.

Cumple [X] Explique [ ] No aplicable [ ]

31. Que el orden del día de las sesiones indique con claridad aquellos puntos sobre los que el consejo de administración deberá adoptar una decisión o acuerdo para que los consejeros puedan estudiar o recabar, con carácter previo, la información precisa para su adopción.

Cuando, excepcionalmente, por razones de urgencia, el presidente quiera someter a la aprobación del consejo de administración decisiones o acuerdos que no figuraran en el orden del día, será preciso el consentimiento previo y expreso de la mayoría de los consejeros presentes, del que se dejará debida constancia en el acta.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

32. Que los consejeros sean periódicamente informados de los movimientos en el accionariado y de la opinión que los accionistas significativos, los inversores y las agencias de calificación tengan sobre la sociedad y su grupo.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

33. Que el presidente, como responsable del eficaz funcionamiento del consejo de administración, además de ejercer las funciones que tiene legal y estatutariamente atribuidas, prepare y someta al consejo de administración un programa de fechas y asuntos a tratar; organice y coordine la evaluación periódica del consejo, así como, en su caso, la del primer ejecutivo de la sociedad; sea responsable de la dirección del consejo y de la efectividad de su funcionamiento; se asegure de que se dedica suficiente tiempo de discusión a las cuestiones estratégicas, y acuerde y revise los programas de actualización de conocimientos para cada consejero, cuando las circunstancias lo aconsejen.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

34. Que cuando exista un consejero coordinador, los estatutos o el reglamento del consejo de administración, además de las facultades que le corresponden legalmente, le atribuya las siguientes: presidir el consejo de administración en ausencia del presidente y de los vicepresidentes, en caso de existir; hacerse eco de las preocupaciones de los consejeros no ejecutivos; mantener contactos con inversores y accionistas para conocer sus puntos de vista a efectos de formarse una opinión sobre sus preocupaciones, en particular, en relación con el gobierno corporativo de la sociedad; y coordinar el plan de sucesión del presidente.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

35. Que el secretario del consejo de administración vele de forma especial para que en sus actuaciones y decisiones el consejo de administración tenga presentes las recomendaciones sobre buen gobierno contenidas en este Código de buen gobierno que fueran aplicables a la sociedad.

Cumple [X] Explique [ ]

36. Que el consejo de administración en pleno evalúe una vez al año y adopte, en su caso, un plan de acción que corrija las deficiencias detectadas respecto de:

a. La calidad y eficiencia del funcionamiento del consejo de administración.

b. El funcionamiento y la composición de sus comisiones.

c. La diversidad en la composición y competencias del consejo de administración.

d. El desempeño del presidente del consejo de administración y del primer ejecutivo de la sociedad.

e. El desempeño y la aportación de cada consejero, prestando especial atención a los responsables de las distintas comisiones del consejo.

Para la realización de la evaluación de las distintas comisiones se partirá del informe que estas eleven al consejo de administración, y para la de este último, del que le eleve la comisión de nombramientos.

Cada tres años, el consejo de administración será auxiliado para la realización de la evaluación por un consultor externo, cuya independencia será verificada por la comisión de nombramientos.

Las relaciones de negocio que el consultor o cualquier sociedad de su grupo mantengan con la sociedad o cualquier sociedad de su grupo deberán ser desglosadas en el informe anual de gobierno corporativo.

El proceso y las áreas evaluadas serán objeto de descripción en el informe anual de gobierno corporativo.

Cumple [ ] Cumple parcialmente [X] Explique [ ]

Respecto al ejercicio 2020, el Consejo de Administración ha realizado la autoevaluación de su funcionamiento de manera interna tras descartar la conveniencia de contar con la asistencia de un asesor externo al considerar que dado el proceso de renovación parcial del Consejo una vez se haga efectiva la fusión de CaixaBank con Bankia, resultaba más aconsejable y razonable posponer la colaboración externa al próximo ejercicio de autoevaluación.
Consiguientemente, el ejercicio de autoevaluación ha seguido el mismo procedimiento que el año anterior contando con la asistencia de Secretaría General y del Consejo para su desarrollo.

37. Que cuando exista una comisión ejecutiva en ella haya presencia de al menos dos consejeros no ejecutivos, siendo al menos uno de ellos independiente; y que su secretario sea el del consejo de administración.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

38. Que el consejo de administración tenga siempre conocimiento de los asuntos tratados y de las decisiones adoptadas por la comisión ejecutiva y que todos los miembros del consejo de administración reciban copia de las actas de las sesiones de la comisión ejecutiva.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

39. Que los miembros de la comisión de auditoría en su conjunto, y de forma especial su presidente, se designen teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría y gestión de riesgos, tanto financieros como no financieros.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

40. Que bajo la supervisión de la comisión de auditoría, se disponga de una unidad que asuma la función de auditoría interna que vele por el buen funcionamiento de los sistemas de información y control interno y que funcionalmente dependa del presidente no ejecutivo del consejo o del de la comisión de auditoría.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

41. Que el responsable de la unidad que asuma la función de auditoría interna presente a la comisión de auditoría, para su aprobación por esta o por el consejo, su plan anual de trabajo, le informe directamente de su ejecución, incluidas las posibles incidencias y limitaciones al alcance que se presenten en su desarrollo, los resultados y el seguimiento de sus recomendaciones y le someta al final de cada ejercicio un informe de actividades.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

42. Que, además de las previstas en la ley, correspondan a la comisión de auditoría las siguientes funciones:

1. En relación con los sistemas de información y control interno:

a. Supervisar y evaluar el proceso de elaboración y la integridad de la información financiera y no financiera, así como los sistemas de control y gestión de riesgos financieros y no financieros relativos a la sociedad y, en su caso, al grupo —incluyendo los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medioambientales, políticos y reputacionales o relacionados con la corrupción— revisando el cumplimiento de los requisitos normativos, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de los criterios contables.

b. Velar por la independencia de la unidad que asume la función de auditoría interna; proponer la selección, nombramiento y cese del responsable del servicio de auditoría interna; proponer el presupuesto de ese servicio; aprobar o proponer la aprobación al consejo de la orientación y el plan de trabajo anual de la auditoría interna, asegurándose de que su actividad esté enfocada principalmente en los riesgos relevantes (incluidos los reputacionales); recibir información periódica sobre sus actividades; y verificar que la alta dirección tenga en cuenta las conclusiones y recomendaciones de sus informes.

c. Establecer y supervisar un mecanismo que permita a los empleados y a otras personas relacionadas con la sociedad, tales como consejeros, accionistas, proveedores, contratistas o subcontratistas, comunicar las irregularidades de potencial trascendencia, incluyendo las financieras y contables, o de cualquier otra índole, relacionadas con la compañía que adviertan en el seno de la empresa o su grupo. Dicho mecanismo deberá garantizar la confidencialidad y, en todo caso, prever supuestos en los que las comunicaciones puedan realizarse de forma anónima, respetando los derechos del denunciante y denunciado.

d. Velar en general por que las políticas y sistemas establecidos en materia de control interno se apliquen de modo efectivo en la práctica.

2. En relación con el auditor externo:

a. En caso de renuncia del auditor externo, examinar las circunstancias que la hubieran motivado.

b. Velar que la retribución del auditor externo por su trabajo no comprometa su calidad ni su independencia.

c. Supervisar que la sociedad comunique a través de la CNMV el cambio de auditor y lo acompañe de una declaración sobre la eventual existencia de desacuerdos con el auditor saliente y, si hubieran existido, de su contenido.

d. Asegurar que el auditor externo mantenga anualmente una reunión con el pleno del consejo de administración para informarle sobre el trabajo realizado y sobre la evolución de la situación contable y de riesgos de la sociedad.

e. Asegurar que la sociedad y el auditor externo respetan las normas vigentes sobre prestación de servicios distintos a los de auditoría, los límites a la concentración del negocio del auditor y, en general, las demás normas sobre independencia de los auditores.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

43. Que la comisión de auditoría pueda convocar a cualquier empleado o directivo de la sociedad, e incluso disponer que comparezcan sin presencia de ningún otro directivo.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

44. Que la comisión de auditoría sea informada sobre las operaciones de modificaciones estructurales y corporativas que proyecte realizar la sociedad para su análisis e informe previo al consejo de administración sobre sus condiciones económicas y su impacto contable y, en especial, en su caso, sobre la ecuación de canje propuesta.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

45. Que la política de control y gestión de riesgos identifique o determine al menos:

a. Los distintos tipos de riesgo, financieros y no financieros (entre otros los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medio ambientales, políticos y reputacionales, incluidos los relacionados con la corrupción) a los que se enfrenta la sociedad, incluyendo entre los financieros o económicos, los pasivos contingentes y otros riesgos fuera de balance.

b. Un modelo de control y gestión de riesgos basado en diferentes niveles, del que formará parte una comisión especializada en riesgos cuando las normas sectoriales lo prevean o la sociedad lo estime apropiado.

c. El nivel de riesgo que la sociedad considere aceptable.

d. Las medidas previstas para mitigar el impacto de los riesgos identificados, en caso de que llegaran a materializarse.

e. Los sistemas de información y control interno que se utilizarán para controlar y gestionar los citados riesgos, incluidos los pasivos contingentes o riesgos fuera de balance.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

46. Que bajo la supervisión directa de la comisión de auditoría o, en su caso, de una comisión especializada del consejo de administración, exista una función interna de control y gestión de riesgos ejercida por una unidad o departamento interno de la sociedad que tenga atribuidas expresamente las siguientes funciones:

a. Asegurar el buen funcionamiento de los sistemas de control y gestión de riesgos y, en particular, que se identifican, gestionan, y cuantifican adecuadamente todos los riesgos importantes que afecten a la sociedad.

b. Participar activamente en la elaboración de la estrategia de riesgos y en las decisiones importantes sobre su gestión.

c. Velar por que los sistemas de control y gestión de riesgos mitiguen los riesgos adecuadamente en el marco de la política definida por el consejo de administración.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

47. Que los miembros de la comisión de nombramientos y de retribuciones –o de la comisión de nombramientos y la comisión de retribuciones, si estuvieren separadas– se designen procurando que tengan los conocimientos, aptitudes y experiencia adecuados a las funciones que estén llamados a desempeñar y que la mayoría de dichos miembros sean consejeros independientes.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

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

Cumple [X] Explique [ ] No aplicable [ ]

49. Que la comisión de nombramientos consulte al presidente del consejo de administración y al primer ejecutivo de la sociedad, especialmente cuando se trate de materias relativas a los consejeros ejecutivos.

    Y que cualquier consejero pueda solicitar de la comisión de nombramientos que tome en consideración, por si los encuentra idóneos a su juicio, potenciales candidatos para cubrir vacantes de consejero.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

50. Que la comisión de retribuciones ejerza sus funciones con independencia y que, además de las funciones que le atribuya la ley, le correspondan las siguientes:

    a. Proponer al consejo de administración las condiciones básicas de los contratos de los altos directivos.

    b. Comprobar la observancia de la política retributiva establecida por la sociedad.

    c. Revisar periódicamente la política de remuneraciones aplicada a los consejeros y altos directivos, incluidos los sistemas retributivos con acciones y su aplicación, así como garantizar que su remuneración individual sea proporcionada a la que se pague a los demás consejeros y altos directivos de la sociedad.

    d. Velar por que los eventuales conflictos de intereses no perjudiquen la independencia del asesoramiento externo prestado a la comisión.

    e. Verificar la información sobre remuneraciones de los consejeros y altos directivos contenida en los distintos documentos corporativos, incluido el informe anual sobre remuneraciones de los consejeros.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

51. Que la comisión de retribuciones consulte al presidente y al primer ejecutivo de la sociedad, especialmente cuando se trate de materias relativas a los consejeros ejecutivos y altos directivos.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

52. Que las reglas de composición y funcionamiento de las comisiones de supervisión y control figuren en el reglamento del consejo de administración y que sean consistentes con las aplicables a las comisiones legalmente obligatorias conforme a las recomendaciones anteriores, incluyendo:

    a. Que estén compuestas exclusivamente por consejeros no ejecutivos, con mayoría de consejeros independientes.

    b. Que sus presidentes sean consejeros independientes.

    c. Que el consejo de administración designe a los miembros de estas comisiones teniendo presentes los conocimientos, aptitudes y experiencia de los consejeros y los cometidos de cada comisión, delibere sobre sus propuestas e informes; y que rindan cuentas, en el primer pleno del consejo de administración posterior a sus reuniones, de su actividad y que respondan del trabajo realizado.

    d. Que las comisiones puedan recabar asesoramiento externo, cuando lo consideren necesario para el desempeño de sus funciones.

    e. Que de sus reuniones se levante acta, que se pondrá a disposición de todos los consejeros.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

53. Que la supervisión del cumplimiento de las políticas y reglas de la sociedad en materia medioambiental, social y de gobierno corporativo, así como de los códigos internos de conducta, se atribuya a una o se reparta entre varias comisiones del consejo de administración que podrán ser la comisión de auditoría, la de nombramientos, una comisión especializada en sostenibilidad o responsabilidad social corporativa u otra comisión especializada que el consejo de administración, en ejercicio de sus facultades de auto-organización, haya decidido crear. Y que tal comisión esté integrada únicamente por consejeros no ejecutivos, siendo la mayoría independientes y se le atribuyan específicamente las funciones mínimas que se indican en la recomendación siguiente.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

54. Las funciones mínimas a las que se refiere la recomendación anterior son las siguientes:

    a. La supervisión del cumplimiento de las reglas de gobierno corporativo y de los códigos internos de conducta de la empresa, velando asimismo por que la cultura corporativa esté alineada con su propósito y valores.

    b. La supervisión de la aplicación de la política general relativa a la comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa así como a la comunicación con accionistas e inversores, asesores de voto y otros grupos de interés. Asimismo se hará seguimiento del modo en que la entidad se comunica y relaciona con los pequeños y medianos accionistas.

    c. La evaluación y revisión periódica del sistema de gobierno corporativo y de la política en materia medioambiental y social de la sociedad, con el fin de que cumplan su misión de promover el interés social y tengan en cuenta, según corresponda, los legítimos intereses de los restantes grupos de interés.

    d. La supervisión de que las prácticas de la sociedad en materia medioambiental y social se ajustan a la estrategia y política fijadas.

    e. La supervisión y evaluación de los procesos de relación con los distintos grupos de interés.

Cumple [X] **Cumple parcialmente** [ ] **Explique** [ ]

55. Que las políticas de sostenibilidad en materias medioambientales y sociales identifiquen e incluyan al menos:

    a. Los principios, compromisos, objetivos y estrategia en lo relativo a accionistas, empleados, clientes, proveedores, cuestiones sociales, medio ambiente, diversidad, responsabilidad fiscal, respeto de los derechos humanos y prevención de la corrupción y otras conductas ilegales

    b. Los métodos o sistemas para el seguimiento del cumplimiento de las políticas, de los riesgos asociados y su gestión.

    c. Los mecanismos de supervisión del riesgo no financiero, incluido el relacionado con aspectos éticos y de conducta empresarial.

    d. Los canales de comunicación, participación y diálogo con los grupos de interés.

    e. Las prácticas de comunicación responsable que eviten la manipulación informativa y protejan la integridad y el honor.

Cumple [X] **Cumple parcialmente** [ ] **Explique** [ ]

56. Que la remuneración de los consejeros sea la necesaria para atraer y retener a los consejeros del perfil deseado y para retribuir la dedicación, cualificación y responsabilidad que el cargo exija, pero no tan elevada como para comprometer la independencia de criterio de los consejeros no ejecutivos.

Cumple [X] **Explique** [ ]

57. Que se circunscriban a los consejeros ejecutivos las remuneraciones variables ligadas al rendimiento de la sociedad y al desempeño personal, así como la remuneración mediante entrega de acciones, opciones o derechos sobre acciones o instrumentos referenciados al valor de la acción y los sistemas de ahorro a largo plazo tales como planes de pensiones, sistemas de jubilación u otros sistemas de previsión social.

    Se podrá contemplar la entrega de acciones como remuneración a los consejeros no ejecutivos cuando se condicione a que las mantengan hasta su cese como consejeros. Lo anterior no será de aplicación a las acciones que el consejero necesite enajenar, en su caso, para satisfacer los costes relacionados con su adquisición.

Cumple [X] **Cumple parcialmente** [ ] **Explique** [ ]

58. Que en caso de remuneraciones variables, las políticas retributivas incorporen los límites y las cautelas técnicas precisas para asegurar que tales remuneraciones guardan relación con el rendimiento profesional de sus beneficiarios y no derivan solamente de la evolución general de los mercados o del sector de actividad de la compañía o de otras circunstancias similares.

    Y, en particular, que los componentes variables de las remuneraciones:

    a. Estén vinculados a criterios de rendimiento que sean predeterminados y medibles y que dichos criterios consideren el riesgo asumido para la obtención de un resultado.

b. Promuevan la sostenibilidad de la empresa e incluyan criterios no financieros que sean adecuados para la creación de valor a largo plazo, como el cumplimiento de las reglas y los procedimientos internos de la sociedad y de sus políticas para el control y gestión de riesgos.

c. Se configuren sobre la base de un equilibrio entre el cumplimiento de objetivos a corto, medio y largo plazo, que permitan remunerar el rendimiento por un desempeño continuado durante un período de tiempo suficiente para apreciar su contribución a la creación sostenible de valor, de forma que los elementos de medida de ese rendimiento no giren únicamente en torno a hechos puntuales, ocasionales o extraordinarios.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

59. Que el pago de los componentes variables de la remuneración quede sujeto a una comprobación suficiente de que se han cumplido de modo efectivo las condiciones de rendimiento o de otro tipo previamente establecidas. Las entidades incluirán en el informe anual de remuneraciones de los consejeros los criterios en cuanto al tiempo requerido y métodos para tal comprobación en función de la naturaleza y características de cada componente variable.

Que, adicionalmente, las entidades valoren el establecimiento de una cláusula de reducción ('malus') basada en el diferimiento por un período suficiente del pago de una parte de los componentes variables que implique su pérdida total o parcial en el caso de que con anterioridad al momento del pago se produzca algún evento que lo haga aconsejable.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

60. Que las remuneraciones relacionadas con los resultados de la sociedad tomen en cuenta las eventuales salvedades que consten en el informe del auditor externo y minoren dichos resultados.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

61. Que un porcentaje relevante de la remuneración variable de los consejeros ejecutivos esté vinculado a la entrega de acciones o de instrumentos financieros referenciados a su valor.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

62. Que una vez atribuidas las acciones, las opciones o instrumentos financieros correspondientes a los sistemas retributivos, los consejeros ejecutivos no puedan transferir su titularidad o ejercitarlos hasta transcurrido un plazo de al menos tres años.

Se exceptúa el caso en el que el consejero mantenga, en el momento de la transmisión o ejercicio, una exposición económica neta a la variación del precio de las acciones por un valor de mercado equivalente a un importe de al menos dos veces su remuneración fija anual mediante la titularidad de acciones, opciones u otros instrumentos financieros.

Lo anterior no será de aplicación a las acciones que el consejero necesite enajenar para satisfacer los costes relacionados con su adquisición o, previa apreciación favorable de la comisión de nombramientos y retribuciones, para hacer frente a situaciones extraordinarias sobrevenidas que lo requieran.

Cumple [ ] Cumple parcialmente [ ] Explique [X] No aplicable [ ]

Respecto a la prohibición para los Consejeros ejecutivos de transmitir la propiedad (o ejercitarlos en su caso) de las acciones, las opciones o instrumentos financieros correspondientes a los sistemas retributivos, hasta transcurrido un plazo de al menos tres años, en el caso de CaixaBank no se aplica de esta forma. No existe una previsión en estos términos, pero sí está establecida expresamente la prohibición para los Consejeros ejecutivos (que son los únicos que pueden ser retribuidos con acciones) de transmitir las acciones correspondientes a su sistema retributivo, sin importar la cantidad, durante el periodo de un año desde su entrega.
Se considera que la finalidad establecida en el Principio 25 de que la remuneración de los consejeros favorezca la consecución de los objetivos empresariales y del interés social se logra igualmente por la existencia de cláusulas malus y clawback así como por la propia estructura de la remuneración de los consejeros ejecutivos, cuya retribución en acciones (que corresponde a la mitad de la remuneración variable así como lo referente a los planes de incentivos a largo plazo) además del periodo de restricción, está sujeta a un régimen de diferimiento, siendo además dicha remuneración variable representativa de una parte limitada de la remuneración total, en absoluta coherencia con los principios prudenciales de no incentivo a la toma de riesgos y con el alineamiento de objetivos y evolución sostenible de la entidad.
En la Junta General de Accionistas celebrada el 22 de mayo de 2020 se aprobó la nueva Política de Remuneración de los miembros del Consejo de Administración para los ejercicios 2020 a 2022, ambos incluidos que introduce una serie de ajustes en la Política de Remuneración vigente hasta entonces manteniendo los principios y características de la misma y dotándola de mayor estabilidad dado que el periodo de vigencia de la anterior Política estaba próximo a su finalización. La nueva Política de Remuneración recoge únicamente, con respecto a la anterior, además de alguna mejora en la redacción, los siguientes cambios: La inclusión expresa en la Política de Remuneración de las retribuciones de los consejeros miembros de la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital, creada por acuerdo del Consejo de Administración de 23 de mayo de 2019 y la fijación de la nueva ponderación de los parámetros relativos al Ratio de eficiencia core y a la Variación de Activos Problemáticos de los retos corporativos para calcular la remuneración variable en forma de bonus del Consejero Ejecutivo para 2020 y los ejercicios siguientes.

63. Que los acuerdos contractuales incluyan una cláusula que permita a la sociedad reclamar el reembolso de los componentes variables de la remuneración cuando el pago no haya estado ajustado a las condiciones de rendimiento o cuando se hayan abonado atendiendo a datos cuya inexactitud quede acreditada con posterioridad.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

Nuestra Identidad
Líneas Estratégicas
Estado de Información No Financiera
Glosario y estructura del Grupo
Informe de verificación independiente
Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020

64. Que los pagos por resolución o extinción del contrato no superen un importe equivalente a dos años de la retribución total anual y que no se abonen hasta que la sociedad haya podido comprobar que el consejero ha cumplido con los criterios o condiciones establecidos para su percepción.

A efectos de esta recomendación, entre los pagos por resolución o extinción contractual se considerarán cualesquiera abonos cuyo devengo u obligación de pago surja como consecuencia o con ocasión de la extinción de la relación contractual que vinculaba al consejero con la sociedad, incluidos los importes no previamente consolidados de sistemas de ahorro a largo plazo y las cantidades que se abonen en virtud de pactos de no competencia postcontractual.

Cumple ☐ Cumple parcialmente ☒ Explique ☐ No aplicable ☐

Los pagos por resolución o extinción del contrato del Consejero Delegado, incluyendo la indemnización en caso de cese o extinción de la relación en determinados supuestos y el pacto de no competencia post contractual, no superan el importe equivalente a dos años de la retribución total anual del consejero, conforme a los importes que se reflejan en el informe anual sobre remuneraciones de los consejeros.

Por otro lado, el Banco tiene reconocido a favor del Consejero Delegado un complemento de previsión social para la cobertura de las contingencias de jubilación, fallecimiento e incapacidad permanente total, absoluta o gran invalidez, condiciones que se encuentran detalladas en la Política de Remuneraciones de los Consejeros de CaixaBank. En el caso del compromiso para cubrir la contingencia de jubilación, se trata de un sistema establecido en régimen de aportación definida, para el cual se fijan con carácter previo las aportaciones anuales a realizar. En virtud de este compromiso, el Consejero Delegado tiene reconocido el derecho a percibir una prestación de jubilación, cuando alcance la edad legalmente establecida para ello, que será el resultado de la suma de las aportaciones realizadas por el Banco y sus correspondientes rendimientos hasta dicha fecha, siempre que no se produzca su cese debido a justa causa, y sin perjuicio del tratamiento aplicable a los beneficios discrecionales de pensiones conforme a la normativa regulatoria en materia de remuneraciones aplicable a las entidades de crédito. En ningún caso, se prevé la posibilidad de que el Consejero Delegado perciba la prestación de jubilación de forma anticipada.

Indique si ha habido consejeros que hayan votado en contra o se hayan abstenido en relación con la aprobación del presente Informe.

☒ SI ☐ NO

Nombre o denominación social de los miembros del consejo de administración que no han votado a favor de la aprobación del presente informe	Motivos (en contra, abstención, no asistencia)	Explique los motivos
Alejandro García-Bragado	En contra	Al considerar que en el apartado C.1.37 del Informe se debería haber informado de las vicisitudes procesales que le afectan como consejero, dado que a su juicio tienen relevancia en cuanto a su situación y actuación en relación con la afectación que la misma pueda ocasionar al crédito y reputación de la sociedad.

Manifiesto que los datos incluidos en este anexo estadístico coinciden y son consistentes con las descripciones y datos incluidos en el informe anual de gobierno corporativo publicado por la sociedad.

Informe de auditor sobre la Información relativa al Sistema de Control interno sobre la Información Financiera (SCIIF)

A los administradores de CaixaBank, S.A.:

De acuerdo con la solicitud del Consejo de Administración de CaixaBank, S.A. (en adelante, la Entidad) y con nuestra carta propuesta de fecha 20 de octubre de 2020, hemos aplicado determinados procedimientos sobre la *"Información relativa al SCIIF" adjunta incluida en el apartado "F. Sistemas internos de control y gestión de riesgos en relación con el proceso de emisión de la información financiera (SCIIF)"* del Informe Anual de Gobierno Corporativo de CaixaBank, S.A. correspondiente al ejercicio 2020, en el que se resumen los procedimientos de control interno de la Entidad en relación a la información financiera anual.

El Consejo de Administración es responsable de adoptar las medidas oportunas para garantizar razonablemente la implantación, mantenimiento y supervisión de un adecuado sistema de control interno, así como del desarrollo de mejoras de dicho sistema y de la preparación y establecimiento del contenido de la Información relativa al SCIIF adjunta.

En este sentido, hay que tener en cuenta que, con independencia de la calidad del diseño y operatividad del sistema de control interno adoptado por la Entidad en relación con la información financiera anual, éste sólo puede permitir una seguridad razonable, pero no absoluta, en relación con los objetivos que persigue, debido a las limitaciones inherentes a todo sistema de control interno.

En el curso de nuestro trabajo de auditoría de las cuentas anuales y conforme a las Normas Técnicas de Auditoría, nuestra evaluación del control interno de la Entidad ha tenido como único propósito el permitirnos establecer el alcance, la naturaleza y el momento de realización de los procedimientos de auditoría de las cuentas anuales de la Entidad. Por consiguiente, nuestra evaluación del control interno, realizada a efectos de dicha auditoría de cuentas, no ha tenido la extensión suficiente para permitirnos emitir una opinión específica sobre la eficacia de dicho control interno sobre la información financiera anual regulada.

A los efectos de la emisión de este informe, hemos aplicado exclusivamente los procedimientos específicos descritos a continuación e indicados en la *Guía de Actuación sobre el Informe del auditor referido a la Información relativa al Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera de las entidades cotizadas*, publicada por la Comisión Nacional del Mercado de Valores en su página web, que establece el trabajo a realizar, el alcance mínimo del mismo, así como el contenido de este informe. Como el trabajo resultante de dichos procedimientos tiene, en cualquier caso, un alcance reducido y sustancialmente menor que el de una auditoría o una revisión sobre el sistema de control interno, no expresamos una opinión sobre la efectividad del mismo, ni sobre su diseño y su eficacia operativa, en relación a la información financiera anual de la Entidad correspondiente al ejercicio 2020 que se describe en la Información relativa al SCIIF adjunta. En consecuencia, si hubiéramos aplicado procedimientos adicionales a los determinados por la citada Guía o realizado una auditoría o una revisión sobre el sistema de control interno en relación con la información financiera anual regulada, se podrían haber puesto de manifiesto otros hechos o aspectos sobre los que les habríamos informado.

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

Asimismo, dado que este trabajo especial no constituye una auditoría de cuentas ni se encuentra sometido a la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España, no expresamos una opinión de auditoría en los términos previstos en la citada normativa.

Se relacionan a continuación los procedimientos aplicados:

1. Lectura y entendimiento de la información preparada por la entidad en relación con el SCIIF – información de desglose incluida en el Informe de Gestión – y evaluación de si dicha información aborda la totalidad de la información requerida que seguirá el contenido mínimo descrito en el apartado F, relativo a la descripción del SCIIF, del modelo de IAGC según se establece en la Circular 5/2013 de 12 de junio de 2013 de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), y modificaciones posteriores, siendo la más reciente la Circular 1/2020, de 6 de octubre de la CNMV (en adelante, las Circulares de la CNMV).

2. Preguntas al personal encargado de la elaboración de la información detallada en el punto 1 anterior con el fin de: (i) obtener un entendimiento del proceso seguido en su elaboración; (ii) obtener información que permita evaluar si la terminología utilizada se ajusta a las definiciones del marco de referencia; (iii) obtener información sobre si los procedimientos de control descritos están implantados y en funcionamiento en la entidad.

3. Revisión de la documentación explicativa soporte de la información detallada en el punto 1 anterior, y que comprenderá, principalmente, aquella directamente puesta a disposición de los responsables de formular la información descriptiva del SCIIF. En este sentido, dicha documentación incluye informes preparados por la función de auditoría interna, alta dirección y otros especialistas internos o externos en sus funciones de soporte a la Comisión de Auditoria y Control.

4. Comparación de la información detallada en el punto 1 anterior con el conocimiento del SCIIF de la entidad obtenido como resultado de la aplicación de los procedimientos realizados en el marco de los trabajos de la auditoría de cuentas anuales.

5. Lectura de actas de reuniones del Consejo de Administración, Comisión de Auditoría y Control y otras comisiones de la entidad a los efectos de evaluar la consistencia entre los asuntos en ellas abordados en relación con el SCIIF y la información detallada en el punto 1 anterior.

6. Obtención de la carta de manifestaciones relativa al trabajo realizado adecuadamente firmada por los responsables de la preparación y formulación de la información detallada en el punto 1 anterior.

Como resultado de los procedimientos aplicados sobre la Información relativa al SCIIF no se han puesto de manifiesto inconsistencias o incidencias que puedan afectar a la misma.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en el marco de los requerimientos establecidos por el artículo 540 del texto refundido la Ley de Sociedades de Capital y por las Circulares de la CNMV a los efectos de la descripción del SCIIF en los Informes Anuales de Gobierno Corporativo.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Raúl Ara Navarro

19 de febrero de 2021

INSTITUTO DE CENSORES JURADOS DE CUENTAS DE ESPAÑA

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

2021 Núm. 20/21/01126

30,00 EUR

SELLO CORPORATIVO

Informe sobre trabajos distintos a la auditoría de cuentas

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOBRE EL CONTENIDO DEL INFORME FINANCIERO ANUAL DEL GRUPO CAIXABANK CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2020

Los miembros del Consejo de Administración de CaixaBank, S.A. declaran que, hasta donde alcanza su conocimiento, las cuentas anuales elaboradas con arreglo a los principios de contabilidad aplicables ofrecen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de CaixaBank, S.A. y de las empresas comprendidas en la consolidación tomados en su conjunto, y que el informe de gestión incluye un análisis fiel de la evolución y los resultados empresariales y de la posición de CaixaBank, S.A. y de las empresas comprendidas en la consolidación tomadas en su conjunto, junto con la descripción de los principales riesgos e incertidumbres a que se enfrenta.

Las Cuentas Anuales e Informe de Gestión de CAIXABANK, S.A. Y SOCIEDADES QUE COMPONEN EL GRUPO CAIXABANK, correspondientes al ejercicio anual cerrado el 31 de diciembre de 2020 han sido formulados en formato electrónico por el Consejo de Administración de CaixaBank, S.A, en su reunión de 18 de febrero de 2021, siguiendo los requerimientos establecidos en el Reglamento Delegado UE 2019/815.

Barcelona, a 18 de febrero de 2021

_____

Don Jordi Gual Solé
Presidente

_____

Don Tomás Muniesa Arantegui
Vicepresidente
Diligencia del Secretario para hacer constar la no firma del Sr. Vicepresidente al haber asistido por medios telemáticos a la sesión del Consejo con motivo de las restricciones derivadas de la declaración del estado de alarma en todo el territorio nacional de España por el Real Decreto 965/2020, de 3 de noviembre, y normativa aplicable.
El Secretario,

_____

Don Gonzalo Gortázar Rotaeche
Consejero Delegado
Diligencia del Secretario para hacer constar la no firma del Sr. Consejero Delegado al haber asistido por medios telemáticos a la sesión del Consejo con motivo de las restricciones derivadas de la declaración del estado de alarma en todo el territorio nacional de España por el Real Decreto 965/2020, de 3 de noviembre, y normativa aplicable. El Secretario,

_____

Don John Shepard Reed
Consejero Coordinador
Diligencia del Secretario para hacer constar la no firma del Sr. Consejero Coordinador al haber asistido por medios telemáticos a la sesión del Consejo con motivo de las restricciones derivadas de la declaración del estado de alarma en todo el territorio nacional de España por el Real Decreto 965/2020, de 3 de noviembre, y normativa aplicable. El Secretario,

_____

Doña María Teresa Bassons Boncompte
Consejera
Diligencia del Secretario para hacer constar la no firma de la Sra. Consejera al haber asistido por medios telemáticos a la sesión del Consejo con motivo de las restricciones derivadas de la declaración del estado de alarma en todo el territorio nacional de España por el Real Decreto 965/2020, de 3 de noviembre, y normativa aplicable.
El Secretario,

_____

Doña María Verónica Fisas Vergés
Consejera
Diligencia del Secretario para hacer constar la no firma de la Sra. Consejera al haber asistido por medios telemáticos a la sesión del Consejo con motivo de las restricciones derivadas de la declaración del estado de alarma en todo el territorio nacional de España por el Real Decreto 965/2020, de 3 de noviembre, y normativa aplicable.
El Secretario,

_____

Fundación Bancaria Canaria Caja General
de Ahorros de Canarias – Fundación CajaCanarias
Representada por:
Doña Natalia Aznárez Gómez
Consejera

Diligencia del Secretario para hacer constar la no firma de la Sra. Consejera al haber asistido por medios telemáticos a la sesión del Consejo con motivo de las restricciones derivadas de la declaración del estado de alarma en todo el territorio nacional de España por el Real Decreto 965/2020, de 3 de noviembre, y normativa aplicable.
El Secretario,

_____

Don Alejandro García-Bragado Dalmau
Consejero

Diligencia del Secretario para hacer constar la no firma del Sr. Consejero al haber asistido por medios telemáticos a la sesión del Consejo con motivo de las restricciones derivadas de la declaración del estado de alarma en todo el territorio nacional de España por el Real Decreto 965/2020, de 3 de noviembre, y normativa aplicable.
El Secretario,

_____

Doña Cristina Garmendia Mendizábal
Consejera

Diligencia del Secretario para hacer constar la no firma de la Sra. Consejera al haber asistido por medios telemáticos a la sesión del Consejo con motivo de las restricciones derivadas de la declaración del estado de alarma en todo el territorio nacional de España por el Real Decreto 965/2020, de 3 de noviembre, y normativa aplicable.
El Secretario,

_____

Don Ignacio Garralda Ruíz de Velasco
Consejero

Diligencia del Secretario para hacer constar la no firma del Sr. Consejero al haber asistido por medios telemáticos a la sesión del Consejo con motivo de las restricciones derivadas de la declaración del estado de alarma en todo el territorio nacional de España por el Real Decreto 965/2020, de 3 de noviembre, y normativa aplicable.
El Secretario,

_____

Doña María Amparo Moraleda Martínez
Consejera

Diligencia del Secretario para hacer constar la no firma de la Sra. Consejera al haber asistido por medios telemáticos a la sesión del Consejo con motivo de las restricciones derivadas de la declaración del estado de alarma en todo el territorio nacional de España por el Real Decreto 965/2020, de 3 de noviembre, y normativa aplicable.
El Secretario,

_____

Don Eduardo Javier Sanchiz Irazu
Consejero

Diligencia del Secretario para hacer constar la no firma del Sr. Consejero al haber asistido por medios telemáticos a la sesión del Consejo con motivo de las restricciones derivadas de la declaración del estado de alarma en todo el territorio nacional de España por el Real Decreto 965/2020, de 3 de noviembre, y normativa aplicable.
El Secretario,

_____

Don José Serna Masiá
Consejero

Diligencia del Secretario para hacer constar la no firma del Sr. Consejero al haber asistido por medios telemáticos a la sesión del Consejo con motivo de las restricciones derivadas de la declaración del estado de alarma en todo el territorio nacional de España por el Real Decreto 965/2020, de 3 de noviembre, y normativa aplicable.
El Secretario,

_____

Doña Koro Usarraga Unsain
Consejera

Diligencia del Secretario para hacer constar la no firma de la Sra. Consejera al haber asistido por medios telemáticos a la sesión del Consejo con motivo de las restricciones derivadas de la declaración del estado de alarma en todo el territorio nacional de España por el Real Decreto 965/2020, de 3 de noviembre, y normativa aplicable.
El Secretario,

Mas información acerca de nuestras políticas
de certificación en www.smartrading.es